



PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2024/05781

Del: 26/07/2024

Esecutivo Da: 26/07/2024

Proponente: **Direzione Sistemi Informativi - Servizio Sviluppo Infrastrutture
Tecnologiche**

OGGETTO:

SILFI SPA - Attività evolutive necessarie ad integrare le nuove funzionalità del CRM e gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni Microsoft D365 per operatori 055055 – CIG B2699FE266

IL DIRIGENTE

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 27/02/2024 è stata approvata dalla Giunta la deliberazione n. 49 avente ad oggetto "Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2024-2026. Approvazione",
- con Decreto del Sindaco n. DEC/2023/00025 del 15/09/2023 è stato conferito al sottoscritto l'incarico di Dirigente Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche;
- in data 26.03.24, è stata approvata dalla Giunta la deliberazione n. 111 avente ad oggetto "*Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024 -2026. Approvazione.*";
- il Piano di Prevenzione della Corruzione 2024/2026, 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 la citata Delibera di Giunta n. 111/2023;

Dato atto che

- il Contact Center 055055 è un servizio multicanale e multiente unificato per il territorio fiorentino, che rappresenta un centro unico d'ascolto, informazione e orientamento per la gestione diretta ed efficace delle interazioni con cittadini, professionisti ed imprese; è una delle componenti del Centro Servizi Territoriale dell'area metropolitana fiorentina gestito da Firenze smart/Silfi spa, società partecipata degli Enti del territorio fiorentino, che supporta gli Enti soci nel fornire i propri servizi a cittadini, professionisti e imprese in modalità multicanale (web, telefono, email, mobile application, ecc), mettendo a fattor comune tra gli Enti federati esperienze, risorse e tecnologie;
- tutti i contatti con i cittadini vengono tracciati su un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), gestito da Firenze smart/Silfi spa, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi;
- il CRM è implementato su piattaforma Microsoft Dynamics 365 in modalità cloud SaaS e l'attuale licensing, in scadenza, è stato attivato attraverso un Microsoft Enterprise Agreement presente su portale Consip [acquistinretepa.it](https://www.consip.it/acquistinretepa.it), finanziato in occasione del progetto di implementazione REACT EU FI6.1.1d "Smart Metropolitan Area"; in accordo con quanto previsto dal progetto, il Comune di Firenze è proprietario del CRM e delle relative licenze d'uso, che fornisce a riuso gratuito agli altri enti dell'area metropolitana, come ribadito nell'attuale contratto attivo dal mese di aprile 2024.

Ritenuto pertanto necessario garantire il licensing del CRM fino alla scadenza naturale del Microsoft Enterprise Agreement prevista per fine giugno 2025, aumentando le licenze per il numero necessario a coprire le maggiori esigenze derivanti dal nuovo contratto del Contact Center 055055 siglato ad aprile 2024;

Ricordato che

- a seguito della Deliberazione del Consiglio Comunale di Firenze n° 116/2005, in data 30/12/2005 è stata costituita la Società a capitale interamente pubblico denominata Linea Comune S.p.A.;
- Linea Comune S.p.A. ha per 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 dei soci (già firmatari dell'Accordo di Programma sottoscritto in data 29 luglio 2005, per la costituzione e gestione di un centro servizi territoriale) ed agisce secondo il modello dell'affidamento in house per la produzione di beni e servizi strumentali all'attività degli enti soci, i quali esercitano nei confronti della Società la funzione di indirizzo e di controllo analogo congiunto;

- in data 2 aprile 2019, in attuazione della deliberazione del Consiglio comunale numero 20 del 20 marzo 2017, con atto pubblico è stata formalizzata la fusione per incorporazione della Società Linea Comune S.p.A. (società incorporata) nella SILFI società illuminazione Firenze e servizi smartcity S.p.A. (anche SILFIspa, società incorporante);
- attualmente il Comune di Firenze è socio di SILFIspa, della quale detiene l'83,6268% del capitale sociale che ammonta a 1.045.000,00 euro;
- 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 è 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;
- il rapporto di servizio fra SILFIspa 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. 662 del 30/12/2021 per il quinquennio 2022-2026 e sottoscritto in data 12/01/2022 (ns. prot. 10810 del 12/1/2022, agli atti dell'ufficio);
- al p.to 3.3 del suindicato Contratto di Servizi è prevista la possibilità per Silfi S.p.A. di svolgere, a favore dei singoli Enti che ne facciano eventualmente richiesta, attività o forniture a progetto ulteriori rispetto a quelle di base da disciplinare mediante specifici accordi integrativi del Contratto stesso;

