

**CONTRATTO INTEGRATIVO PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI CONTACT CENTER**

* * * *

L’anno 2024 il giorno 27 del mese di Marzo

tra

- Comune di Firenze (cod. fisc. 01307110484), con sede in Firenze,
P.zza della Signoria 1, in persona della Dott.ssa CATERINA
GRAZIANI, nata a Isernia il 30/01/1966, in qualità di Direttrice della Di-
rezione Sistemi Informativi dell’Ente, Via Reginaldo Giuliani 250, a ciò
autorizzata in virtù di Deliberazione della Giunta Comunale n.
233/2023, agli atti del Comune, d’ora innanzi definito anche Commit-
tente da una parte

e

- SILFI SOCIETÀ ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY
S.P.A., con sede in via dei Della Robbia n. 47– Firenze, C.F. e P.IVA
06625660482, conservato in atti, in persona del legale rappresentante,
MATTEO CASANOVI nato a Firenze, il 14/01/1971 e domiciliato per la
carica presso la sede della Società, autorizzato alla sottoscrizione del
presente contratto con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione
del 26/05/2022, agli atti della società d’ora innanzi definita anche Affi-
datario dall’altra parte ed insieme il Committente e l’Affidatario d’ora in-
nanzi definite Parti

PREMESSO che

- Linea comune S.p.A. (adesso, a seguito di fusione per incorporazione divenuta efficace dal 1° maggio 2019, SILFIspa), società strumentale del Comune di Firenze, è stata costituita a fine 2005 per supportare gli Enti soci, e nello specifico il Comune di Firenze, nella realizzazione, gestione e dispiegamento di servizi evoluti a cittadini, professionisti ed imprese nel Territorio Fiorentino e che i rapporti tra la Società ed il Comune di Firenze sono regolati da un Contratto di servizio (approvato dal Comune con Deliberazione della Giunta N. DG/2021/00662) che definisce i servizi che la Società può erogare e le condizioni generali dei rapporti tra SILFIspa ed il Comune di Firenze. In particolare il Contratto di Servizio individua dei 'servizi di base' (gestione del Centro Servizi Territoriale), per cui è previsto un corrispettivo annuo fisso, ed attività a richiesta dei singoli Enti (nuovi sviluppi, attività specifiche di supporto diverse dalla gestione del Centro) da valutare caso per caso e disciplinati con contratti integrativi ad hoc, nell'ambito delle linee guida generali del Contratto di Servizio e che le attività previste per la gestione/sviluppo del servizio di contact center ricadono in questo ambito.

- Linea Comune (oggi SILFIspa) gestisce il servizio di Contact Center dal 2007, integrandolo nella piattaforma multicanale e svolgendo la necessaria attività di coordinamento e controllo (in raccordo con le strutture tecniche e amministrative degli Enti interessati ai servizi di Contact Center), in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione tramite procedure di gara ad evidenza pubblica;

- SILFIspa condivide con gli Enti aderenti al servizio le specifiche funzionali e tecnico-operative delle attività da mettere a gara e delle eventuali estensioni;

PREMESSO, INOLTRE, CHE:

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";

- pertanto, nella fattispecie opera la deroga prevista dall'articolo 4 comma 8 del D.L. 95 del 6 luglio 2012, convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012 n. 135;

- 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;

- Linea comune SpA era stata iscritta nell'elenco delle società in house providing predisposto da ANAC ai sensi dell'art. 192 del D.lgs 50/2016 in data 15/2/2019, con ID 263;

- successivamente, SILFIsa è stata iscritta al medesimo elenco in data 15/5/2019, con ID 267;

PREMESSO, INFINE, CHE:

- con deliberazione della Giunta N. DG/2021/00662 e determinazione dirigenziale n. DD/2021/08944 il Comune di Firenze ha, tra l'altro, approvato il "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government 2022-2026" ed il "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center", precisando, per quest'ultimo, che occorre ridefinire il perimetro del servizio ed i relativi corrispettivi, sia in ragione del fatto che il contratto in outsourcing affidato dalla società è in scadenza, sia in ragione 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;

- conseguentemente, con i suddetti provvedimenti il Comune ha disposto, d'intesa con SILFIsa, di rinnovare l'attuale "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center" per la durata di un anno, in modo da consentire la ridefinizione del servizio e lo svolgimento, da parte della società, della gara per l'affidamento delle prestazioni in outsourcing;

- il contratto per la gestione del contact center per il 2022 è stato sottoscritto tra le parti il 24/01/2022;

- nel corso del 2022 SILFIspa 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;

- con deliberazione della Giunta n. 233 del 23/05/2023, in considerazione del fatto che l'approvazione del bilancio di previsione 2023-2025 del Comune di Firenze è intervenuta nel mese di marzo 2023, è slittato l'avvio della procedura di gara da parte di SILFIspa e, pertanto, è stato necessario prorogare ulteriormente il contratto in essere fino al 31/12/2023, alle stesse condizioni e corrispettivi vigenti;

- il vigente "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government 2022-2026" all'art. 15. "DURATA E RINNOVO DEL CONTRATTO" disciplina le modalità di rinnovo;

