

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2024/04426

Del: 06/06/2024

Proponente: Direzione Istruzione - E.Q. Mense e Refezione Scolastica - Trasporti

OGGETTO:

Affidamento servizi di contact center per il contrasto alla morosità e per la gestione dei canali mailper l'invio di campagne massive di informazione – periodo 2024/2025

IL DIRIGENTE

Preso atto che:

- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 29 gennaio 2024 avente ad oggetto “Documenti di programmazione 2024-2026: approvazione note di aggiornamento al DUP - bilancio finanziario - nota integrativa e piano triennale investimenti ed ulteriori allegati” è stato approvato il bilancio annuale di previsione 2024 ed il bilancio pluriennale 2024-2026;
- con deliberazione della Giunta Comunale n.49 del 27.02.2024, avente ad oggetto "Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2024-2026. Approvazione." è stato approvato il PEG 2024-2026;
- con deliberazione della Giunta Comunale n.111 del 26.03.24, avente ad oggetto "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024 -2026. Approvazione.", è stato approvato il PIAO 2024-2026;
- con Decreto del Sindaco n.69 del 14 Ottobre 2021 con il quale al sottoscritto è stato conferito l'incarico di dirigente del Servizio Supporto attività educative e scolastiche

della Direzione Istruzione;

PRESO ATTO che con Delibera della Giunta Comunale n. 523 del 23 dicembre 2015 è stato approvato il piano delle attività affidate alla Società partecipata Linea Comune per il triennio 2016/18 e lo schema di Contratto di Servizio 2016-2018 “*Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-government*” con Linea Comune SpA, nel quale sono stati disciplinati i rapporti in ordine alle prestazioni relativamente alla gestione dei servizi di base di cui 3.1 e le modalità di Attività ricorrenti a richiesta degli Enti Soci di cui al punto 3.2 dello stesso;

DATO ATTO che in attuazione della deliberazione del Consiglio comunale numero 20 del 20 marzo 2017 è stata avviata la procedura di Fusione per incorporazione della società Linea Comune S.p.A. nella società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.P.A., il cui progetto è stato positivamente esaminato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 60 del 10/12/2018 ai fini dell’espressione del consenso all’operazione di fusione e del conferimento al Sindaco del mandato ad esprimere nelle assemblee straordinarie di SILFI SpA e di Linea Comune S.p.A. il voto favorevole per l’approvazione del suddetto progetto di Fusione per incorporazione;

RILEVATO che il sopra citato “*Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-government*” tra Linea Comune S.p.A. e le amministrazioni affidanti, approvato con deliberazione di Giunta n.523 del 23/12/2015 e con scadenza al 31/12/2018, all’art. 15, comma 3 prevedeva la facoltà di rinnovo del contratto per iscritto entro sei mesi prima della data di scadenza;

DATO ATTO CHE:

con la deliberazione n. 629 dell’11/12/2018, la Giunta ha dato indirizzo ai competenti uffici di:

- modificare l’art. 15 comma 3 del “*Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-government*” tra Linea Comune S.p.A. e le amministrazioni affidanti, approvato, per quanto riguarda il Comune di Firenze, con deliberazione di Giunta n.523 del 23/12/2015, al fine di prevedere l’opzione di rinnovo 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 della revisione sopra descritta, consentendo l’esercizio di tale opzione fino a quattro giorni prima della data di scadenza del Contratto;

- esercitare, conseguentemente, l'opzione di rinnovo di cui all'art. 15, comma 3 del Contratto nei termini sopra descritti;
- aggiornare, conseguentemente, per il triennio 2019-2021 l'allegato 3 al citato Contratto "Tabella corrispettivi per attività di base e per attività ricorrenti";
- provvedere, a seguito del rinnovo, a riallineare la scadenza degli accordi integrativi in essere con la società Linea comune S.p.A.;