Ritenuto pertanto necessario richiedere un preventivo a SILFI Spa (richiesta ns. prot. 171891 del 21/05/2024 e successiva ns. prot. 194266 del 06/06/2024), al fine di garantire la continuità del licensing del CRM, nonché a garantire le attività evolutive della piattaforma;

Dato atto che la società Silfi S.p.A. è 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. 7 del D.lgs. n. 36/2023, 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;

Vista l'offerta di SILFI Spa n. 19/2024-LC ns. prot. 211136 del 20/6/2024, allegata al presente atto quale parte integrante dello stesso, con la quale si definiscono le prestazioni del presente affidamento, meglio dettagliato

nell'offerta stessa, e viene determinato in € 133.601,20 IVA esclusa il corrispettivo per tali attività;

Visto l'art. 7, comma 2, del D. Lgs 36/2023 (Codice dei contratti pubblici) che prevede “*Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti adottano per ciascun affidamento un provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. In caso di prestazioni strumentali, il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono 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;*

Vista la relazione di congruità del 10/07/2024 ns. prot. 236778 allegata e parte integrante del presente provvedimento, nella quale è attestato, ai sensi del citato art. 7, comma 2 del D. Lgs. 36/2023, la congruità tecnica ed economica delle prestazioni in oggetto, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche;

Ritenuto pertanto opportuno di affidare a SILFI Spa con sede in Firenze (partita IVA 06625660482) le attività evolutive necessarie ad integrare le nuove funzionalità del CRM e gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni Microsoft D365 per operatori 055055: la gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni Microsoft D365 e le attività di configurazione/gestione delle nuove licenze e supporto, decorrerà dalla data dell'ordine ed avrà termine il 30/06/2025; le attività evolutive saranno svolte nell'arco di tempo tra la data dell'ordine ed entro e non oltre il 31/12/2026;

Visti gli artt. 7 e 13 del D.Lgs. n. 39/2023 ss.mm., che, rispettivamente, disciplinano l'affidamento di lavori, servizi e forniture a società cd. *in house providing* e precisano che le disposizioni del Codice dei contratti pubblici si applicano unicamente ai contratti di appalto e concessione;

Preso atto della Relazione illustrativa alla delibera ANAC n. 585 del 19.12.2023, recante le Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari, che evidenzia, altresì, come le procedure di affidamento a società *in house*, pur essendo escluse dall'applicazione della normativa sulla tracciabilità, siano assoggettate agli obblighi di comunicazione in favore di ANAC per finalità di digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti pubblici e di trasparenza;

Dato atto che questo ufficio ha formulato ad ANAC vari quesiti in merito all'acquisizione dei CIG per gli affidamenti ad *in house* ed in merito all'attivazione della scheda A3_6 per la comunicazione dei dati relativi

agli affidamenti *in house*, quesiti che al momento dell'attivazione della procedura non hanno avuto un riscontro;

Considerato che nelle more dell'attivazione della citata scheda A3_6, stante l'urgenza di provvedere ad alcuni affidamenti ad *in house*, è stato necessario utilizzare la piattaforma di approvvigionamento di Regione Toscana denominata START, che consente di acquisire il CIG nell'ambito della procedura denominata "affidamento diretto a società *in house*", anche se, in realtà, come sopra precisato, le disposizioni e le procedure del Codice dei contratti pubblici si applicano unicamente ai contratti di appalto e concessione e non anche agli affidamenti ad *in house*;

Dato atto, pertanto, che, per i succitati motivi, il CIG del presente affidamento *in house* è stato acquisito attraverso l'espletamento di una procedura di affidamento diretto sulla piattaforma di approvvigionamento START, selezionando il campo "affidamento diretto a società *in house*";

Predisposto, come previsto dal p.to 3.3 del Contratto di Servizi suindicato, lo schema di Contratto integrativo, da stipulare fra Silfi S.p.A. e il Comune di Firenze, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, per regolare le attività necessarie per la realizzazione di quanto indicato ai punti precedenti;

Richiamata la Determinazione dirigenziale DD/204/02599 del 8/4/2024 con la quale si è provveduto ad approvare il Piano acquisti relativo al codice opera 220017;

Dato atto che

- la spesa suddetta di € 162.993,46 IVA inclusa grava nel seguente modo:

Gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni SaaS Microsoft Enterprise Agreement

- € 62.880,43 sul Capitolo 23750 – Bilancio ordinario 2024;
- € 59.121,03 sul Capitolo 23750 – Bilancio ordinario 2025;

Attività evolutive necessarie ad integrare le nuove funzionalità del CRM

- € 40.992,00 sul Capitolo 50866 – Codice opera 220017 – CUP H16G24000080004

- che il CIG è B2699FE266;

- che la spesa di investimento di € 40.992,00 imputata al capitolo 50866 è destinata ad incrementare il patrimonio dell'Ente;

- l'art. 15 del D. Lgs. n. 36/2023 prevede la nomina del Responsabile Unico del Progetto anche per gli appalti

relativi a forniture e servizi, e che, pertanto, con atto del 03/07/2024 prot. 227118 è stato nominato quale Responsabile Unico del Progetto, il sottoscritto Dirigente del Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche, il quale contestualmente dichiara che non sussistono conflitti di interesse che lo riguardano in relazione all'oggetto dell'affidamento e dell'affidatario;

- che come precisato dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici con Determinazione n. 10 del 22/12/2010 il presente affidamento è da ritenersi escluso dall'ambito di applicazione della Legge n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari in quanto la società Silfi è società strumentale in house soggetta a controllo analogo;

- della regolarità tecnica del presente provvedimento e della congruità della spesa;

Visto l'art. 28 del D. Lgs. 36/2023 che prevede l'obbligo di pubblicazione e aggiornamento di tutti gli atti relativi alle procedure di affidamento di appalti pubblici di servizi, forniture, lavori e opere sul profilo del committente e nella sezione "Amministrazione trasparente", con l'applicazione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33;

Visti

- il D. Lgs. 36/2023;

- gli artt. 107 – 183 e 192 del D. Lgs. 267/2000;

- il vigente Regolamento per l'attività contrattuale;

- 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

per i motivi espressi in narrativa che integralmente si richiamano:

1) di AFFIDARE le attività evolutive necessarie ad integrare le nuove funzionalità del CRM e gestione operativa delle licenze e sottoscrizioni Microsoft D365 per operatori 055055 alla società in house **SILFI società illuminazione Firenze e servizi smartcity spa** (codice beneficiario 53955) per una spesa complessiva di € 162.993,464 IVA inclusa, come da offerta allegata al presente provvedimento quale parte integrante - CIG B2699FE266;

2) di IMPEGNARE a favore di SILFI Spa (codice beneficiario 53955) la somma complessiva di € **162.993,46 IVA**

inclusa per l'affidamento di cui al precedente punto 1) nel seguente modo:

- € 62.880,43 sul Capitolo 23750 – Bilancio ordinario 2024
- € 59.121,03 sul Capitolo 23750 – Bilancio ordinario 2025
- € 40.992,00 sul Capitolo 50866 impegno 7432/2024 – Codice opera 220017 – CUP H16G24000080004;

3) di APPROVARE lo schema di Atto integrativo al Contratto di Servizio 2022-2026 – Attività a Progetto, allegato al presente provvedimento quale parte integrante dello stesso, nel quale sono disciplinate le modalità e i termini per la realizzazione della fornitura in oggetto;

4) di AUTORIZZARE la sottoscrizione del suddetto documento successivamente all'esecutività della presente determinazione;

5) di PUBBLICARE la presente Determinazione Dirigenziale nella sezione Amministrazione Trasparente e nel Profilo del Committente del sito web Comune di Firenze.

ALLEGATI INTEGRANTI

Contratto integrativo - a27e2a03c7fbbe82058146097c5a8bab3efa32548374c752af45333f719dafc9
Offerta Silfi - 932980d1ece2f2df9851a2da7be09e1167c16e631ce512d5708c31d8a6d8db02
Relazione Congruità - 0ce03082f8fa3e5b688ab6e71274818f879ec0f33c33e6a1d5b103b03a464670

Sottoscritto digitalmente da

Responsabile regolarità tecnica

Marco Mencacci

Elenco Movimenti

N°	Tipo Mov.	Esercizio	Capitolo	Articolo	Impegno/ Accertamento	Sub Impegno/Sub Accertamento	Importo	Beneficiario
1)	U	2024	50866		2024/7432	1	€ 40.992,00	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
2)	U	2024	23750		2024/8006		€ 62.880,43	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
3)	U	2024	23750		2025/885		€ 59.121,03	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.