- Il Comune di Firenze, ad oggi, risulta proprietario anche per conto degli Enti aderenti a SILFIspa delle licenze d'uso di CRM, il sistema di gestione dei contatti utilizzato dal Contact Center per tracciare tutti i contatti in entrata;

- Il Comune di Firenze, ad oggi, risulta intestatario del contratto Telecom e delle linee afferenti al numero 055055 necessario per le chiamate dei cittadini;

- Le connessioni per linee telefoniche (dedicate PSTN o ISDN, o su linee dati con tecnologia VoIP) verso gli Enti ed il Centro Servizi sono a carico di ciascun Ente;

RILEVATO CHE

in attuazione della citata deliberazione della Giunta N. DG/2021/00662 e della citata determinazione dirigenziale n. DD/2021/08944 è stato stipulato tra le parti il “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-government 2022-2026”, che all’art. 3.2 prevede le ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA INDIVIDUALE DEGLI ENTI SOCI, tra cui il Contact center;

tutto ciò premesso

si conviene e si stipula quanto segue

Articolo 1

Oggetto del contratto

Il Comune di Firenze affida alla Società SILFIsipa (di seguito, per brevità, denominata “Affidatario”), la gestione ed erogazione del servizio di Contact Center 055055

Articolo 2

Servizi dell’Affidatario

I servizi affidati in esclusiva all’Affidatario riguardano lo svolgimento delle seguenti attività secondo un ordine di priorità come indicato di seguito:

1. Gestione dei contatti

1.1 gestione contatti di I livello in inbound per il servizio 055055 in modalità multicanale (telefono, chat, email e webform) e trasferimento/assegnazione del “caso” al II livello degli Enti per le richieste specialistiche e/o personalizzate;

1.2 raccolta di lamentele, segnalazioni e reclami;

1.3 gestione delle chiamate di centralino per gli Enti che ne fanno richiesta, durante l’orario di attività degli uffici e/o in fasce orarie specifiche, con trasferimento sui numeri interni degli Enti secondo procedure definite e concordate con gli Enti stessi;

1.4 gestione prenotazioni su alcuni servizi specifici;

1.5 Gestione contatti di II livello in inbound e outbound per alcune attività specialistiche (es. servizio riscossione coattiva del Comune di Firenze, ecc.). Questi servizi sono disciplinati da contratti specifici.

2. Gestione e manutenzione delle infrastrutture tecnologiche

2.1 sistemi di gestione integrata dei canali di contatto (CTI/ACD/IVR);

2.2 gestione sistema dei contatti (CRM), incluso gestione e inserimento quadruplette (Ente, macrostruttura, servizio, motivo chiamata) definite dagli Enti;

2.3 supporto alla struttura e gestione del sistema della conoscenza sulla base di eventuali modifiche richieste dagli Enti;

2.4 gestione agenda delle prenotazioni;

2.5 rubrica telefonica multiente per il servizio di centralino;

2.6 sistema di reportistica;

2.7 supporto tecnico e operativo agli Enti per garantire l'avvio dei servizi richiesti.

3. Help desk

3.1 help desk verso gli Enti, al fine di fornire un supporto continuo per eventuali malfunzionamenti e richieste informative di tipo tecnico;

3.2 help desk verso gli operatori del Contact Center 055055 per il verificarsi di eventuali anomalie dei sistemi siti nel Centro Servizi Territoriale di SILFIsipa.

4. Gestione della fornitura del servizio

4.1 gestione operativa del contratto di fornitura del servizio in raccordo con i rappresentanti degli Enti sottoscrittori del contratto integrativo;

4.2 monitoraggio e verifica del corretto andamento del servizio erogato;

4.3 gestione delle attività della commessa svolte direttamente da SILFIsipa con personale proprio.

5. Addestramento e monitoraggio

5.1 gestione addestramento continuo degli operatori di I livello sui sistemi e sulle procedure per la gestione del contatto;

5.2 organizzazione nuove sessioni informative e/o refresh informativi su servizi degli Enti;

5.3 monitoraggio del rispetto e controllo degli SLA sul servizio e sui sistemi, qualitativi e quantitativi;

5.4 auditing periodici di SILFIspa con gli operatori di I livello;

5.5 gestione esigenze informative da e verso il contact center in relazione ai servizi degli enti aderenti.

6. Progettazione di eventuali estensioni del servizio

6.1 progettazione di eventuali estensioni del servizio (es. ampliamento orario di servizio, campagne outbound, ecc).

Articolo 3

Caratteristiche del servizio affidato

Il servizio di contact center 055055 sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 per i canali sincroni (telefono e live chat) ed h 24 7/7 per i canali asincroni (webchat offline, web ed e-mail).

La descrizione delle caratteristiche del servizio è dettagliata **all'Allegato 1** al presente contratto

Parte dei servizi di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, e 2. 1 del presente contratto integrativo saranno affidati da SILFIspa mediante procedura di evidenza pubblica.

Per queste attività SILFIspa si impegna a:

- gestire operativamente il contratto di fornitura dei servizi verso la società vincitrice dell'appalto, in raccordo con i rappresentanti degli Enti sottoscrittori del presente contratto integrativo;

- monitorare e controllare il servizio erogato verso gli Enti sottoscrittori, verificando le attività del fornitore.

