

## PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: **DD/2023/10261**

Del: **06/12/2023**

Proponente: **Direzione Sistemi Informativi**

### OGGETTO:

SILFlspa - Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center. Proroga tecnica ed assunzione del relativo impegno di spesa

LA DIRETTRICE

### VISTI:

- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 14 del 29/03/2023 avente per oggetto "Documenti di programmazione 2023-2025: approvazione note di aggiornamento al Dup - bilancio finanziario - nota integrativa e piano triennale investimenti;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 203 del 09/05/2023 con la quale è stato approvato il Piano Integrato di Attività ed Organizzazione 2023/2025 ed il Piano Esecutivo di Gestione 2023/2025;
- il Decreto del Sindaco n. 85 del 31/10/2019 e successiva proroga n. 76 del 30/9/2022, con il quale è stato attribuito alla sottoscritta l'incarico di Direttrice della Direzione sistemi informativi;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 20 del 01/02/2022 con la quale è stato approvato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2022-2024

### PREMESSO CHE:

- in data 30 dicembre 2005 tra la PROVINCIA DI FIRENZE, IL COMUNE DI FIRENZE, LA COMUNITÀ MONTANA MONTAGNA FIORENTINA, la COMUNITÀ MONTANA MUGELLO, il COMUNE DI BAGNO A RIPOLI, il COMUNE DI CAMPI BISENZIO, il COMUNE DI FIESOLE, il COMUNE DI SCANDICCI, è stata costituita la società per azioni LINEA COMUNE avente quale oggetto sociale lo svolgimento di funzioni tecnico operative e di supporto per i servizi di e-government e per gli ulteriori servizi e attività di interesse comune degli ENTI FIRMATARI già aderenti all'ACCORDO DI PROGRAMMA sottoscritto in data 29 luglio 2005, per la costituzione e gestione di un centro servizi territoriale per lo svolgimento delle attività previste dai progetti e-Firenze e People nonché delle ulteriori attività da gestire informa associata;

- in data 19 settembre 2007 il COMUNE DI SESTO FIORENTINO ha aderito alla Società LINEA COMUNE S.P.A. e, quindi, ne è diventato socio;
- la COMUNITÀ MONTANA MONTAGNA FIORENTINA dal 1° dicembre 2010 si è trasformata in UNIONE DEI COMUNI VALDARNO E VALDISIEVE, e ne ha ereditato le competenze e le obbligazioni pregresse;
- in data 28 ottobre 2011 è stata costituita l'UNIONE DEI COMUNI FIESOLE E VAGLIA sciolta il 31.12.2014 e che i rispettivi comuni hanno riassunto le funzioni in proprio in data 01.01.2015;
- in data 15 dicembre 2011 è stata costituita l'UNIONE MONTANA DEI COMUNI DEL MUGELLO, comprendente i Comuni della disciolta COMUNITÀ MONTANA DEL MUGELLO con l'eccezione del Comune di Vaglia
- con deliberazione della conferenza metropolitana n.1 del 16 dicembre 2014 ai sensi della Legge n.56/2014 è stato approvato lo statuto della Città Metropolitana di Firenze che a far data dal 1° gennaio 2015 è subentrata alla Provincia omonima succedendo ad essa in tutti i rapporti attivi passivi ed esercitandone le funzioni;
- con deliberazione del Consiglio comunale di Firenze n. 20 del 20 marzo 2017, “Revisione straordinaria delle partecipazioni ex art 24 D.Lgs 19 agosto 2016 n. 175 - Ricognizione delle partecipazioni possedute - Individuazione partecipazioni da alienare e azioni di razionalizzazione” sono state approvate le azioni di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Amministrazione comunale, illustrate nei paragrafi 3.1 e 3.2 del documento di “Revisione straordinaria della partecipazione art 24 D.Lgs 175/2016”, allegato alla citata deliberazione, che con riferimento alle società Linea Comune S.p.A. e SILFI SpA prevedeva la verifica della *“sussistenza delle condizioni per un'aggregazione nell'ottica della (...) necessità di aggregazione di società aventi ad oggetto le attività consentite dall'articolo 4 D.Lgs.175/2016 come previsto dal successivo articolo 20 comma 2 lettera g) consentendo una gestione unitaria di tutti i servizi smart al cittadino”*;
- tale intento è stato positivamente condiviso con gli altri soci di Linea Comune S.p.A. nell'ambito del citato Comitato Esecutivo di Programma e che in tale sede è emerso, dunque l'indirizzo dei soci alla redazione di un progetto di fusione della società con SILFI SpA interamente posseduta dal Comune di Firenze;
- dal 1° maggio 2019 è divenuta efficace la fusione per incorporazione della società Linea comune spa il SILFI Società Illuminazione e Servizi Smartcity spa, operazione realizzata con Atto di fusione sottoscritto in data 2/4/2019 a rogito del Notaio Meucci con Rep. 5699/4130, con conseguente ingresso dei soci di Linea comune spa nella compagine sociale di SILFIspa;
- nelle more del perfezionamento della suddetta fusione ed al fine di consentire il completamento della operazione di riassetto delle attività e dei servizi attualmente affidati alle due società, i soci, conformemente alle risultanze del Comitato esecutivo di Linea Comune S.p.A. del 7 dicembre 2018, hanno stabilito di esercitare l'opzione di rinnovo di cui all'art. 15, comma 3 del sopra citato “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-governement” per il triennio 2016-2018”, al fine di rinnovare tale Contratto con riferimento all'intero contenuto dello stesso ed a tutte le sue condizioni, per il periodo massimo di tre anni, decorrenti dal 1° gennaio 2019, o per minor periodo occorrente per il completamento del riassetto medesimo;
- conseguentemente, con deliberazione della Giunta n. 2018/G/00629 e con la successiva determinazione dirigenziale n. 2018/DD/09713 è stato disposto il rinnovo triennale del sopra citato “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-governement” per il triennio 2016-2018”;

