

Spettabile

COMUNE DI FIRENZE
Direzione Sistemi Informativi
Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche
Via Reginaldo Giuliani, 250
50141 Firenze

Firenze, 23 aprile 2025

Alla c.a. Dott. Marco Mencacci

OFFERTA N. 17/2025-LC

Sviluppo di una piattaforma basata su Intelligenza Artificiale Generativa sulla quale sviluppare assistenti personali per cittadini e imprese – PN Metro plus 2021-2027 – operazione codice locale progetto FI1.1.2.1.b Verso la Full Digital - CUP H16G24000320006

Facendo seguito alla vostra richiesta pervenuta via PEC (prot. 2025/ 163220), in allegato si trasmette l'offerta per quanto in oggetto.

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, con l'occasione si inviano distinti saluti.

Firenze Smart
(SILFIspa)

OFFERTA N. 17/2025-LC

**SVILUPPO DI UNA PIATTAFORMA BASATA SU INTELLIGENZA
ARTIFICIALE GENERATIVA SULLA QUALE SVILUPPARE ASSISTENTI
PERSONALI PER CITTADINI E IMPRESE – PN METRO PLUS 2021-2027 –
OPERAZIONE CODICE LOCALE PROGETTO FI1.1.2.1.B VERSO LA FULL
DIGITAL - CUP H16G24000320006**

<i>Rev.</i>	<i>descrizione</i>	<i>Redatto e controllato</i>	<i>approvato</i>	<i>Data</i>
01	Prima emissione	Alessandro Burrelli	Manuela Gniuli	23/04/2025

INDICE

1	GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI	3
2	PREMESSA.....	3
3	OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO	4
4	OFFERTA ECONOMICA	4
5	TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE.....	5
6	DISPOSIZIONI FINALI	5
7	VALIDITÀ DELL'OFFERTA	6

1 GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI

Fornitore	SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity spa siglabile SILFIspa; nuovo brand dal 24.09.2021 Firenze smart
Committente	Direzione Sistemi Informativi
Ente o Amministrazione	Comune di Firenze
CRM	Citizen Relationship Management (Microsoft Dynamics 365, portale 055055.it, Base della conoscenza)
AI	Artificial Intelligence
LLM	Large Language Model
CST	Centro Servizi Territoriale
FAQ	Frequently Asked Questions
chatbot	software progettato per simulare una conversazione con un essere umano

2 PREMESSA

Il Contact Center 055055 è un servizio multicanale e multiente unificato per il territorio fiorentino gestito da SILFIspa; un centro unico d'ascolto, informazione e orientamento per la gestione diretta ed efficace delle interazioni con cittadini, professionisti ed imprese in modalità multicanale (web, telefono, email, mobile application, ecc), mettendo a fattor comune tra gli Enti aderenti esperienze, risorse e tecnologie.

Con lo scopo di contribuire al potenziamento dei servizi pubblici digitali a cittadinanza e imprese in un'ottica di digitalizzazione complessiva con un'offerta di servizi sempre più efficienti e facilmente accessibili, l'Ente intende potenziare ed aggiornare l'architettura del Citizen Relationship Management (CRM) dell'Area metropolitana fiorentina ai fini dell'evoluzione delle funzionalità di Knowledge Management, dell'integrazione con il sistema telefonico e dell'adozione di un assistente virtuale (chatbot) basato su tecniche di Intelligenza Artificiale Generativa in sostituzione dell'attuale basato su FAQ.

Al fine del raggiungimento dell'obiettivo l'Ente intende avviare una fase di sperimentazione che possa individuare un sistema strutturato sul quale basare le evoluzioni dei servizi ai cittadini ed in particolare metter le basi per la capitalizzazione della soluzione realizzata fino a oggi, seguendo anche la naturale evoluzione e potenziamento secondo quanto previsto dalla scheda di progetto PN METRO Plus 2021-2027 del Piano Operativo Città di Firenze – operazione codice FI1.1.2.1.b - “VERSO LA FULL DIGITAL”.