I restanti servizi verranno erogati da SILFIsipa con personale proprio.

Il tempo medio di gestione del contatto telefonico stimato è di 3 minuti.

Il volume totale annuo massimo di contatti gestiti è di 430.000 contatti annui pari a 1.290.000 minuti.

Si stima che circa il 99,5% riguardi i canali sincroni ed il restante 0,5% canali asincroni e che il 14% derivi da chiamate di centralino.

La stima del volume totale annuo massimo di contatti gestiti potrà subire uno scostamento fisiologico in positivo fino al 5% su base annua.

Qualora si verificassero aumenti del volume dei contatti gestiti superiori al 5% e tale incremento si ripercuota negativamente sul rispetto degli

SLA 1.2 e 1.3 di cui al punto 1 **SLA sul Servizio di I Livello 055055**

dell'Allegato 2, le Parti ridefiniranno concordemente le modalità per ripristinare l'equilibrio contrattuale.

Articolo 4

Obblighi dell'Affidatario

Per ottemperare alle proprie obbligazioni l'Affidatario potrà avvalersi, a proprie spese e mantenendo la responsabilità per le attività svolte, di terzi soggetti. In tale evenienza l'Affidatario si obbliga ad includere nei contratti stipulati con i propri fornitori l'obbligo del terzo di osservare

tutte le prescrizioni normative, nessuna esclusa, attinenti le attività oggetto del contratto manlevando il Committente da ogni responsabilità diretta ed indiretta al riguardo, da chiunque ed in qualunque sede fatta valere.

E' tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto del contratto del servizio.

L'Affidatario designa un responsabile di progetto cui sono attribuiti funzioni e poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale relativa ai servizi affidati.

L'affidatario si impegna ad avviare i servizi oggetto del presente contratto in coerenza con la data della sottoscrizione del presente contratto.

Articolo 5

Obblighi del Comune di Firenze

Il Comune di Firenze si impegna a:

- designare un responsabile del contratto, al quale l'Affidatario potrà fare riferimento per tutte le questioni funzionali, procedurali e di qualsiasi natura attinenti all'iter amministrativo ed al regolamento del servizio, individuato nel Dirigente pro tempore del Servizio Sviluppo infrastrutture tecnologiche della Direzione Sistemi informativi;

- mettere a disposizione dell'Affidatario:

- la documentazione, o quanto altro occorrente, per consentire la piena conoscenza del servizio da gestire;

- garantire all'Affidatario:

- la gestione dei contatti assegnati dal contact center al II livello degli uffici del Comune per i servizi che lo hanno attivato;
- la gestione dei contenuti informativi (inserimento, aggiornamento, approvazione e pubblicazione) che gli operatori di I livello utilizzano per rispondere alle richieste pervenute;
- la gestione delle informazioni contenute nella rubrica telefonica per il servizio di centralino (solo per coloro che hanno attivato il servizio);
- la gestione delle risorse prenotabili all'interno dell'agenda prenotazioni;
- le connessioni tra gli Enti e il Centro Servizi;
- la formazione agli operatori di I livello su nuovi servizi o aggiornamenti su quelli esistenti;
- informare con anticipo l'Affidatario in ordine alle eventuali modifiche che possano, in qualsiasi modo, incidere sull'erogazione dei servizi.

Articolo 6

Durata dell'affidamento dei servizi

Il presente contratto decorre dal 1° aprile 2024 e sarà in vigore fino al 31 dicembre 2026.

Le Parti possono concordemente disporre la proroga del contratto prima della scadenza del termine di cui sopra,

Articolo 7

Corrispettivi

I corrispettivi spettanti a SILFIsa per lo svolgimento delle attività ricomprese nel presente contratto integrativo e per l'intera sua durata

sono dettagliati nell'Allegato 3 "Ripartizione costi servizio multiente", così come approvato dal comitato di controllo analogo citato nelle premesse e rimodulato in esito allo svolgimento, da parte di SILFIspa, della procedura ad evidenza pubblica per l'esternalizzazione di quota parte delle attività oggetto del presente contratto, meglio specificate al precedente art. 3.

Tale tabella verrà rivista entro la fine di ciascun anno solare tra gli Enti affidatari. La ripartizione dei costi tra gli Enti potrà variare sulla base delle chiamate effettivamente ricevute, fermo restando il valore totale.

Articolo 8

Modalità di pagamento

Il corrispettivo sarà corrisposto trimestralmente, sulla base dell'attività svolta, previa verifica del rispetto degli SLA dei servizi realizzati e monitorati.

In caso di ripetute violazioni delle obbligazioni derivanti dal presente contratto che costituiscano grave inadempimento, il Comune di Firenze potrà chiedere la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei relativi danni.

Sulla base delle fatture che dovranno pervenire trimestralmente, l'Amministrazione comunale provvederà a liquidare con scadenza pagamento 30 giorni dal ricevimento della fattura. Il pagamento è subordinato all'autorizzazione del responsabile del contratto.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio di cui all'Allegato 2 applicati dall'Affidatario a soggetti terzi di cui quest'ultimo si avvale per

l'erogazione dei servizi, verranno rendicontati dall'Affidatario al Committente e le relative penali saranno detratte dal corrispettivo del presente contratto.

