

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2020/10166

Del: 16/11/2020

Proponente: Direzione Sistemi Informativi

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 partire dall'avvio dell'emergenza pandemica il Contact Center 055055 ha avuto un aumento esponenziale e progressivo dei contatti ricevuti (il periodo maggio-settembre 2020 ha avuto un incremento di contatti di oltre il + 105% rispetto allo stesso periodo del 2019);
- per far fronte alla situazione emergenziale si è provveduto, tra le altre cose, a:
 - 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;
 - potenziare in modo temporaneo il servizio svolto dal Contact Center per 11 settimane (DD5032 del 04/08/2020) a partire dal 31/08/2020;

riuscendo ad assorbire efficacemente l’impatto della mole dei contatti da parte dei cittadini;

Dato atto che nel precedente provvedimento di affidamento (DD5032/2020) era stata prevista una rivalutazione del potenziamento del servizio al termine delle 11 settimane, al fine di pianificare eventuali azioni di aggiustamento;

Tenuto conto che nell'attuale situazione, caratterizzata da una recrudescenza del virus, con conseguente adozione di misure restrittive e cautelative finalizzate a ridurre gli spostamenti, è opportuno mantenere un livello del servizio in oggetto potenziato, tenuto conto che il Contact center rappresenta, per una larga parte dei cittadini, il canale privilegiato di comunicazione con il Comune di Firenze e di accesso ai servizi da esso erogati;

Vista l’offerta pervenuta da Silfi S.p.A. in data 13/11/2020, Prot. 302009, allegata e parte integrante del

presente atto, in cui vengono definite le azioni e i costi su base settimanale;

Ritenuto preferibile, in base al principio di prudenza e di proporzionalità, attivare lo Scenario Base per ulteriori 16 settimane, come previsto dall'offerta, ad un costo di € **38.265,60 + IVA 22%**;

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 € **46.684,03** IVA inclusa quale integrazione di spesa per la gestione del Contact Center per 16 settimane;
2. di impegnare a favore di Silfi S.p.A. (c.b. 53955) la somma di cui al punto 1) nel seguente modo:
 - € **20.424,26** IVA inclusa sul capitolo 23750 del bilancio ordinario – esercizio corrente
 - € **26.259,77** IVA inclusa sul capitolo 23740 del bilancio ordinario – esercizio 2021
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 - e58079c123d5bf4898fa271c639013f017c6b648289281d4b32fb5426fd82c69

Firenze, lí 16/11/2020

Sottoscritto digitalmente da

Responsabile regolarità tecnica
Caterina Graziani

Elenco Movimenti

| N° | Tipo Mov. | Esercizio | Capitolo | Articolo | Impegno/ Accertamento | Sub Impegno/Sub Accertamento | Importo | Beneficiario |
|----|-----------|-----------|----------|----------|--------------------------|---------------------------------|----------------|--|
| 1) | U | 2020 | 23750 | | 2020/8190 | | € 20.424,26 | 53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA |
| 2) | U | 2020 | 23740 | | 2021/1230 | | € 26.259,77 | 53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA |

VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Sottoscritto digitalmente da

Il Responsabile Contabile
Alessandro Innocenti

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.

.