In attuazione dell'operazione summenzionata, si rende necessario sperimentare una piattaforma per lo sviluppo di assistenti virtuali ai servizi online dell'Ente da utilizzare successivamente su più ampia scala per migliorare ed evolvere la qualità e l'offerta dei servizi erogati tramite il Contact Center Metropolitano 055055 mediante assistenti personali basati su IA generativa. Il progetto prevede una prima fase di sperimentazione su un ambito circoscritto, selezionato dall'Amministrazione, per testare l'applicazione dell'IA Generativa a uno specifico servizio comunale. La piattaforma dovrà essere pensata fin da subito anche in considerazione di un suo uso non limitato al solo Contact Center ma anche ad una futura applicazione estesa ad altri ambiti all'interno del Comune di Firenze.

La società in-house SILFIspa si caratterizza già per sua natura come Centro Servizi Territoriale degli enti dell'area metropolitana fiorentina e la potenziale natura multi-ente degli interventi è garantita da un modello di gestione di servizi innovativi e dati consolidato sin dal 2006. Il contesto multi-ente in cui già agisce SILFIspa e che raggruppa amministrazioni di dimensioni molto diversificate in termini di popolazione e territorio, rende possibile anche la replicabilità di ogni beneficio, soluzione o sviluppo in comune tra diverse autorità urbane.

SILFIspa a fronte delle esigenze è lieta di sottoporre la sua miglior offerta per la prestazione di servizi in oggetto.

3 OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO

Per la realizzazione di un sistema di assistenti virtuali basati su Intelligenza Artificiale generativa si propone un approccio parallelo che preveda i seguenti obiettivi:

- Sviluppo di un assistente personale su un servizio specifico individuato dal Comune di Firenze;
- Sottoscrizione di una piattaforma SaaS strumentale alla gestione e configurazione di assistenti personali basati su IA generativa. Piattaforma che possa essere immediatamente disponibile già progettata per essere flessibile, interoperabile e indipendente da un singolo modello LLM (Large Language Model), al fine di ridurre i tempi iniziali di sviluppo e garantire integrazione con i sistemi esistenti;
- Sviluppo di un ambiente creato da SILFIsa per l'amministrazione, che possa essere utilizzata in parallelo ed in alternativa a piattaforme di mercato di cui al punto b), consentendo all'Ente l'indipendenza da vendor esterni, ma che per sua natura di sviluppo ad-hoc necessiti di tempi più lunghi di implementazione;
- Attività di conduzione, configurazione ed evoluzione di quanto realizzato attraverso l'impiego di giornate uomo di profili professionali specifici attraverso l'apporto di professionisti di SILFI Spa.

Per gli sviluppi immediati su piattaforma di artificial intelligence si procederà alla acquisizione di un prodotto SaaS per la creazione di AI conversazionali che può integrare diversi LLM esistenti, non quindi un motore generativo, ma una piattaforma che consenta di personalizzare e integrare intelligenze artificiali generative nei processi, agganciandosi ai principali LLM disponibili sul mercato. Questa scelta permette la riduzione dei tempi iniziali di sviluppo e garantisce la flessibilità necessaria per poter sviluppare ed integrare chatbot.

Allo stesso tempo si prevede di implementare un ambiente on-premise, da dispiegare nel CST, che possa essere indipendente da prodotti di mercato garantendo la necessaria libertà per poter trasferire quanto fatto altrove in un ambiente svincolato da prodotti appartenenti a vendor esterni, pur garantendo le stesse funzionalità di base di un chatbot e versatilità nei confronti dei principali modelli LLM.

Lo sviluppo di chatbot su piattaforma di artificial intelligence generativa in questa prima fase verte sullo sviluppo di un chatbot specifico per l'assistenza ai cittadini nello svolgimento di uno specifico servizio del Comune di Firenze scelto dall'amministrazione. Questa parte iniziale del progetto è necessaria per una prima sperimentazione dell'applicazione della AI generativa ai servizi comunali e per valutarne la sostenibilità delle condizioni tecniche ed economiche, in particolare dei costi ricorsivi da sostenere per l'utilizzo di Modelli LLM.

