

TRASMISSIONE VIA PEC
silfisp@pec.it

Spett. SILFI SPA
Via dei Della Robbia 47
50132 - FIRENZE

Firenze, data firma digitale

Oggetto: Richiesta di offerta per la realizzazione di un assistente conversazionale in ambito turistico e di una dashboard di monitoraggio (anno 2026) – Attività di gestione e monitoraggio sulla piattaforma IA e sui chatbot (anno 2027) – Rinnovo licenze piattaforma IA (anno 2027) - PN Metro PLUS e Città medie sud 2021-2027, Priorità 1 Agenda digitale e innovazione urbana - Azione 1.1.2.1 Agenda Digitale Metropolitana - FI1.1.2.1.b "Verso la full digital"- CUP H16G24000320006

1. Relazione sullo scenario esistente

Nell'ambito del *Piano per l'adozione dell'intelligenza artificiale nel Comune di Firenze*, approvato con Deliberazione di Giunta n. 446 dell'11/11/2025, allo scopo di modernizzare l'offerta dei servizi alla propria utenza e in linea con quanto previsto dagli ambiti di intervento del piano, il Comune di Firenze ha adottato, col supporto della propria in-house Silfi S.p.A., una piattaforma tecnologica di intelligenza artificiale generativa denominata AISURU, erogata in modalità cloud SaaS.

Nel corso del 2025, con determinazione dirigenziale n. 3122 del 28/04/2025, è stato attivato un primo *agente*, ovvero un assistente conversazionale o *chatbot*, in grado di supportare i cittadini che intendono effettuare un cambio di residenza. Tale assistente è disponibile in Rete civica.

Successivamente, con determinazione dirigenziale n. 5669 del 31/07/2025, è stata affidata alla in-house Silfi S.p.A. l'attivazione di un secondo chatbot, di cui si prevede la messa in esercizio nel corso del 2026, di carattere più trasversale, finalizzato a fornire supporto alla cittadinanza sull'utilizzo di tutti i servizi digitali erogati dall'Ente, disponibile anch'esso in Rete civica.

Allo scopo di *coordinare* i vari assistenti conversazionali tematici e offrire un'esperienza utente uniforme, è stato infine chiesto a Silfi S.p.A., con determinazione dirigenziale n. 1775 del 13/03/2026, la realizzazione di un chatbot *trasversale* denominato "Board of Expert", che risponde alle richieste degli utenti *per conto* di tutti gli altri agenti.

2. Esigenze e progetto di evoluzione dello scenario

Tra gli obiettivi inseriti nel PIAO 2026-2028, è prevista la realizzazione di ulteriori chatbot.

È intenzione dell'Amministrazione sostituire l'attuale chatbot di IA non generativa, disponibile sulla piattaforma turistica FeelFlorence (portale e app), con uno che sfrutti le potenzialità dell'IA generativa e, nello specifico, il Large Language Model (LLM) *Claude* del vendor *Anthropic*. Tale assistente dovrà rispondere alle richieste degli utenti utilizzando i contenuti disponibili

DIREZIONE
SISTEMI INFORMATIVI

Servizio
Sviluppo infrastrutture tecnologiche

sul portale e sulla app, eventualmente diversificando o combinando le risposte in funzione dello strumento (app o portale) utilizzato.

Oltre a questo, sempre allo scopo di attuare quanto previsto dal suddetto piano, si richiede l'implementazione di una *dashboard* che consenta la definizione e la consultazione di specifici KPI, necessari per il monitoraggio del corretto funzionamento e dell'effettivo utilizzo dei chatbot realizzati con la piattaforma AISURU.

È inoltre necessario prevedere *attività di gestione e monitoraggio sulla piattaforma IA e sui chatbot* attivi, per l'anno 2027.

Si prevede infine il rinnovo delle *licenze per la piattaforma IA* per l'anno 2027.