PREMESSO ALTRESI' CHE:

- attualmente la compagine sociale di SILFIspa, oltre che dal Comune di Firenze, è composta dalla Città Metropolitana di Firenze, dai Comuni di: Bagno a Ripoli, Campi Bisenzio, Fiesole, Scandicci, Sesto Fiorentino, dall'Unione di Comuni Valdarno e Valdisieve, dall'Unione comunale del Chianti Fiorentino e dall'Unione Montana dei Comuni del Mugello;
- SILFIspa era ed è tuttora una società "in house providing", in quanto partecipata interamente da enti locali, che, con riferimento alle attività ICT in precedenza affidate a Linea Comune S.p.A., ha svolto e svolge attività di natura strumentale alle attività istituzionali degli enti da cui è partecipata e dai quali è sottoposta al controllo "analogo";
- in data 9/1/2019 l'assemblea straordinaria dei soci ha approvato il nuovo Statuto della società, aggiornato, da ultimo, dall'assemblea straordinaria dei soci in data 4/8/2021, che, ai fini dell'esercizio del controllo analogo sulla società in house, all'art.18 istituisce il Comitato di controllo, con poteri ispettivi, di richiesta di documenti e/o chiarimenti, ovvero altri strumenti idonei previsti nel contratto di servizio;
- in data 30/10/2019 il Comitato di controllo di cui all'art. 18 dello Statuto ha approvato il Regolamento sulle modalità di esercizio del controllo analogo congiunto sulla società che, all'art. 4, prevede che per l'esercizio delle proprie funzioni il Comitato possa avvalersi del supporto di apposito Gruppo tecnico, costituito da tecnici designati dagli Enti soci;

PREMESSO INOLTRE CHE:

- in attuazione della Deliberazione della Giunta DG/2021/00662 del 30/12/2021, in data 12/1/2022 è stato sottoscritto tra la società SILFI - Firenze Smart ed i soci il "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government 2022-2026";
- con riferimento, invece, al "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center" la citata deliberazione della Giunta DG/2021/00662 disponeva che, tenuto conto della necessità di ridefinire il perimetro del servizio in ragione sia del fatto che il contratto in outsourcing affidato dalla società è in scadenza, sia della necessità di accrescere l'efficienza del servizio e la capacità dello stesso di supportare gli Enti del territorio nell'erogazione delle proprie attività in modalità digitale, per le annualità 2023-2026 i corrispettivi sarebbero stati definiti a seguito del perfezionamento della gara, svolta dalla società, per l'affidamento delle prestazioni in outsourcing DG/2021/00662, disponendo di procedere, per il 2022, al rinnovo del contratto in essere, sottoscritto tra le parti in data 24/1/2022;
- nel corso del 2022 la società ha provveduto ad effettuare i necessari approfondimenti tecnici in merito al nuovo contratto di servizio per la gestione del contact center, i cui esiti sono stati condivisi con i soci in sede della riunione del Comitato di Controllo della società del 7/10/2022, in occasione della quale sono stati esaminati i principali elementi del nuovo contratto di servizio ed il conseguente riparto dei costi;
- in occasione della suddetta riunione del 7/10/2022 il Comitato di Controllo ha disposto di procedere ad un ulteriore rinnovo fino al 30/6/2023 del contratto in essere, nelle more dell'adozione, da parte degli Enti soci, degli atti necessari all'affidamento del nuovo contratto, inclusa l'approvazione dei bilanci di previsione 2023-2025;
- in attuazione della citata deliberazione della Giunta DG/2021/00662 nonché degli esiti del Comitato di Controllo del 7/10/2022, con la deliberazione della Giunta DG/2022/00637 del 13/12/2022 è stato

dato indirizzo ai competenti uffici di provvedere al rinnovo dell'attuale "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center" fino al 30/6/2023;

- con Determinazione Dirigenziale n. 10540 del 19/12/2022 è stato rinnovato il Contratto integrativo per il servizio di contact center fino al 30/6/2023 ed assunto il relativo impegno di spesa;

