

ACCORDO INTEGRATIVO fra

COMUNE DI FIRENZE, con sede in Firenze, Via del Parione 7, P. IVA 01307110484, in persona del Direttore della Direzione Risorse Finanziarie, Dott.ssa Francesca Cassandrini, domiciliata per la carica presso la sede dell'Ente;

e SILFI SOCIETÀ ILLUMINAZIONE FIRENZE e SERVIZI SMARTCITY SOCIETÀ PER AZIONI (di seguito SILFI spa), con sede in Firenze, Via Dei Della Robbia 47 - 50132 FIRENZE P.IVA 06625660482, in persona del legale rappresentante Matteo Casanovi presidente ed amministratore delegato, nato a Firenze il 14/01/1971, domiciliato per la carica presso la sede della società; di seguito congiuntamente "le Parti"

Premesso che:

- il Comune di Firenze con Delibera del Consiglio Comunale del 23 dicembre 2013 n° 2013/00067 ha deciso di gestire direttamente, a decorrere dal 1° gennaio 2014, la riscossione coattiva di tutte le entrate comunali, tributarie e patrimoniali;
- il Comune di Firenze con Delibera del Consiglio Comunale n°48/2018 ha approvato il nuovo regolamento della riscossione coattiva; Evidenziato che - il Comune di Firenze nella succitata deliberazione del Consiglio Comunale ha individuato Linea comune S.p.A. come supporto nella gestione e cura dell'interazione dei rapporti con gli utenti tramite sistemi informativi innovativi e per il potenziamento e il miglioramento delle infrastrutture di relazione e comunicazione con i cittadini;

Ricordato che Linea comune S.p.A. (adesso, a seguito di fusione per incorporazione divenuta efficace dal 1° maggio 2019, SILFI spa), 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 che definisce i servizi che la Società può erogare e le condizioni generali dei rapporti tra SILFI spa 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, e dei "servizi a richiesta" (nuovi sviluppi, attività specifiche di supporto diverse dalla gestione del Centro) da valutare caso per caso e da coprire con contratti integrativi ad hoc, nell'ambito delle linee guida generali del Contratto di Servizio;

Considerato che:

- con Deliberazione di Giunta n. DG/2021/00662 è stato approvato lo schema del “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-governement 2022-2026”, che disciplina le modalità di realizzazione dei servizi di base rinviando ad atti successivi l’assunzione degli impegni di spesa per i singoli disciplinari delle attività;
- le attività che SILFI spa ha previsto di svolgere comprendono le attività a supporto della riscossione coattiva e della gestione dell’imposta di soggiorno per il triennio 2024-2026.

Dato atto che il “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-governement 2022-2026” prevede la possibilità per SILFI spa di svolgere, a favore dei singoli Enti che ne facciano eventualmente richiesta, attività ulteriori rispetto alle attività di base disciplinate mediante specifici accordi integrativi del Contratto di servizio;

Preso atto che SILFI spa, in seguito ad apposita gara di evidenza pubblica, ha aggiudicato in via definitiva in data 18/12/2023 il servizio di contact center multiente 055055 comprensivo del servizio di secondo livello specialistico per la gestione della riscossione coattiva e imposta di soggiorno;

Vista la determina dirigenziale n. 2468 del 28.03.2024 con cui si affida a SILFI spa l’attività a supporto del Servizio entrate recupero evasione e si approva lo schema del contratto per il servizio integrativo assumendo il relativo impegno di spesa; Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue:

Articolo 1 Oggetto del contratto

La Direzione Risorse Finanziarie del Comune di Firenze affida alla Società SILFI spa (di seguito, per brevità, denominata “Affidatario”) la gestione ed erogazione del servizio di secondo livello specialistico del Contact Center 055055 per le aree riscossione coattiva ed imposta di soggiorno.

Articolo 2 Servizi dell’Affidatario

I servizi oggetto del presente contratto affidati in esclusiva all’Affidatario sono svolti in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione tramite procedure di gara ad evidenza pubblica come indicato in premessa. Tali servizi riguardano lo svolgimento delle seguenti attività:

1. Gestione dei contatti inbound e outbound 1.1 Gestione delle richieste specialistiche e/o personalizzate inbound arrivate al II livello oppure trasferite dal I livello 055055 e risoluzione delle stesse al II livello, o eventuale assegnazione direttamente agli esperti degli uffici competenti per le richieste particolarmente complesse, secondo modalità operative da concordare. Durante la gestione



delle richieste, il Contact Center dovrà registrare sui sistemi messi a disposizione dagli Uffici i canali di contatto dell'utente ovvero e-mail, mail/PEC e numero di telefono. Il contact center dovrà, inoltre, promuovere l'utilizzo dei servizi on-line del Comune di Firenze con autenticazione tramite Spid, CIE e CNS.