Con riferimento, invece, alle attività che l'Affidatario svolge con personale proprio, il mancato rispetto dei livelli di servizio specificati all'Allegato 2 implica l'applicazione delle penali previste per ciascuno di essi, secondo lo schema riportato allo stesso allegato e, comunque, in misura non superiore al 10% del valore del contratto.

Gli importi delle penali devono intendersi riferiti al contratto di servizio multiente nella sua globalità e ripartiti secondo i criteri di ripartizione indicati in Allegato 3.

Articolo 9

Monitoraggio

L'Affidatario è soggetto, in ogni tempo, al controllo delle attività di cui al presente contratto da parte del Comune di Firenze. A tal fine, l'Affidatario fornisce accesso diretto al Comune di Firenze alle dashboard dove vengono presentati gli indicatori utili alla verifica degli SLA secondo modalità concordate. Si applica quanto previsto dagli artt. 8 e 9 del Contratto di servizio.

Articolo 10

Risorse

SILFIspa si impegna a dotarsi di personale (analisti, progettisti e sistemisti per le attività di gestione e supporto all'attuazione dei servizi di Contact Center), attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il

regolare esercizio delle attività in oggetto del presente contratto integrativo, avendo cura di osservare le vigenti norme in materia di sicurezza e di igiene degli ambienti di lavoro.

Articolo 11

Rinvio a norme di diritto vigenti

Il servizio dovrà essere eseguito con osservanza di quanto previsto:

- dal presente Contratto;

- dal Contratto di Servizio del Centro servizi territoriale tra SILFIspa e gli Enti firmatari approvato dal Comune di Firenze con deliberazione della Giunta N. DG/2021/00662 e della citata determinazione dirigenziale n. DD/2021/08944;

- da ogni disposizione legislativa e regolamentare che disciplini l'oggetto del presente contratto.

Si richiamano in particolare gli articoli 8 "Controllo sulle attività svolte", 9 "Procedura di contestazione dell'inadempimento", 14 "Riservatezza", 16 "Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto", 17 "Recesso e revoca" e 18 "Controversie" del sopracitato Contratto di Servizio del Centro servizi territoriale tra SILFIspa e gli Enti firmatari Letto, approvato e sottoscritto in ogni pagina.

Comune di Firenze

SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity s.p.a.

Allegato 1 – Caratteristiche del servizio 055055

Il Contact Center 055055 si articola in:

- **1 – Servizio inbound di I livello:** l'operatore di I livello accoglie, informa, ascolta, indirizza e orienta l'utente su uffici e servizi degli Enti aderenti, prende in carico la richiesta per risolverla al I livello contestualmente al contatto o per assegnarla all'ufficio competente. Il trasferimento delle richieste verso gli Enti, per eventuali approfondimenti, avviene tramite il passaggio in fonia e/o per via telematica, con la presentazione del caso al II livello di competenza degli Enti. Il Contact Center gestisce anche richieste che non possono essere risolte nell'ambito del singolo contatto, e/o che richiedono il coinvolgimento degli esperti degli Enti.
- **2 – Servizio di Centralino:** il servizio di centralino telefonico viene fornito agli Enti che ne fanno richiesta, durante l'orario di attività degli uffici e/o in fasce orarie specifiche (p. es. quando il centralino dell'Ente non è disponibile). Si tratta di un servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata verso i numeri interni degli Enti, sulla base di processi e procedure definite, che richiedono all'operatore di fare da filtro intelligente rispetto alla richiesta dell'utente, valutando se si tratta di una richiesta di informazioni risolvibile al I livello oppure una richiesta esplicita di parlare con un dipendente e/o un ufficio specifico.

La gestione delle richieste, in particolare per i servizi 1 e 2, si svolge in modo collaborativo, utilizzando la piattaforma software integrata di CRM gestita da Firenze Smart, accessibile agli operatori del Contact Center di I e II livello, che permette a tutti i soggetti autorizzati di contribuire al ciclo di vita, definito e tracciabile, dei casi.

Specifiche di dettaglio del servizio inbound di I livello e servizio di centralino

Nell'ambito dei servizi 1 e 2 descritti sopra sono erogate le seguenti attività:

- Erogazione Informazioni su orari, sedi e servizi degli uffici degli Enti aderenti (chi, dove, quando, come fare per...).
- Assegnazione del contatto agli uffici competenti dell'Ente per richieste specialistiche e/o personalizzate, secondo procedure definite.
- Raccolta di lamentele, reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte degli utenti.
- Informazioni sullo stato di avanzamento di una richiesta trasferita agli uffici competenti.
- Trasferimento della chiamata ai numeri diretti degli Enti aderenti che hanno richiesto il servizio di centralino.
- Gestione prenotazioni per alcuni servizi specifici.
- Gestione delle esigenze informative.
- Gestione aggiornamenti procedure e script.