3. Motivazioni

Questa Amministrazione intende avvalersi della facoltà di auto-organizzazione prevista dall'art. 7 del D.Lgs. 36/2023, il quale stabilisce che le stazioni appaltanti possono soddisfare le proprie esigenze connesse a lavori, servizi e forniture mediante l'utilizzo di risorse proprie o mediante il ricorso a soggetti controllati (cd. *in house providing*).

Considerato che nei confronti della Società SILFI SPA sussistono i requisiti di cui all'art. 7, comma 1, del Codice (controllo analogo, attività prevalente e partecipazione di capitali pubblici), la presente richiesta di offerta è finalizzata ad acquisire una proposta che consenta a questa Amministrazione di valutare, ai sensi del comma 2 del medesimo articolo, la convenienza economica e sociale del ricorso alla gestione interna rispetto al mercato, nonché i benefici in termini di efficienza, di qualità del servizio e di ottimale impiego delle risorse pubbliche.

4. Oggetto dell'affidamento

Il presente documento è relativo alla richiesta di:

- Realizzazione di un *assistente conversazionale in ambito turistico*.
- Realizzazione di una *dashboard di monitoraggio* dei chatbot.
- Attività di *gestione e monitoraggio della piattaforma IA e dei chatbot*.
- Rinnovo delle *licenze della piattaforma di IA*.

5. Offerta e durata

Si richiede:

- vostra migliore offerta tecnico-economica.

La prestazione richiesta decorrerà dalla data dell'ordine e, relativamente alla realizzazione del *chatbot turistico* e della *dashboard di monitoraggio* terminerà entro il **31 dicembre 2026**, fatto salvo eventuali imprevisti o necessità che saranno tempestivamente comunicate e potranno essere riviste ed aggiornate, previamente concordate.

Relativamente alle *attività di gestione e monitoraggio della piattaforma IA e dei chatbot* le attività si svolgeranno nel periodo 01/01/2027 – 31/12/2027.

Le *licenze per la piattaforma IA* si intendono riferite all'annualità 2027.

6. Modalità di esecuzione

Le attività di cui al paragrafo n. 4, ad esclusione delle *licenze per la piattaforma IA*, verranno eseguite a stati di avanzamento.

In corrispondenza della scadenza degli stati di avanzamento e del rinnovo delle licenze, verrà rilasciato l'attestato di regolare esecuzione (ARE) da parte del RUP.

Al termine delle attività verrà emesso il certificato di regolare esecuzione (CRE) da parte del RUP.

In caso si dovesse riscontrare una non regolare esecuzione, sarà cura del Responsabile Unico di Progetto (RUP) indicare modalità e tempi per ricondurre la fornitura nel perimetro della esatta esecuzione. Qualora dovessero riscontrarsi ancora delle non conformità è facoltà del Responsabile Unico del Progetto (RUP) applicare le penali di cui al successivo paragrafo n. 7 del presente documento.

La certificazione di regolare esecuzione è emessa dal RUP, entro il termine massimo di 30 giorni dalla consegna delle attività.

7. Verifiche in corso di esecuzione e certificato di regolare esecuzione

Verifiche in corso di esecuzione

Nel corso dell'intera durata contrattuale il RUP eserciterà, ai sensi dell'Art. 8 dell'Allegato I.2, del D. Lgs 36/2023, il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto. Nelle attività di controllo del RUP, lo stesso si avvale delle strutture amministrative dell'Ente per gli aspetti di loro specifica competenza. I compiti attribuiti al RUP sono quelli indicati dall'Art. 8 dell'Allegato I.2 del Codice.

Certificato di regolare esecuzione

Tenuto conto delle caratteristiche specifiche della fornitura oggetto del presente contratto, il RUP entro il termine massimo di 30 giorni dalla conclusione delle attività, certifica la regolare esecuzione (CRE) (art. 8, Allegato I.2, del D. Lgs. 36/2023).