DATO ATTO che con Determinazione dirigenziale n. 9713 del 18/12/2018 della direzione Sistemi informativi del Comune di Firenze si è proceduto all'approvazione sia dello schema di Atto integrativo al "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" con Linea Comune S.p.A., predisposto per l'attuazione dei suddetti indirizzi e completo della Tabella dei costi per il rinnovo dei rapporti con Linea Comune spa, sia dello schema del Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center per la durata massima di tre anni o per il minor periodo occorrente per il completamento dell'operazione di Fusione per incorporazione della società Linea Comune S.p.A. nella Società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A.;

RILEVATO che l'art. 2 punto 1.5 del del citato "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center", prevedeva che in merito ai servizi dell'affidatario, la facoltà di poter gestire contatti di Il livello di *inbound* e *outbound* per alcune attività specialistiche, e che, per questa tipologia di servizi, si rimanda a disciplinari specifici da definirsi con le rispettive Direzioni competenti;

PRESO ATTO che con atto di fusione per incorporazione del 2 aprile 2019, registrato all'Agenzia delle Entrate Ufficio Territoriale di Firenze, il 5.04.2019, al n. 10732 serie IT, la società per azioni "LINEA COMUNE S.P.A." è stata incorporata per fusione dalla società per azioni "SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY S.P.A."

DATO ATTO che con Determinazione dirigenziale n. 2021 del 31/12/2021 della direzione Sistemi informativi del Comune di Firenze si è proceduto all'approvazione sia dello schema di Atto integrativo al "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" con SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A., lo schema di Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center e lo

schema di contratto integrativo per la gestione dei sistemi informativi territoriali (SIT) per il periodo 2022-2026;

RILEVATO che l'art. 2 punto 1.5 del citato "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center", prevedeva la possibilità per Firenze Smart/Silfi spa di svolgere, a favore dei singoli Enti che ne facessero eventualmente richiesta, attività ulteriori rispetto alle attività di base disciplinate mediante specifici accordi integrativi del contratto in parola;

RILEVATO che il Contratto integrativo di cui sopra, scaduto in data 31 dicembre 2022 è stato prorogato per ulteriori sei mesi con DD 2022/10154 della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze;

RILEVATO che il Contratto integrativo di cui sopra, scaduto in data 30 Giugno 2023 è stato prorogato per ulteriori sei mesi con DD 2023/4553 della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze;

VISTA la DD 2024/02279 con la quale la Direzione Sistemi Informativi ha approvato il nuovo schema di "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center" tra il Comune di Firenze e SILFI SOCIETÀ ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY S.P.A.. - periodo 1/04/2024 - 31/12 /2026

DATO ATTO CHE il Contratto integrativo per l'affidamento del Servizio di Contact Center prevede all'art. 2 p.to 1.5, che possano essere richieste attività specialistiche per gestione di contatti di II livello in inbound e outbound disciplinate da accordi specifici;

VISTO l'esito positivo del servizio di Contact Center di supporto al contrasto della morosità e per l'attivazione o sperimentazione di nuovi canali (mail) svolto negli anni precedenti dalla società in house del Comune di Firenze - SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A per l'Ufficio Mense e Refezione scolastica - Trasporti;

CONSIDERATO CHE l'Ufficio Mense e Refezione Scolastica necessita per gli anni 2024 e 2025 dei seguenti servizi:

1. Supporto alla riscossione ordinaria e gestione della morosità;
2. Gestione campagne massive di informazione;
3. Studio di fattibilità su servizio di II livello per canali mail;
4. Studio di fattibilità sulla gestione della rilevazione delle presenze;

VISTO l'art. 7, comma 2, del D.Lgs. 36/2023

VERIFICATA, a norma dell'articolo sopra riportato, la "convenienza" per la collettività nel caso di affidamento del servizio di cui al presente provvedimento a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A e ciò in quanto:

- la società a totale partecipazione pubblica garantisce semplicità di regole decisionali ed un processo di programmazione, pianificazione e controllo delle attività ad essa commissionate certamente più consolidato ed incisivo rispetto ad un soggetto privato;
- si attribuisce un ruolo attivo, relativamente al supporto alla riscossione del primo credito ed alla gestione dei canali mail per l'invio di campagne massive di informazione, ad un soggetto riferibile al Comune di Firenze;
- il Comune ha un ruolo attivo nel controllo e verifica della società partecipata e delle attività da essa svolte;
- l'affidamento diretto alla propria società partecipata a capitale totalmente pubblico evita l'esternalizzazione degli eventuali profitti d'impresa;
- la gestione del servizio di cui trattasi consente a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A di ottimizzare al massimo le risorse disponibili garantendo, al contempo, qualità ed efficienza del servizio, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche;

RILEVATO CHE:

- il Comune di Firenze è socio della Società SILFI S.p.A. della quale detiene l' 83,62% del capitale sociale che ammonta a 1.045.000,00 euro;

- SILFI S.p.A, oltre che dal Comune di Firenze, è composta dalla Città Metropolitana di Firenze formata dai seguenti Comuni: 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;

CONSIDERATO CHE:

- l'offerta 18/2024-LC - protocollo nr. 170965 del 20/05/2024 - presentata da SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A, allegata al presente provvedimento (Allegato 1) ed avente ad oggetto Offerta per l'erogazione servizi di Contact Center per il contrasto alla morosità e per la gestione dei canali mail per l'invio di campagne massive di informazione - **PERIODO 2024 / 2025** , è stata valutata positivamente dal Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche in considerazione della complessità delle attività richieste;

VISTA la disponibilità di SILFI a fornire i servizi presentando relativa offerta di Euro 115.110,00 iva esclusa, allegata al presente atto e vista la valutazione di congruità presentata da SILFI;

PRESO ATTO che per l'erogazione dei servizi sopra elencati verrà sottoscritto fra Il Servizio di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche del Comune di Firenze e SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A apposito accordo integrativo (allegato alla presente);

PRESO ATTO che i servizi affidati a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A saranno erogati a partire dalla data di stipula dell'accordo integrativo sopra menzionato, fino al 31 dicembre 2025;

PRESO ATTO CHE, ai sensi dell'art. 23, comma 5, del codice dei contratti D.lgs. 23/2023, si è reso necessario, anche per gli affidamenti in house, acquisire il CIG per mezzo del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana accessibile all'indirizzo: <https://start.toscana.it/>

DATO ATTO che in data 4.06.2024 è stata inserita su START la procedura per affidamento diretto a società in house, avente numero 024854/2024;

PRESO ATTO che allo scadere del termine previsto alle ore 12.00 in data 5.06.2024, la società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A ha confermato la

proposta di offerta con l'importo di € 115.110,00 (esclusa IVA);

PRESO ATTO CHE che il CIG acquisito è il seguente: **B1FD949F65**

DATO ATTO che, ai sensi della Determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 dell'ANAC, recante Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari, aggiornata con l'ultima delibera n. 585 del 19 dicembre 2023, il presente affidamento è da ritenersi escluso dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;

VISTO, infine, quanto disposto dall'art. 2 del Regolamento recante il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 - DPR 16 aprile 2013 n. 62, secondo il quale si applicano anche alle imprese fornitrici di servizi all'Amministrazione comunale le disposizioni del codice di comportamento pena risoluzione o decadenza del contratto, come richiamato anche nel suddetto accordo integrativo;

DATO ATTO che il costo complessivo di tale progetto è pari ad € 140.434,20 IVA inclusa (€ 115.110+ IVA 22% pari ad € 25.324,20);

RITENUTO NECESSARIO impegnare la somma di € 140.434,20 a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Cod. Benef. 53955) sul capitolo 27345 secondo la seguente ripartizione:

Euro 71.479,80 sul Bilancio 2024, che presenta la necessaria disponibilità;