I servizi 1 e 2 sopra descritti presentano le seguenti caratteristiche:

- Accesso unico dal numero **055.055** per chi chiama da telefono fisso (al costo di una chiamata urbana) o mobile (costo secondo il piano tariffario del proprio gestore telefonico) per la gestione delle interazioni con gli utenti degli Enti aderenti.
- **Accesso tramite chatbot con possibile escalation verso operatori tramite web chat.**
- **Accesso tramite webform.**
- **Accesso tramite email.**

- **Service time:** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 per i canali sincroni (telefono e live chat) e h24 7/7 per i canali asincroni (webchat offline, web, email).
- **Servizio di Call me back** da attivare a richiesta della Committente.
- **Lingue coperte:** italiano ed inglese su tutti i servizi degli Enti aderenti
- Erogazione dei servizi 1 e 2: il servizio inbound di I livello e il servizio di centralino verranno svolti da operatori professionali esclusivi formati per la gestione delle interazioni con gli utenti sui canali previsti e le procedure prestabilite; gli operatori di I livello utilizzeranno gli strumenti messi a disposizione da Firenze smart (CRM, Portale della conoscenza, applicativi per la gestione delle prenotazioni e segnalazioni, la rubrica telefonica e altri che si dovessero rendere necessari).
- Il servizio inbound di I livello ed il servizio di centralino includono anche l'evoluzione concordata delle procedure e dell'aggiornamento degli operatori del Contact Center.
- **Volume stimato di contatti gestiti** (ricevuti dal sistema e gestiti dall'operatore) **in ingresso:**

Tabella 1-Volume contatti e tempi medi di gestione-I livello

DESCRIZIONE	MINUTI	codice
Volume totale annuo di contatti gestiti	1.290.000	VACG-I liv.
Volume mensile massimo di contatti gestiti	129.000	VMCG
Volume giornaliero massimo di contatti gestiti	8.600	VGCG
Tempo medio di gestione del contatto	3	AHT-I liv.

In riferimento al valore VACG-I liv., si stima che circa il 99,5% riguardi i canali sincroni ed il restante 0,5% i canali asincroni e che il 14% derivi da chiamate di centralino.

Allegato 2 – Livelli di servizio attesi per gestione servizio di contact center di I livello 055055

Livelli di servizio garantiti su attività svolte da personale Firenze Smart

ID	SLA	Descrizione	Valore atteso	Formula di calcolo	Periodo di rilevazione	Penale
SLA_FS.1	Rendicontazione attività sulla commessa 055055	Invio relazione trimestrale sulle attività del servizio di contact center di I livello 055055, svolte dall'Unità Centro Servizi Multicanali di Firenze Smart	entro 30 giorni lavorativi dalla scadenza del trimestre*	nd	trimestrale	100,00 Euro per ogni giorno di scostamento fino alla soglia di 1.000,00 euro
SLA_FS.2	Reportistica	Invio report trimestrale sull'andamento del servizio di contact center di I livello 055055	entro 30 giorni lavorativi dalla scadenza del trimestre*	nd	trimestrale	100,00 Euro per ogni giorno di scostamento fino alla soglia di 1.000,00 euro

*Nota: la Società potrà richiedere per giustificato motivo proroga ai tempi sopra indicati.

ID	SLA	Criticità	Target	Valore atteso	Formula di calcolo	Periodo di rilevazione	Penale
SLA_FS 3.1	Tempo di presa in carico di una segnalazione di malfunzionamento	Severità 1	2 ore lavorative	99%	N° segnalazioni nel target / Numero segnalazioni x100	annuale	100 Euro per ogni ora di scostamento rispetto al target espressa rispetto al totale dell'importo contrattuale annuo
		Severità 2	4 ore lavorative				
		Severità 3	8 ore lavorative				

SLA_FS 3.2	Tempo di prima risposta ad una segnalazione di malfunzionamento	Severità 1	4 ore lavorative	90%	N° segnalazioni nel target / Numero segnalazioni x100	annuale	100 Euro per ogni ora di scostamento rispetto al target espressa rispetto al totale dell'importo contrattuale annuo
		Severità 2	8 ore lavorative				
		Severità 3	20 ore lavorative				

Criticità	Definizione
Severità 1	<p>Server di produzione o altri sistemi critici non sono funzionanti e non è disponibile un'alternativa per continuare il lavoro.</p> <p>L'integrità dei dati è a rischio, il problema causa una completa mancanza di servizio e non è ragionevolmente possibile continuare a svolgere le procedure lavorative.</p> <p>Il problema interessa un elevato numero di operatori.</p>
Severità 2	<p>Funzionalità di maggior importanza sono severamente compromesse.</p> <p>Il lavoro può continuare in modo limitato, benché nel lungo periodo la produttività potrebbe essere sfavorevolmente impattata.</p> <p>Esiste comunque una alternativa per continuare il lavoro.</p>
Severità 3	<p>Funzionalità critiche parzialmente malfunzionanti o funzionalità non critiche compromesse.</p> <p>Attività non possibili su alcune funzionalità, ma è sempre possibile per l'operatore continuare a usare i sistemi.</p>

Livelli di servizio monitorato sul servizio affidato da Firenze Smart ad operatore economico