Sulla base dei risultati di questa fase iniziale, si potrà avviare con successivo affidamento una estensione della piattaforma agli altri servizi di primo livello gestiti dal Contact Center 055055, utilizzando le informazioni già presenti nelle schede servizio della Rete Civica.

Un ulteriore punto di forza del progetto è la collaborazione con Firenze Smart / Silfi S.p.A. come partner tecnologico. Questo consente di capitalizzare piattaforma, training e competenze sviluppate, estendendone i benefici non solo al Comune di Firenze, ma anche agli altri enti dell'area metropolitana aderenti al Centro Servizi Territoriali, valorizzando il ruolo di Firenze Smart all'interno del sistema metropolitano.

4 OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica a voi riservata è così ripartita:

gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni piattaforma AI SaaS per il 2025:

Prodotto	Codice	Quantità	UNIT M=12 Y=1	Prezzo Listino EA	Totale
Piattaforma AISURU base con 10 Agenti inclusi nel canone Annuale	TCP-BASE-PAAS	1	8		8.000,00 €
Pacchetto di 100 pagine e 500 messaggi generati da AI al mese	TCR-MSG-PAG	1	8		5.250,00 €
				TOTALE 2025 (A)	13.250,00 €

Attività piattaforma AI	prezzo iva esclusa
Configurazione AISURU, sviluppo prompts, integrazione 8 giornate a pacchetto	6.400,00 €
TOTALE (C)	6.400,00 €

Attività progettuale	Durata (ore)*	costo orario	prezzo iva esclusa
Capo progetto	228	41,52 €	9.466,56 €
Esperto di tecnologia/specialista di tematica	192	34,41 €	6.606,72 €
Sistemisti/Amministratori/Analisti esperti	48	31,18 €	1.496,64 €
Sistemisti/programmatore	481	26,65 €	12.818,65 €
Analista Junior	64	23,75 €	1.520,00 €
TOTALE	1013		31.908,57 €
arrotondamento			-8,57 €
TOTALE (D)			31.900,00 €

TOTALE Canoni (A+B)	13.250,00 €
TOTALE Attività (C+D)	38.300,00 €
TOTALE OFFERTA	51.550,00 €

Gli importi devono essere maggiorati dell'IVA di legge.

5 TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE

Il contratto per la gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni SaaS decorrerà dalla data dell'ordine ed avrà termine il 31/12/2026.

Le attività di sviluppo saranno svolte nell'arco di tempo tra la data dell'ordine ed entro e non oltre il 31/12/2026.

La gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni SaaS e le attività di configurazione/gestione delle licenze per la piattaforma AI e supporto avrà fatturazione annuale anticipata.

Le attività progettuali legate agli sviluppi del chatbot su piattaforma di artificial intelligence saranno fatturate a SAL trimestrali.

Le fatture saranno emesse a valle di autorizzazione da parte del Responsabile del procedimento dell'Ente.

In riferimento alla legge 13/8/10 n. 136 – tracciabilità dei flussi finanziari – si comunica che il nostro conto corrente bancario dedicato non in via esclusiva alle commesse pubbliche è il seguente:

Istituto Bancario: CHIANTI BANCA Codice Iban: IT 92 T 08673 02802 032000321382.

6 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento a quanto previsto in ogni sua parte, in quanto applicabile, nel Contratto di Servizi per il periodo 2022-2026, avente ad oggetto la gestione dei servizi di base, richiamato in premessa in particolare per quanto attiene al controllo sulle attività svolte (art. 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (art. 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (art. 10), responsabilità e copertura assicurativa (art. 11), divieto di cessione del Contratto (art. 12), proprietà (art. 13), riservatezza (art. 14), durata e rinnovo (art. 15), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (art.16), recesso e revoca (art. 17) e controversie (art. 18).

7 VALIDITÀ DELL'OFFERTA

La presente offerta ha validità di giorni 60 dalla data odierna.

Distinti saluti

Firenze Smart
(SILFIsipa)