1.2 Gestione di campagne outbound programmate verso gli utenti finali, con l'obiettivo di sollecitare il pagamento di atti inerenti la procedura di riscossione coattiva, oppure di promuovere e informare circa procedure e attività per il servizio imposta di soggiorno nonché di sollecitare tutti gli adempimenti. Su richiesta della Committente, i singoli contatti saranno riportati sul gestionale e/o su strumenti condivisi con la Committente, precisando gli esiti degli stessi. L'elenco delle anagrafiche da contattare per lo svolgimento delle campagne outbound sarà fornito dall'Ufficio richiedente in formato excel. Potranno essere effettuati fino ad un massimo di n.3 ricontatti e l'invio di una mail concordata con l'Ufficio a conferma dell'avvenuto contatto, per coloro che non rispondono alla prima chiamata, dopodiché il contatto sarà considerato risolto. La programmazione delle campagne "outbound" sarà condivisa con l'Ufficio richiedente. SILFI spa provvederà a definire un piano di lavoro, che dipenderà dal numero di contatti da effettuare in base al campione richiesto e dai carichi di lavoro degli operatori di secondo livello. L'esecuzione delle campagne programmate terrà conto delle tempistiche entro cui le informazioni necessarie saranno messe a disposizione dai referenti del Comune di Firenze.

2. Attività a supporto dei servizi riscossione coattiva ed imposta di soggiorno

2.1 Gestione istanze presentate dall'utente per il servizio di riscossione coattiva:

- ♣ Istanze di rateizzazione pervenute al Comune di Firenze, per le quali il Contact Center provvederà a:) invio all'utente delle informazioni relative alla richiesta ed indicazioni per la compilazione;) protocollazione e smistamento della richiesta pervenuta;) attivazione della rateizzazione negli applicativi, nelle forme concordate con l'Ente;) invio all'utente del piano di rientro e bollettini di pagamento tramite i canali definiti dall'Ente.

- ♣ Gestione richieste relative allo stato di avanzamento di istanze presentate online al Comune di Firenze (es. richieste di accesso agli atti, annullamenti, sospensioni e revoche di: fermi amministrativi, preavvisi di fermi amministrativi, pignoramenti, intimazioni, accertamenti esecutivi) per le quali l'operatore di secondo livello fornisce risposte all'utente sulla base di indicazioni fornite dall'ufficio.

- ♣ Supporto all'utilizzo del portale online e dei servizi online.

- ♣ Prenotazione appuntamenti presso lo sportello fisico o telefonico/virtuale. 2.2 Gestione istanze presentate dall'utente per il servizio imposta di soggiorno.

- ♣ Supporto alla compilazione delle pratiche online (abbinamento struttura ricettiva, registrazione locazione, invio e pagamento dichiarazioni mensili).



♣ Verifica della posizione della singola struttura ricettiva/locazione turistica.

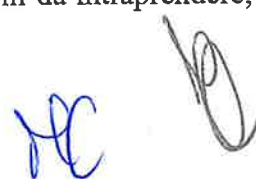
♣ Gestione richieste di intervento tecnico su specifiche segnalazioni di gestori/proprietari di strutture ricettive o locazioni turistiche.

♣ Gestione segnalazioni inviate dall'ufficio.

3. Monitoraggio e formazione Gestione ed organizzazione della formazione degli operatori di secondo livello erogata dagli uffici preposti in relazione a specifiche esigenze formative emerse nel corso dell'attività o in relazione a nuove funzionalità dei sistemi o in seguito ad aggiornamenti normativi. SILFI spa provvederà all'addestramento continuo degli operatori di secondo livello sui sistemi e sulle procedure di gestione dei contatti. Monitoraggio del rispetto ed il controllo degli SLA sul servizio e sui sistemi, qualitativi e quantitativi secondo quanto previsto nell'Allegato 1. Gestione delle esigenze informative da e verso il contact center in relazione ai servizi di riscossione coattiva ed imposta di soggiorno.

4. Report dell'attività svolta SILFI spa dovrà fornire un report sulle attività svolte con periodicità semestrale. Per il 2° semestre verrà consolidato un report annuale. In tale report saranno presentati i risultati distinti per le singole attività previste in ambito del presente contratto. Sarà possibile per il Committente richiedere elaborazioni ad hoc sui dati presenti in piattaforma compatibilmente con i tempi di estrazione ed elaborazione dei dati.