8. Penali

Le penali saranno applicate nei seguenti casi:

- se in fase di certificazione di regolare esecuzione, si dovesse riscontrare una non regolare esecuzione, sarà cura del RUP indicare modalità e tempi per ricondurre la fornitura nel perimetro della regolarità e fissare una nuova data in cui procedere nuovamente alla verifica di concerto con il Fornitore. Qualora, dovessero riscontrarsi ancora delle non conformità è facoltà del RUP applicare le seguenti penali:
 - per ogni giorno di ritardo rispetto alla nuova data fissata per la verifica di regolare esecuzione, sarà applicata una penale pari allo 0,64% del corrispettivo totale della fornitura.

Al verificarsi delle condizioni che rendono applicabili la penale, il RUP segnalerà immediatamente detta situazione all'affidatario con apposita PEC di diffida ad adempiere. La PEC specificherà le tipologie, situazioni, casistiche e importi delle penali.

Decorso 3 giorni lavorativi dalla ricezione della PEC da parte dell'affidatario senza che questi abbia adempiuto, ovvero fornito convincenti controdeduzioni che ne dimostrino l'assenza di colpa o negligenza, verrà dato corso all'applicazione delle penali corrispondenti alle inadempienze. La comunicazione dell'affidatario dell'avvenuto adempimento ferma il calcolo dei tempi e delle relative penali, calcolo che però riprende – dal momento dell'interruzione – in caso di inefficacia della risoluzione o di negativa verifica dell'attuazione

In ogni caso di gravi inadempienze o disservizi imputabili all'affidatario, in grado di causare un danno grave e certo all'Ente, verrà immediatamente applicata una penale giornaliera pari all'1% dell'importo dell'appalto, fino a risoluzione del problema riscontrato.

Al perdurare dei problemi oltre i 15 gg. dall'applicazione della penale, l'Ente potrà continuare ad applicare la penale stessa o procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando che comunque, superato il limite del 10% dell'importo del canone, si procederà alla risoluzione del contratto, nelle forme e nei modi di cui al punto 16 del Contratto di Servizi 2022-2026.

Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro.

9. Fatturazione e pagamenti

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato, ad esclusione delle *licenze per la piattaforma IA*, a stati di avanzamento sulla base degli interventi che verranno realizzati o a discrezione dell'amministrazione, comunque successivamente all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione (ARE) ovvero del certificato di regolare esecuzione (CRE).

Relativamente alla realizzazione del *chatbot turistico* e della *dashboard di monitoraggio*, il corrispettivo pattuito verrà fatturato **entro il 31 dicembre 2026**, fatto salvo eventuali imprevisti o necessità che saranno tempestivamente comunicate e potranno essere riviste ed aggiornate, previamente concordate.

Relativamente alle attività di *gestione e monitoraggio della piattaforma IA e dei chatbot*, il corrispettivo pattuito verrà fatturato **nel periodo 01/01/2027 – 31/12/2027**.

Le *licenze per la piattaforma IA* saranno pagate in via anticipata, riferite all'intera annualità, nel mese di **gennaio 2027**.

Si chiede espressamente di non emettere fattura finché non sia stato dato il nulla osta da parte del RUP ovvero emessa l'attestazione di regolare esecuzione (ARE) oppure certificato di regolare esecuzione (CRE).

Il pagamento della relativa fattura avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data del ricevimento della stessa, salvo eventuali contestazioni che determineranno la sospensione del termine.

Le fatture dovranno avere formato digitale ed essere intestate a:

DIREZIONE
SISTEMI INFORMATIVI

Servizio
Sviluppo infrastrutture tecnologiche

*Direzione Sistemi Informativi - Comune di Firenze - Via R. Giuliani, 250
50141 Firenze
P.IVA 01307110484*

e pervenire esclusivamente tramite il Sistema di interscambio (SDI).

Il documento inviato dovrà contenere obbligatoriamente, oltre agli elementi sopraindicati:

- il codice univoco dell'ufficio destinatario della P.A. (codice IPA) e a tal fine si comunica che il codice univoco della Direzione Sistemi Informativi è il seguente: **D9IDV3**;
- il CUP dell'operazione (comunicato in fase di ordine);
- il CIG dell'operazione (comunicato in fase di ordine);
- l'indicazione "PN METRO Plus 2021-2027 - operazione codice locale progetto F11.1.2.1.b Verso la Full Digital" - CUP H16G24000320006.