RICHIAMATA la Deliberazione di Giunta n. 233 del 23/05/2023 con la quale:

- è stato preso atto della gara per l'affidamento del nuovo contact center da parte di SILFIsipa e dei principali elementi di tale servizio, con riferimento a costi e caratteristiche, dando copertura ai relativi costi stimati;
- è stato dato mandato ai competenti uffici di provvedere, a valle dell'espletamento della sopra citata procedura di evidenza pubblica, all'adozione dei provvedimenti necessari per la sottoscrizione del nuovo contratto con SILFIsipa per la gestione del contact center ed alla trasmissione al Consiglio comunale, ai sensi del punto 5.1 dell'Allegato A2 del Dlgs. 118/2011 ss.mm., dei provvedimenti approvativi dei contratti che comportino impegni di valenza pluriennale;
- nelle more dello svolgimento della gara, è stato disposto il rinnovo del contratto integrativo per il II° semestre 2023, approvato lo schema di contratto, dato atto della copertura degli stanziamenti previsti per il rinnovo e dato mandato ai competenti uffici di provvedere in merito;

DATO ATTO che con determinazione dirigenziale n. 4553 del 31/05/2023 è stato assunto l'impegno di spesa a copertura del II° semestre 2023;

VISTA la nota di SILFIsipa del 5/12/2024, ns. prot. 390757 del 5/12/2024, con cui è stato comunicato che la procedura di individuazione del nuovo fornitore esterno a seguito di gara di appalto bandita da SILFI spa è in fase di aggiudicazione e, nelle more del completamento dell'iter contrattuale con il nuovo fornitore, viene richiesta una proroga del vigente contratto di servizio, ferme le condizioni attuali, di ulteriori tre mesi o del minor tempo eventualmente necessario per poter attivare il nuovo servizio;

RITENUTO, pertanto, opportuno, procedere ad una proroga tecnica del contratto in oggetto per il periodo massimo di tre mesi o, comunque, per il minor periodo necessario per consentire il perfezionamento degli esiti della gara come sopra descritti, il subentro del nuovo aggiudicatario e la sottoscrizione del nuovo contratto integrativo con SILFIsipa;

PRESO ATTO che i costi del rinnovo per il I° trimestre 2024 del contratto in oggetto del presente provvedimento, calcolati in base alle clausole del vigente contratto, sono pari a € 189.065,78 IVA inclusa e trovano copertura negli stanziamenti del capitolo 23710, annualità 2024 - impegno 642;

DATO ATTO della regolarità tecnica del presente provvedimento;

DATO ATTO, altresì, dell'avvenuta verifica della regolarità contributiva ed assicurativa ai sensi della normativa vigente in materia di DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva;

VISTI:

- l'art. 5 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

RAVVISATA la propria competenza ai sensi dell'art. 58 dello Statuto del Comune di Firenze, nonché l'art. 23 del Regolamento sull'Ordinamento dei Servizi e degli Uffici;

#### **DETERMINA**

in linea con gli indirizzi formulati dalla Giunta con la deliberazione DG/2023/00233 del 23/05/2023 e per le motivazioni espresse in parte narrativa, che integralmente si richiamano:

1. di approvare la proroga tecnica del vigente "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center" in essere con SILFIsa, per il periodo massimo di tre mesi o il minor periodo necessario per consentire il perfezionamento degli esiti della gara, il subentro del nuovo aggiudicatario e la sottoscrizione del nuovo contratto integrativo con SILFIsa;
2. di dare atto che i costi del rinnovo per il I° trimestre 2024 del contratto in oggetto sono pari a € 189.065,78 e trovano copertura negli stanziamenti del capitolo 23710, annualità 2024;
3. di assumere, pertanto, a favore della Società SILFIsa. (cod. beneficiario 53955), l'impegno di spesa per un importo complessivo di € 189.065,78 IVA inclusa necessari per il I° trimestre 2024 e di impegnare come segue tale somma:
  - impegno 642 - Capitolo 23710 del bilancio ordinario - esercizio 2024;
4. di dare atto che, qualora fosse possibile pervenire alla sottoscrizione del contratto con SILFIsa per il nuovo contact center prima del 31/3/2024, si procederà alla necessaria rimodulazione dell'impegno assunto con il presente provvedimento;
5. di dare atto, infine, che il Responsabile del procedimento è la sottoscritta Direttrice.

#### **ALLEGATI INTEGRANTI**

SILFI - Nota Contratto integrativo per il servizio di Contact Center 055055\_signed.pdf -  
83d190dc6604684dfc36343888c3ce114cd978fb451e19f2f3a29f542a995333

**Sottoscritto digitalmente da**

**Responsabile regolarità tecnica**  
**Caterina Graziani**

## Elenco Movimenti

N°	Tipo Mov.	Esercizio	Capitolo	Articolo	Impegno/ Accertament o	Sub Impegno/Sub Accertamento	Importo	Beneficiario
1)	U	2023	23710		2024/642	1	€ 189.065,78	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA

**VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA**

Responsabile Ragioneria