5. Dotazioni strumentali per l'esecuzione del servizio Le dotazioni infrastrutturali per il servizio di contact center sono quelle stabilite nel contratto con l'affidatario vincitore della gara per il servizio di Contact Center multi ente 055055. Articolo 3 Caratteristiche del servizio Il servizio specialistico di II livello del contact center 055055 per le aree riscossione coattiva ed imposta di soggiorno del Comune di Firenze sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00 (festività escluse) per i canali sincroni (telefono e live chat) ed h 24 7/7 per i canali asincroni (webchat offline, web ed email). Il tempo medio di gestione del contatto telefonico inbound e outbound stimato è in media di 4 minuti, mentre quello per le attività di supporto è in media di 9 minuti. Il volume totale annuo massimo di contatti gestiti è pari a 235.000 minuti. 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 di cui all'Allegato 1, le Parti potranno procedere ad un approfondimento congiunto per individuarne le cause e ridefinire concordemente le modalità operative in riferimento agli SLA attesi. Qualora intervengano novità normative che modifichino significativamente i volumi delle attività previste dal presente contratto, le Parti procederanno ad un approfondimento congiunto per individuare le azioni da intraprendere,



per ridurre di conseguenza l'onere a carico del Comune di Firenze, coinvolgendo anche il fornitore dei servizi in outsourcing.

Articolo 4 Luogo di fornitura del servizio e svolgimento delle attività contrattuali

Il servizio di II livello specialistico sarà erogato presso la stessa sede operativa del contact center di I livello, in ambienti separati e dedicati.

Articolo 5 Obblighi dell'Affidatario

Per ottemperare alle proprie obbligazioni SILFI spa potrà avvalersi, a proprie spese e mantenendo la responsabilità per le attività svolte, di terzi soggetti. In tale evenienza SILFI spa si obbliga ad includere nei contratti stipulati con i propri fornitori l'obbligo del terzo di osservare tutte le prescrizioni normative, nessuna esclusa, attinenti l'attività oggetto del contratto manlevando il Comune di Firenze da ogni responsabilità diretta ed indiretta al riguardo, da chiunque ed in qualunque sede fatta valere. SILFI spa designa un responsabile di progetto cui sono attribuiti funzioni e poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale relativa ai servizi affidati.

Articolo 6 Obblighi della Direzione Risorse Finanziarie del Comune di Firenze

La Direzione Risorse Finanziarie si impegna a

- ♣ individuare un responsabile per i servizi oggetto del presente accordo, al quale SILFI spa potrà fare riferimento per tutte le questioni funzionali, procedurali e di qualsiasi natura attinenti all'iter amministrativo ed al regolamento del servizio e si impegna a informare con anticipo SILFI spa in ordine alle eventuali modifiche che possano, in qualsiasi modo, incidere sull'erogazione dei servizi;
- ♣ segnalare tempestivamente al Contact Center, anche utilizzando i canali e gli strumenti tecnici ed operativi a supporto, ogni informazione attinente agli stati delle pratiche, alle modifiche di regolamento e ad ogni altro genere di informazione che influisce sull'erogazione del servizio;
- ♣ comunicare eventuali modifiche al regolamento e alle procedure;
- ♣ assicurare la definizione, consegna ed aggiornamento delle nuove procedure operative da seguire da parte del personale di Contact center nonché la formazione di tipo operativo e tecnico relativa alle nuove procedure ed a nuovi strumenti informatici utilizzati dagli operatori, e quelli utilizzati per attività di supporto alla riscossione coattiva e imposta di soggiorno. Il Comune di Firenze avrà cura di gestire la formazione di tipo istituzionale sulle procedure e sui processi di funzionamento. Tale formazione sarà svolta da remoto, tramite piattaforma concordata, o presso la sede indicata da SILFI spa



- ♣ fornire l'abilitazione e gli accessi agli operatori indicati da SILFI spa, per i seguenti applicativi/sistemi e banche dati: o GERIT e Riscossione online per la gestione della riscossione coattiva; o portale dell'imposta di soggiorno IDS2;
- ♣ predisporre e convalidare gli script per la gestione omogenea dei contatti degli operatori ed alla formazione tecnica necessaria all'utilizzo degli stessi applicativi/sistemi ed a fornire agli operatori di Contact Center tutti i riferimenti degli Uffici (3° livelli) coinvolti nell'erogazione del servizio ed a cui inviare le informazioni necessarie concordate nelle procedure di funzionamento:
- ♣ avvertire SILFI spa circa l'invio massivo di atti comunicandone la numerosità al fine di organizzare il servizio. Qualora l'Affidatario non venga avvertito per tempo e/o la numerosità dell'invio massivo provochi un picco anomalo di contatti inbound, non sarà possibile mantenere lo stesso livello di servizio descritto nell'Allegato 1.