Euro 68.954,40 sul Bilancio 2025, che presenta la necessaria disponibilità

Considerato che per la presente procedura occorra erogare un apposito contributo all'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.) in attuazione dell'art. 1 commi 65 e 67 della Legge 23 dicembre 2005 n. 266, contributo stabilito in Euro 35,00, come chiarito nella determinazione n. 4/2011, aggiornata da ultimo con delibera n. 585 del 19 dicembre 2023;

VISTO:

- il D. Lgs. 267/2000 e s.m. e i., in particolare gli art. 107 e 183;

- il D. Lgs. 126/2014 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi

contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi;

- l'art. 81, comma 3, dello Statuto del Comune di Firenze

- l'art. 23 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

DETERMINA

Per i motivi espressi in narrativa:

1. di dare atto della congruità dell'offerta pervenuta;
2. di incaricare, mediante affidamento in house, *l'erogazione di servizi di contact center per il contrasto alla morosità e la gestione dei canali mail per l'invio di campagne massive di informazione - periodo 2024/2025*, la Società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A con sede legale in Firenze, via Dei della Robbia, 47, P. IVA 06625660482, per l'importo complessivo di € 140.434,20 (Iva inclusa);
3. di impegnare la cifra complessiva di **Euro 140.434,20** (compresa IVA al 22%) a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Codice Beneficiario 53955) sul capitolo 27345 secondo la seguente ripartizione:

Euro 71.479,80 sul Capitolo 27345 - Bilancio 2024;

Euro 68.954,40 sul Capitolo 27345 - Bilancio 2025.
4. di approvare l'accordo integrativo, allegato in bozza al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, con cui sono disciplinate le modalità, i termini, la tempistica e il corrispettivo per la realizzazione delle attività in oggetto;

5. che il responsabile del procedimento è il Dirigente al Servizio di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche scuola Dott. Alessandro Baroncelli che dichiara l'assenza del conflitto d'interessi ai sensi dell'art. 6 bis L. 241/1990 così come introdotto dalla L. 190/2012;
6. di procedere con successivi provvedimenti dirigenziali alla liquidazione della suddetta somma al fornitore, dietro presentazione di regolari fatture, nonché previa verifica della regolare esecuzione dell'attività;
7. Di impegnare la somma di € 35,00 sul Capitolo 27345 dell'esercizio finanziario anno 2024 ad ANAC (c.b. 52329) per procedere al pagamento della somma dovuta all'A.N.A.C. per l'affidamento in oggetto.

ALLEGATI INTEGRANTI

Accordo integrativo 2024 ver.01.pdf - ae342a44ded3bf73660743b9650a55886680f1ee8cd099e71e50182e56f0254e
Dichiarazione RUP 2024_signed.pdf - 7db5dd3f471f5208a4d57874a192db9b5311d0a16fa7448807a223aab3d14458
OFF 18_2024-LC ISTRUZIONE 2024_25_02-signed_signed.pdf - 27dd52ef871f10e93f721c22d3e34dd6d7f5c191c771f26f092501b28f3bc591
congruità ISTRUZIONE_2024-25.pdf - 4c0f46cf4a9784120cdb5f668eb1f6c831f5a95c27724488860b0fe7ede69cab

Sottoscritto digitalmente da

**Responsabile regolarità tecnica
Alessandro Baroncelli**

Elenco Movimenti

N°	Tipo Mov.	Esercizio	Capitolo	Articolo	Impegno/ Accertamento	Sub Impegno/Sub Accertamento	Importo	Beneficiario
1)	U	2024	27345		2024/7550		€ 71.479,80	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
2)	U	2024	27345		2024/7551		€ 35,00	52329 - ANAC AUTORITA' NAZIONALE ANTICORRUZIONE
3)	U	2024	27345		2025/800		€ 68.954,40	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA

VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Responsabile Ragioneria