1. SLA sul Servizio di I Livello 055055:

ID	SLA	Descrizione	Valore atteso	Formula di calcolo	Periodo di rilevazione	Penale
SLA.1.1	Contatti gestiti tramite canali sincroni	Percentuale di contatti pervenuti tramite canali sincroni gestiti dall'operatore rispetto a quelli entrati in ACD	≥96%	$N^{\circ} \text{ Contatti Gestiti} / N^{\circ} \text{ Contatti Entrati in ACD} \times 100$	giornaliero	100,00 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento fino alla soglia di 5.000,00 euro giornalieri
SLA.1.2	Tempo di risposta per i canali sincroni	Percentuale di contatti pervenuti tramite canali sincroni, entrati in ACD e per i quali il tempo medio di risposta dell'operatore < 60 secondi	≥ 90%	$N^{\circ} \text{ Contatti Gestiti entro } 60'' / N^{\circ} \text{ Contatti Gestiti} \times 100$	giornaliero	200 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.3	Abbandoni per canali sincroni	Percentuale di contatti entrati in ACD e abbandonati in attesa di risposta	<5%	$N^{\circ} \text{ Contatti Abbandonati} / N^{\circ} \text{ Contatti Entrati in ACD} \times 100$	giornaliero	400 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.4a	Call me back	Percentuale di ricontatti effettuati dagli operatori agli utenti tramite il call-back, entro la stessa giornata lavorativa della richiesta, prevedendo almeno 3 tentativi di ricontatto per ciascun utente	95%	$N^{\circ} \text{ ricontatti effettuati per distinto chiamante entro la stessa giornata lavorativa} / N^{\circ} \text{ ricontatti prenotati dall'utente} \times 100$	settimanale	600 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.4b		Percentuale di ricontatti effettuati dagli operatori agli utenti tramite il call-back, entro 24 h solari dalla richiesta, prevedendo almeno 3 tentativi di ricontatto per ciascuna utente	100%	$N^{\circ} \text{ ricontatti effettuati entro } 24\text{h} / N^{\circ} \text{ ricontatti prenotati dall'utente} \times 100$	settimanale	600 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.5a	Contatti gestiti tramite canali asincroni	Percentuale di contatti pervenuti tramite canali asincroni e con tempo medio di risposta entro 8 ore lavorative dalla ricezione	95%	$N^{\circ} \text{ Contatti con risposta entro } 8\text{h} / N^{\circ} \text{ Contatti Gestiti} \times 100$	settimanale	300 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.5b		Percentuale di contatti pervenuti tramite canali asincroni e con tempo medio di risposta entro 24 ore lavorative dalla ricezione	100%	$N^{\circ} \text{ Contatti con risposta entro } 24\text{h} / N^{\circ} \text{ Contatti Gestiti} \times 100$	settimanale	500 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.6	Risoluzione al primo contatto	Percentuale di contatti risolti dall'operatore di I livello durante la prima interazione	≥ 85%	$N^{\circ} \text{ Contatti Risolti al I livello} / N^{\circ} \text{ Contatti gestiti} \times 100$	mensile	1000 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.7	Compilazione ticket	Percentuale di ticket compilati correttamente rispetto a: tripletta selezionata, motivo di contatto, descrizione della richiesta dell'utente e risposta fornita (campione rappresentativo max 500 ticket analizzati nel trimestre)	90%	$N^{\circ} \text{ Ticket corretti} / N^{\circ} \text{ Ticket analizzati} \times 100$	trimestrale	500 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.1.8	Gestione ticket	Percentuale di ticket compilati rispetto ai contatti gestiti dall'operatore	99%	$N^{\circ} \text{ Ticket compilati} / N^{\circ} \text{ Contatti gestiti} \times 100$	mensile	500 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento

*AHT (Average Handling Time): Tempo medio di gestione = Durata della conversazione + ACW**

**ACW (After call work): attività post contatto per chiudere il ticket

2. SLA sul servizio di II livello specialistico

ID	SLA	Descrizione	Valore atteso	Formula di calcolo	Periodo di rilevazione	Penale
SLA.2.1	Escalation sincrona dal I livello al II livello interno	Percentuale di richieste trasferite dal I° Livello e prese in carico dal II° Livello entro 60 secondi	≥ 80%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Contatti Gestiti entro } 60''}{\text{N}^\circ \text{ Contatti Trasferiti}} \times 100$	giornaliero	200 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.2.2	Contatti gestiti tramite canali asincroni	Percentuale di contatti pervenuti tramite canali asincroni e con tempo medio di risposta < 24 ore lavorative dalla ricezione	95%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Contatti con risposta entro } 24\text{h}}{\text{N}^\circ \text{ Contatti Gestiti}} \times 100$	settimanale	300 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.2.3	Gestione campagne outbound programmate di II livello	Percentuale di chiamate in outbound giornaliere effettuate rispetto a quelle programmate	>90%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ chiamate outbound effettuate}}{\text{N}^\circ \text{ chiamate outbound programmate}} \times 100$	giornaliero	200 euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento
SLA.2.4	Attività di supporto del II livello interno	Percentuale di errori riscontrati nell'attività di supporto del II livello interno	<2%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ errori rilevati}}{\text{N}^\circ \text{ pratiche elaborate}} \times 100$	settimanale	1000 euro per ogni punto % di scostamento

