

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: **DD/2024/02279**

Del: **26/03/2024**

Proponente: **Direzione Sistemi Informativi**

OGGETTO:

SILFIsa, "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center". Approvazione contratto 2024-2026 ed assunzione dei relativi impegni di spesa

LA DIRETTRICE

PREMESSO CHE:

- in data 29/01/2024 è stata approvata la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 avente ad oggetto "Documenti di programmazione 2024-2026: approvazione note di aggiornamento al Dup - bilancio finanziario, nota integrativa e piano triennale investimenti";
- in data 09/05/2023 è stata approvata dalla Giunta la deliberazione n. 203 avente ad oggetto "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 e Piano Esecutivo di Gestione Finanziario 2023-2025. Approvazione";
- il Piano di Prevenzione della Corruzione 2023/2025, a seguito del DL n. 80 del 9.6.2021, convertito con modificazioni dalla Legge n. 113 del 6.8.2021, e del DM n.132 del 30.6.2022, è confluito nella Sezione n. 2 "Valore pubblico, Performance e Anticorruzione" del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) approvato con Delibera di Giunta n. 203/2023;

VISTO 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;

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 SILFIsa, 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;
- SILFIsa 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 Delibera 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;
- con successivi provvedimenti dirigenziali sono stati disposti il rinnovo e la proroga tecnica fino al completamento della procedura ad evidenza pubblica di cui sopra, svolta da SILFIsipa nel 2023, e dei conseguenti adempimenti e, quindi, fino al 31/3/2024, assumendo i relativi impegni di spesa;

VISTA la nota di SILFIsipa del 26/3//2024, (ns. prot. 103927 del 26/3//2024, con cui è stata comunicata la conclusione della procedura di individuazione del nuovo fornitore esterno a seguito di gara di appalto bandita dalla società e sono stati, altresì, comunicati i costi del servizio per il Comune di Firenze rimodulati in esito alla suddetta gara;

RITENUTO, pertanto, di approvare lo schema di "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center 2024-2026" e relativi allegati, allegati quale parte integrante al presente provvedimento, ai fini della successiva sottoscrizione;

RILEVATO CHE:

- dovendo procedere all'affidamento di attività a società in house providing, deve essere effettuata, ai sensi dell'art. 192, comma 2 del D.Lgs. 50/2016 ss.mm., la valutazione di congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo anche ai benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche;
- a tal fine, nel 2023 è stato richiesto alla società Intellera Consulting S.r.l. di definire ed implementare apposita metodologia di analisi e comparazione, al fine di effettuare un adeguato benchmark con le principali opzioni di mercato;

DATO ATTO che la società Intellera Consulting S.r.l., in esecuzione di quanto richiesto, ha prodotto apposita relazione (prot. n. 112293 del 04/04/2023, agli atti dell'ufficio), in cui viene sviluppata l'analisi quantitativa e qualitativa del progetto per il nuovo servizio di Contact center presentato da SILFIspa nella seduta del Comitato di Controllo del 7/10/2022, basata su:

1. analisi e classificazione dei diversi servizi offerti da SILFIspa;
2. definizione delle fonti dato per il confronto. A questo proposito, sono state individuate sia fonti interne che fonti esterne di elevata affidabilità (es. CONSIP), con cui è stato svolto un benchmarking di business;
3. definizione delle metriche di valutazione della congruità. A tal fine, sono stati individuati sia indicatori quantitativi, per valutare e confrontare i servizi in termini di costi, che indicatori qualitativi, per valutare i risultati forniti dagli indicatori quantitativi in base a parametri quali, ad esempio, la qualità del servizio erogato, le peculiarità del contesto di riferimento, la soddisfazione dell'utenza e i benefici per la collettività;

PRESO ATTO che, in esito a tale analisi, risulta attestata, ai sensi del citato art. 192, comma 2 del D.Lgs. 50/2016 ss.mm., la congruità economica della proposta di Silfi S.p.A. per la fornitura dei servizi compresi nel perimetro di analisi elencati sopra, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, efficienza, economicità, ottimale impiego delle risorse pubbliche e qualità del servizio.