Articolo 7 Durata del contratto

Il presente contratto decorre dal 1° aprile 2024 al 31 dicembre 2026.

Articolo 8 Corrispettivi

I compensi spettanti all'Affidatario per lo svolgimento delle attività ricomprese nel presente contratto di servizio e per l'intera sua durata sono determinati in euro 847.206,23 IVA inclusa, ripartite come di seguito: Valori IVA inclusa Servizio specialistico di II livello su riscossione coattiva e imposta di soggiorno del Comune di Firenze 2024 2025 2026 222.463,10 € 306.999,08 € 317.744,05 € Per ogni anno è applicata un aumento (3,5%) in ragione dell'incremento dei costi del personale e spese generali sostenuti da SILFI spa riconducibile a INAIL, TFR, minimi di CCNL, FIS e ISTAT.

Articolo 9 Modalità di pagamento

I compensi spettanti all'Affidatario e fatturati su base semestrale, verranno liquidati entro 30 giorni dalla scadenza di ciascun semestre solare, previa emissione di apposita fattura. Il mancato rispetto dei livelli di servizio di cui all'Allegato 1 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 1 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.

Articolo 10 Risorse



SILFI spa si impegna ad utilizzare, per l'intera durata del contratto, personale con adeguata formazione professionale nonché attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare esercizio delle attività oggetto del presente accordo integrativo, avendo cura di osservare le vigenti norme in materia di riservatezza dei dati, privacy e sicurezza ed igiene degli ambienti di lavoro, nonché ad osservare ed applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto del contratto del servizio integrativo. Per l'esecuzione delle attività di contact center di II livello realizzate in outsourcing sono previsti 4 operatori (FTE).

Articolo 11 Tutela della riservatezza

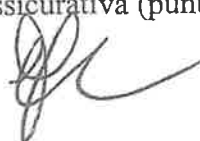
SILFI spa si impegna ad operare nel rispetto della normativa della Privacy ed in particolare di essere adempiente in riferimento agli obblighi imposti dal regolamento UE 679/2016. La nomina di SILFIspa in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 e ss.mm.ii effettuata all'art. 14 del Contratto per la fornitura dei servizi a supporto dell'e-government 2022-2026 ha validità anche ai fini del presente contratto.

Articolo 12 – Clausole finali

Il servizio dovrà essere eseguito con osservanza di quanto previsto:

- dal presente Contratto;
- dal “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-governement 2022-2026” tra SILFI spa e gli enti soci approvato dal Comune di Firenze;
- dal regolamento della Riscossione Coattiva del Comune di Firenze, dell’imposta di soggiorno,
- dal regolamento delle entrate e di ogni altro regolamento comunale vigente alla data della sottoscrizione del presente contratto;
- dal disciplinare della riscossione coattiva vigente alla data della sottoscrizione del presente contratto;
- dal D.lgs. n. 36/2023 e successive modifiche ed integrazioni;
- dal Codice Civile;
- da ogni altra disposizione legislativa e regolamentare vigente in materia.

Le Parti convengono, per quanto non espressamente definito nel presente accordo integrativo, di fare riferimento a quanto previsto in ogni sua parte, in quanto applicabile, nel “Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell’e-governement 2022-2026”, avente ad oggetto la gestione dei servizi di base, richiamato in premessa in particolare per quanto attiene al controllo sulle attività svolte (punto 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (punto 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (punto 10), responsabilità e copertura assicurativa (punto 11), divieto di cessione del



Contratto (punto 12), proprietà (punto 13), riservatezza (punto 14), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (punto 16), recesso e revoca (punto 17) e controversie (punto 18).

Le Parti richiamano 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.

Letto confermato e sottoscritto, Firenze il.. 28/03/2024

Per il COMUNE DI FIRENZE

La Direttrice della Direzione Risorse Finanziarie

Dott.ssa Francesca Cassandrini

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francesca Cassandrini', written over a horizontal line.

Per SILFI SOCIETÀ ILLUMINAZIONE FIRENZE e SERVIZI SMARTCITY s.p.a.

Il Presidente ed Amministratore Delegato

Matteo Casanovi

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Matteo Casanovi', written over a horizontal line.

Allegato 1 – Livelli di servizio attesi per gestione servizio di contact center di II 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 semestrale 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 semestre*	nd	semestrale	100,00 Euro per ogni giorno di scostamento fino alla soglia di 1.000,00 euro
SLA_FS.2	Reportistica	Invio report semestrale - sull'andamento del servizio di contact center di I livello 055055	entro 30 giorni lavorativi dalla scadenza del semestre*	nd	semestrale	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				

Criticita	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>

AC

Me

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

1. 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

