



## PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

<p>Numero: <b>2020/DD/05032</b> Del: <b>10/08/2020</b> Esecutivo da: <b>10/08/2020</b> Proponente: <b>Direzione Sistemi Informativi</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**OGGETTO:**  
SILFI S.P.A. - Potenziamento temporaneo Contact Center

## LA DIRETTRICE

### Premesso che:

- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 70 del 23/12/2019 è stato approvato il Bilancio Finanziario 2020, nota integrativa al Bilancio e Piano Triennale Investimenti 2020-2022 e note di aggiornamento al D.U.P. (Documento Unico di Programmazione);
- con Deliberazione della Giunta Comunale n.114 del 22/04/2020 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2020-2022;
- con Deliberazione della Giunta Comunale n. 25 del 31/01/2019 è stato approvato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza;
- con Decreto del Sindaco n. 85 del 31/10/2019 è stato attribuito alla sottoscritta l'incarico di Direttrice della scrivente Direzione;

### Dato atto che:

- la Società Linea Comune S.p.A., a capitale interamente pubblico, gestisce il servizio di Contact Center 055055 dal 2007, integrandolo nella piattaforma multicanale e svolgendo la necessaria attività di coordinamento e controllo in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione tramite procedure di gara ad evidenza pubblica, come indicato nella Deliberazione di Giunta n. 72 del 20/02/2007;
- il rapporto di servizio fra Linea Comune S.p.A. e le amministrazioni affidanti è disciplinato dal “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-government” approvato, per quanto riguarda il Comune di Firenze, con deliberazione di Giunta n.523 del 23/12/2015 per il triennio 2016-2018 e rinnovato per il triennio 2019-2021 con determinazione dirigenziale n. 9713 del 18/12/2018 in esito alla Deliberazione della Giunta n. 629 dell’11/12/2018 (nei termini previsti da tali provvedimenti, a cui si fa qui integrale rinvio);
- in data 21/12/2018 è stato stipulato il Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact Center fra Linea Comune S.p.A. e il Comune di Firenze a decorrere dal 01/01/2019 per la durata massima di tre anni con cui sono state disciplinate le modalità, i termini e la tempistica per la fornitura del suddetto servizio;
- con Determinazione Dirigenziale n. 2537 del 09/04/2019 sono stati assunti, a favore di Linea Comune S.p.A., gli impegni di spesa necessari a coprire le attività di gestione del Contact Center per il triennio 2019-2021;
- in data 02/04/2019, in attuazione della Deliberazione del Consiglio Comunale n.20 del 20/03/2017, è stata formalizzata con atto pubblico la fusione per incorporazione della Società Linea Comune S.p.A. (società incorporata) nella **Silfi società illuminazione Firenze e servizi smartcity S.p.A.** (società incorporante), che pertanto subentra nei rapporti giuridici in capo alla società Linea Comune S.p.A. a partire dal 1 maggio 2019;

### Considerato che:

- a causa dell'emergenza sanitaria determinata dal CoVid-19, dallo scorso mese di marzo, in concomitanza con l'uscita del DPCM 08/03/2020, fino a fine giugno, il Contact Center 055055 ha avuto un aumento esponenziale e progressivo dei contatti ricevuti (in media + 47% rispetto allo

stesso periodo del 2019 con un picco a giugno del + 125%), così come specificato nella relazione contenuta nell'offerta Prot. 206025 del 06/08/2020, allegata e parte integrante del presente atto;

- per far fronte alla situazione emergenziale, il Comune ha richiesto a Silfi S.p.A., che ha provveduto ad implementarle, varie misure per la gestione di tale incremento, e più precisamente:
  - attivare un servizio di raccolta prenotazioni al fine di dare priorità ed evitare lunghe code ai cittadini che devono prenotare un appuntamento in ufficio;
  - realizzare un ampliamento delle linee telefoniche;
  - estendere la possibilità di prenotare e segnalare anche tramite webchat online;
- nonostante l'adozione di tali misure, si ravvede comunque la necessità di potenziare ulteriormente, ancorché in modo temporaneo, il servizio svolto dal Contact Center, per le seguenti motivazioni:
  - l'incremento di chiamate che è conseguito allo stato di lock down non accenna a diminuire in modo significativo, né, in questo momento, è possibile fare ipotesi su un'eventuale ripresa della fase acuta dell'emergenza sanitaria nei prossimi mesi;
  - in base ai provvedimenti normativi d'urgenza adottati al Governo per la gestione dell'emergenza sanitaria, in ogni caso lo smart working è destinato ad essere una modalità ordinaria di lavoro nella Pubblica Amministrazione, con conseguente necessità, tra l'altro, di potenziare in modo strutturale le modalità di contattare da remoto gli uffici e di attivare da remoto i servizi;
  - infine, nelle prossime settimane si prevede un ulteriore incremento dei contatti a causa delle incombenti consultazioni elettorali, caratterizzate da un picco di contatti, legati soprattutto alle richieste concernenti le tessere elettorali;