DATO ATTO che:

- a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 36/2023 ("Codice dei contratti pubblici"), il sopra citato art. 192 del D.lgs. 50/2016 è stato sostituito dall'art. 7 del nuovo Codice;
- tale articolo, al comma 2, riproduce le previsioni del previgente art. 192, disponendo, tra l'altro, che, in caso di affidamento ad in house, le Pubbliche amministrazioni verifichino i vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione e che, in caso di prestazioni strumentali, i vantaggi di economicità possano emergere anche "*...mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato*", validando, così, ulteriormente la metodologia seguita per la stesura della relazione in oggetto, basata, appunto, sulla comparazione con gli standard di riferimento delle principali centrali di committenza e con i parametri ufficiali elaborati da altri enti pubblici;
- pertanto, anche a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 36/2023 restano confermate la validità e l'attualità della relazione per la valutazione della congruità economica dei servizi di Contact center ai sensi dell'art. 192 del D.lgs. 50/2016 predisposta da Intellera Consulting S.r.l.;

DATO ATTO come segue dei costi per il "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center 2024-2026" e delle relative coperture:

Anno 2024 € 763.327,76 IVA inclusa cap. 23710 – impegno 642

Anno 2025 € 1.053.392,30 IVA inclusa cap. 23710 – impegno 299 e cap. 23750 – impegno 300;

Anno 2026 € 1.090.261,04 IVA inclusa cap. 23710 – impegno 106;

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. 192 del D.Lgs. 50/2016 ss.mm. e l'art. 7 del D. Lgs. 36/2023;
- 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. 21 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 lo schema di “Contratto integrativo per l’affidamento del servizio di contact center 2024-2026” e relativi allegati, allegati quale parte integrante al presente provvedimento, ai fini della successiva sottoscrizione;

2. di dare atto che i costi per il “Contratto integrativo per l’affidamento del servizio di contact center 2024-2026” e le relative coperture in bilancio sono i seguenti:

Anno 2024 € 763.327,76 IVA inclusa sul cap. 23710 – impegno 642

Anno 2025 € 1.053.392,30 IVA inclusa in quota parte sul cap. 23710 – impegno 299 e sul cap. 23750 – impegno 300;

Anno 2026 € 1.090.261,04 IVA inclusa sul cap. 23710 – impegno 106;

3. di assumere, pertanto, come segue a favore della Società SILFIsa. (cod. beneficiario **53955**), i sub impegni di spesa per gli importi di cui al precedente punto 2 nel modo seguente:

- € 763.327,76 IVA inclusa sull’impegno 642 del Capitolo 23710 bilancio ordinario – esercizio 2024;

- € 1.036.046,00 IVA inclusa sull’impegno 299 del Capitolo 23710 bilancio ordinario ed € 17.346,30 IVA inclusa sull’impegno 300 del Capitolo 23750 bilancio ordinario – esercizio 2025;

- € 1.090.261,04 IVA inclusa sull’impegno 106 del Capitolo 23710 bilancio ordinario – esercizio 2026;

4. di dare atto, infine, che la Responsabile del procedimento è la sottoscritta Direttrice.

ALLEGATI INTEGRANTI

Allegato 1_Contratto integrativo contact center 2024-2026 - cdf1fda3cfa3d5025c817dec07592a748e9f4e3e9969a69a5f3e28ace539d330
Allegato 2_Contratto integrativo contact center 2024-2026 - 1cb25099b9b3f40e041406c73d9536b5ab912c2ceffafbe64e975453b2436f0e
Allegato 3_RipartizioneCosti_rev 3 - 83c439314ccaf2c1f2fb8f5375485e33758e768bc6c32a1bee6733ddf3ab0646
Bozza Contratto integrativo contact center 2024-2026 - Comune di Firenze - 87b13aaf45e30658d5bef823ea78779fd7cf9db870f4d62061a228971ab28209
PEC per Enti 055055 avvio nuovo contratto_signed - c47128ae92d854f2cce3fb4ad95e63e8985e96214b3f18390328905688fb1ec6

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	2024	23710		2024/642	2	€ 763.327,76	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
2)	U	2024	23710		2025/299	1	€ 1.036.046,00	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
3)	U	2024	23750		2025/300	1	€ 17.346,30	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
4)	U	2024	23710		2026/106	1	€ 1.090.261,04	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA

VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Responsabile Ragioneria