3. SLA su infrastrutture telefoniche e tecniche utilizzate dal I Livello 055055

ID	SLA	Descrizione	Valore atteso	Formula di calcolo	Periodo di rilevazione	Penale
SLA.3.1	Accessibilità dei canali di accesso al servizio	Percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale il servizio di Contact Center è stato raggiungibile attraverso i canali previsti.	99%	Tempo di disponibilità del singolo canale nel periodo di osservazione /Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo canale richiesto x100	mensile	300 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto al valore atteso fino ad un max di 10 punti % di scostamento
SLA.3.2	Disponibilità di ogni singolo sistema dell'infrastruttura di servizio dell'Appaltatore	Percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale ogni singolo sistema dell'infrastruttura di servizio ha funzionato regolarmente	99%	Tempo di disponibilità di ogni singolo sistema dell'infrastruttura nel periodo di osservazione/Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo sistema richiesto x100	mensile	300 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto al valore atteso fino ad un max di 10 punti % di scostamento
SLA.3.3	Disponibilità della connessione dati	Valore che esprime la percentuale minima di tempo nel quale la connessione internet del Fornitore è disponibile	99%	Tempo di disponibilità della connessione dati nel periodo di osservazione/Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per la connessione dati x100	mensile	300 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto al valore atteso fino ad un max di 10 punti % di scostamento
SLA.3.4	Occupazione della banda della connessione dati	Valore che esprime la percentuale minima di mantenimento del massimo di banda occupata rispetto al totale disponibile sotto la soglia consentita (80%)	95%	Tempo di mantenimento sotto la soglia consentita/Tempo di osservazione della soglia x100	mensile	300 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto al valore atteso fino ad un max di 10 punti % di scostamento
SLA.3.5	Disponibilità delle integrazioni	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale le integrazioni sviluppate hanno funzionato regolarmente secondo le previsioni contrattuali	99%	Tempo di effettivo buon funzionamento delle integrazioni/Tempo totale in cui il servizio è stato pianificato come attivo nel periodo di osservazione x100	mensile	300 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto al valore atteso fino ad un max di 10 punti % di scostamento
SLA.3.6	Tempo di ripristino in caso di guasto o disservizio della connettività dati	Tempo massimo entro il quale un guasto o disservizio relativo alla connettività dati deve essere risolto	4 ore lavorative	Data e ora di risoluzione del guasto/disservizio - Data e ora di comunicazione del guasto/disservizio	Al verificarsi dello stato di crisi	50 Euro per ogni 30 minuti lavorativi di ritardo
SLA.3.7	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Tempo massimo relativo al ripristino delle componenti di integrazione sviluppate in seguito a malfunzionamento.	4 ore lavorative (se bloccanti) 24 ore (se non bloccanti)	Data e ora di risoluzione del guasto/disservizio - Data e ora di comunicazione del guasto/disservizio	Al verificarsi dello stato di crisi	50 Euro per ogni 30 minuti lavorativi di ritardo

4. SLA su segnalazione e risoluzione malfunzionamenti

ID	SLA	Criticità	Target	Valore atteso	Formula di calcolo	Periodo di rilevazione	Penale
SLA 4.1	Tempo di presa in carico di una segnalazione di malfunzionamento	Severità 1	2 ore lavorative	99%	N° segnalazioni nel target / Numero segnalazioni x100	mensile	300 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto al valore atteso fino ad un max di 10 punti % di scostamento
		Severità 2	4 ore lavorative				
		Severità 3	8 ore lavorative				
SLA 4.2	Tempo di risoluzione di una segnalazione di malfunzionamento	Severità 1	4 ore lavorative	90%	N° segnalazioni nel target / Numero segnalazioni x100	mensile	300 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto al valore atteso fino ad un max di 10 punti % di scostamento
		Severità 2	8 ore lavorative				
		Severità 3	20 ore lavorative				

Criticità	Definizione
Severità 1	Server di produzione o altri sistemi critici non sono funzionanti e non è disponibile un'alternativa per continuare il lavoro. L'integrità dei dati è a rischio, il problema causa una completa mancanza di servizio e non è ragionevolmente possibile continuare a svolgere le procedure lavorative. Il problema interessa un elevato numero di operatori.
Severità 2	Funzionalità di maggior importanza sono severamente compromesse. Il lavoro può continuare in modo limitato, benché nel lungo periodo la produttività potrebbe essere sfavorevolmente impattata. Esiste comunque una alternativa per continuare il lavoro.
Severità 3	Funzionalità critiche parzialmente malfunzionanti o funzionalità non critiche compromesse. Attività non possibili su alcune funzionalità, ma è sempre possibile per l'operatore continuare a usare i sistemi.