**Vista** l'offerta pervenuta da Silfi S.p.A. in data 06/08/2020, Prot. 206025, in cui vengono definite le azioni e i costi su base settimanale, in modo da poter modulare il rafforzamento in modo graduale, tenendo conto sia delle prossime consultazioni elettorali, sia dell'andamento dell'emergenza sanitaria in autunno;

**Ritenuto** preferibile, in base al principio di prudenza e di proporzionalità, attivare, in modo temporaneo e non strutturale, lo Scenario Base previsto da tale offerta a partire dal 31 agosto 2020 e, in accordo con SILFI S.p.A., solamente per 11 settimane anziché 16, durante le quali, ad un costo di € **26.307,60 + IVA 22%** si prevede di:

- Potenziare l'attuale servizio con un'integrazione di 120 ore a settimana;
- Incrementare del 70% il livello di servizio atteso (SLA);

**Ritenuto**, inoltre, opportuno provvedere ad una rivalutazione di tale potenziamento al termine delle 11 settimane oggetto dell'affidamento, al fine di pianificare eventuali azioni di potenziamento;

**Dato atto:**

- della regolarità tecnica del provvedimento così come previsto dall'art. 147 bis del D.Lgs 267 del 2000;
- della congruità della spesa;
- dell'avvenuta verifica della regolarità contributiva ed assicurativa ai sensi della normativa vigente in materia di DURC – Documento Unico di Regolarità Contributiva;
- che Silfi S.p.A. è stata iscritta nell' "Elenco delle Amministrazioni aggiudicatrici e degli Enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house" ai

sensi dell'art. 192 del D.lgs. n. 50/2016, id. domanda n. 267, prot. 0010169 del 01/02/2018, iscrizione in data 15/05/2019, come risulta dall'elenco suddetto disponibile sul sito dell'ANAC;

- che il responsabile del procedimento, è la sottoscritta Direttrice la quale, per l'affidamento in oggetto, dichiara:
  - che non sussistono conflitti di interesse che la riguardano in relazione all'oggetto dell'affidamento;
  - che non sussistono conflitti di interesse che la riguardano nei confronti dell'affidatario;

#### **Visti**

- l'art. 5 e 192 del D. Lgs. 50 del 18/04/2016;
- gli artt. 107 e 183 e 192 del D.Lgs. 267/2000;
- l'art. 81, comma 3 dello Statuto del Comune di Firenze;

#### **DETERMINA**

per le motivazioni espresse in parte narrativa, che integralmente si richiamano:

1. di assumere a favore della Società **Silfi società illuminazione Firenze e servizi smartcity S.p.A** (p.i. **06625660482**, cod. beneficiario **53955**), l'impegno di spesa per un importo di € **32.095,27** IVA inclusa quale integrazione di spesa per la gestione del Contact Center per 11 settimane a partire dal 31/08/2020;
2. di impegnare la somma di cui al punto 1) di € 32.095,27 IVA inclusa a favore di Silfi S.p.A. (c.b. 53955) sul Capitolo 23750 del bilancio ordinario – esercizio corrente;
3. che il Responsabile del procedimento del presente affidamento è la sottoscritta Direttrice – Dott.ssa Caterina Graziani – che dichiara di non avere conflitti di interesse né in relazione all'oggetto dell'affidamento né nei confronti dell'affidatario;
4. di pubblicare la presente Determinazione Dirigenziale nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web Comune di Firenze.

#### **ALLEGATI INTEGRANTI**

#### **- OFFERTA SILFI**

Firenze, li 10/08/2020

**Sottoscritta digitalmente da**  
Il Responsabile  
Caterina Graziani

<b>N°</b>	<b>Capitolo</b>	<b>Articolo</b>	<b>Impegno/Accertamento</b>	<b>SubImpegno/Sub Accertamento</b>	<b>Importo</b>
1)	23750	0	20/006807	00	32095,27

Visto di regolarità contabile

Firenze, li 10/08/2020

**Sottoscritta digitalmente da**  
Responsabile Ragioneria  
Natalia Zoni

Le firme, in formato digitale, sono state apposte sull'originale del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD). La presente determinazione è conservata in originale negli archivi informatici del Comune di Firenze, ai sensi dell'art.22 del D.Lgs. 82/2005.