Le fatture dovranno riportare, in relazione all'IVA, la dizione "scissione dei pagamenti - art. 17 ter del DPR 633/1972" così come indicato nel D.M. del 23/01/2015 relativo allo split payment. In assenza di tale dicitura le stesse non saranno accettate.

10. Responsabile unico del progetto e referenti dell'Ente

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) è il dr. Francesco Foresta, funzionario responsabile della Elevata Qualificazione Servizi Digitali per la Città.

Il RUP ed eventuali altri collaboratori successivamente individuati sono nel seguito denominati Referenti dell'Ente. L'Ente comunicherà al Fornitore i nominativi e i contatti dei suoi Referenti, tenendolo altresì aggiornato in merito a ogni successiva variazione.

Per le comunicazioni di interesse comune con i Referenti dell'Ente verrà utilizzato un apposito indirizzo di e-mail collettivo, concordemente stabilito.

11. Trattamento dei dati personali

In ossequio a quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 (cosiddetto GDPR) si informa che i dati personali forniti dalle ditte saranno raccolti presso la Direzione Sistemi Informativi (Via Reginaldo Giuliani 250 Firenze) per le finalità correlate alla scelta del contraente, all'instaurazione del rapporto contrattuale e per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo, all'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo. Il conferimento di dati ha natura obbligatoria connessa alla inderogabilità degli adempimenti da svolgere; il trattamento dei dati avverrà con l'ausilio di supporti cartacei, informatici e telematici secondo i principi di correttezza e massima riservatezza previsti dalla legge.

I dati potranno essere comunicati:

- A qualsiasi dipendente ed ufficio del Committente coinvolto a qualsiasi titolo nella presente fornitura.

- Ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti, nei limiti consentiti dalla normativa in materia.
- Agli Enti pubblici per lo svolgimento dei controlli e degli adempimenti conseguenti le procedure di appalto pubbliche (controlli sulle dichiarazioni sostitutive D.P.R. n. 445/2000, in materia di lotta alla criminalità mafiosa D.Lgs. 159/2011 e per adempimenti fiscali.
- Alla Prefettura competente per gli accertamenti "antimafia" (se dovuti).

Il nominativo dell'affidatario e il corrispettivo saranno diffusi tramite il sito internet <https://www.comune.firenze.it> nella sezione Profilo del Committente.

I trattamenti dei dati saranno ispirati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, e nel rispetto delle misure di sicurezza.

Il trattamento dei dati verrà effettuato dall'appaltante in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attestato mediante strumenti manuali e informatici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla legge.

All'operatore economico, in qualità di interessato, spettano i diritti di cui al Capo III del GDPR 2016/679, tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di far rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Titolare del trattamento è il Comune di Firenze – Palazzo Vecchio – Piazza della Signoria – Firenze.

L'informativa completa è disponibile in allegato alla documentazione di gara ed agli atti del servizio amministrativo della Direzione Sistemi Informativi.

Con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del contratto, l'operatore economico acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra indicato.

Contestualmente alla stipula del contratto, l'Appaltatore è designato Responsabile esterno del trattamento dei dati personali gestiti dal sistema informativo oggetto del presente contratto, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato dall'appaltatore garantendone la riservatezza, l'integrità e la disponibilità e potrà essere attestato mediante strumenti manuali e informatici idonei a trattarli nel rispetto delle disposizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente.

È condizione dell'efficacia del presente contratto e per il pagamento delle prestazioni erogate, l'indicazione, contestuale alla stipula, da parte dell'appaltatore, dei nominativi e degli ambiti di operatività dei suoi tecnici che dovranno essere designati "Amministratori di sistema" da parte del Dirigente, sub-titolare del trattamento, richiamato il provvedimento del Garante Privacy "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27/11/2008 modificato con provvedimento del 25 giugno 2009.

12. Clausola finale

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

Il Dirigente del Servizio
Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche
Dr. Leonardo Ricci