5. SLA di natura qualitativa,

ID	SLA	Descrizione	Valore atteso	Formula di calcolo	Periodo di rilevazione	Penale
SLA.5.1	Performance operatori	Percentuale di utenti che considera buono o ottimo il valore relativo a cortesia, chiarezza, professionalità e disponibilità (valore medio) da parte degli operatori	>90%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ valutazioni positive}}{\text{N}^\circ \text{ valutazioni totali rilevate nel periodo di riferimento}} \times 100$	annuale tramite indagine di <i>citizen satisfaction</i>	2.000 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto all'obiettivo
SLA.5.2	Correttezza ed esautività delle risposte	Percentuale di utenti che ritiene di avere avuto dal servizio 055055 una risposta corretta ed esaustiva alla propria richiesta	>85%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ valutazioni positive}}{\text{N}^\circ \text{ valutazioni totali rilevate nel periodo di riferimento}} \times 100$	annuale tramite indagine di <i>citizen satisfaction</i>	2.000 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto all'obiettivo
SLA.5.3	Accessibilità al servizio	Percentuale di utenti che considera il tempo di attesa per interagire con un operatore minimo o accettabile (valore medio)	>90%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ valutazioni positive}}{\text{N}^\circ \text{ valutazioni totali rilevate nel periodo di riferimento}} \times 100$	annuale tramite indagine di <i>citizen satisfaction</i>	2.000 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto all'obiettivo
SLA.5.4	Valutazione complessiva del servizio	Percentuale di utenti che valuta il servizio 055055 complessivamente ottimo o buono	>90%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ valutazioni positive}}{\text{N}^\circ \text{ valutazioni totali rilevate nel periodo di riferimento}} \times 100$	annuale tramite indagine di <i>citizen satisfaction</i>	2.000 Euro per ogni punto (o frazione) % di scostamento rispetto all'obiettivo
SLA.5.5	Reclami	Percentuale massima di reclami effettuati dagli utenti inerenti la qualità del servizio di Contact Center	< 0,01%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ reclami ricevuti}}{\text{N}^\circ \text{ Contatti gestiti}} \times 100$	mensile	1.000 Euro per ogni reclamo eccedente il valore massimo consentito

Allegato 3 – Ripartizione costi servizio multiente 055055

	Base calcolo ripartizione costo iniziale		Costo contratto a partire dal 2° trimestre 2024		
	Costo complessivo 1°anno	ripartizione	2°+ 3°+ 4° Trimestre		
			2024	2025	2026
Firenze	1.017.770,34 €	80,00%	763.327,76 €	1.053.392,30 €	1.090.261,04 €
Bagno a Ripoli	57.827,92 €	4,55%	43.370,94 €	59.851,89 €	61.946,71 €
Fiesole	11.565,58 €	0,91%	8.674,19 €	11.970,38 €	12.389,34 €
Scandicci	80.959,08 €	6,36%	60.719,31 €	83.792,65 €	86.725,39 €
Sesto Fiorentino	57.827,92 €	4,55%	43.370,94 €	59.851,89 €	61.946,71 €
Unione Chianti	46.262,33 €	3,64%	34.696,75 €	47.881,51 €	49.557,37 €
	1.272.213,17 €	100,00%	954.159,88 €	1.316.740,63 €	1.362.826,55 €

costi sono IVA inclusa

26 MAR 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze
genzia entrate
MARCA DA BOLLO €16,00
SEDICI/00

00039013 0000EDF1 W1C6G001
00016935 26/03/2024 12:31:32
4578-00088 7008932E0F0D8F4A
IDENTIFICATIVO : 01231017875098

0 1 23 101787 509 8



26 MAR 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze
genzia entrate
MARCA DA BOLLO €16,00
SEDICI/00

00039013 0000EDF1 W1C6G001
00016941 26/03/2024 12:32:48
4578-00088 DAEEZBE03FZCAB3
IDENTIFICATIVO : 01231017875031

0 1 23 101787 503 1



26 MAR 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze
genzia entrate
MARCA DA BOLLO €16,00
SEDICI/00

00039013 0000EDF1 W1C6G001
00016940 26/03/2024 12:32:24
4578-00088 B98488D63ED7FD7
IDENTIFICATIVO : 01231017875042

0 1 23 101787 504 2



26 MAR 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze
genzia entrate
MARCA DA BOLLO €16,00
SEDICI/00

00039013 0000EDF1 W1C6G001
00016939 26/03/2024 12:32:17
4578-00088 A9A2A9301C50C26A
IDENTIFICATIVO : 01231017875054

0 1 23 101787 505 4



26 MAR 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze
genzia entrate
MARCA DA BOLLO €16,00
SEDICI/00

00039013 0000EDF1 W1C6G001
00016938 26/03/2024 12:32:11
4578-00088 80A8C7E8A08DAF00
IDENTIFICATIVO : 01231017875065

0 1 23 101787 506 5



26 MAR 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze
genzia entrate
MARCA DA BOLLO €16,00
SEDICI/00

00039013 0000EDF1 W1C6G001
00016937 26/03/2024 12:32:05
4578-00088 C944F5A28172C5C8
IDENTIFICATIVO : 01231017875076

0 1 23 101787 507 6



26 MAR 2024

Ministero dell'Economia e delle Finanze
genzia entrate
MARCA DA BOLLO €16,00
SEDICI/00

00039013 0000EDF1 W1C6G001
00016936 26/03/2024 12:31:59
4578-00088 3C8999D8FB4C835C
IDENTIFICATIVO : 01231017875087

0 1 23 101787 508 7

