

ACCORDO INTEGRATIVO PER EROGAZIONE DI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER IL CONTRASTO ALLA MOROSITA' E PER LA GESTIONE DEI CANALI MAIL PER L'INVIO DI CAMPAGNE MASSIVE DI INFORMAZIONE PER L'UFFICIO MENSE DEL COMUNE DI FIRENZE

Fra

COMUNE DI FIRENZE, con sede in Firenze, P.zza della Signoria n. 1, P. IV A 01307110484, in persona del Dott. Alessandro Baroncelli, nato a Firenze il 17/11/1970 in qualità di Dirigente del Servizio di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche, via Nicolodi, 2
e

SILFI spa (Società Illuminazione Firenze e Servizi Smart City), di seguito Firenze smart / SILFI spa, con sede legale in Firenze (FI), Via Dei Della Robbia 47 - 50132 FIRENZE, P.IVA 06625660482 in persona del Direttore Generale Dott.ssa Manuela Gniuli, nata a Firenze (FI) il 25/03/1963, domiciliato per la carica presso la sede della società

di seguito congiuntamente "le Parti"

Premesso che:

Firenze smart / SILFI spa, società in house del Comune di Firenze, nella quale nel mese di Aprile 2019 è stata incorporata per fusione Linea Comune S.p.A., ricopre, tra le altre, la funzione di supportare gli Enti soci, nella realizzazione, gestione e dispiegamento di servizi evoluti a cittadini, professionisti ed imprese nel Territorio Fiorentino.

Per svolgere questa attività Firenze smart / SILFI spa si è dotata di professionalità specifiche confluite dalla suddetta fusione per incorporazione con Linea Comune, che coprono le diverse aree di intervento (Servizi eGovernment, Contact Center, Sistemi Informativi Territoriali, Gestione ed analisi Banche Dati complesse). Grazie a queste competenze Linea Comune è stata in grado di svolgere con successo le attività di supporto tecnico-amministrativo e di miglioramento tecnologico applicato ai processi di funzionamento degli Enti Soci.

I rapporti tra la Società ed il Comune di Firenze rimangono regolati da un Contratto di Servizi tra Firenze smart / SILFI spa e Comune di Firenze, approvato con determinazione dirigenziale n. DD/2021/08944 del 31/12/2021. In attuazione della deliberazione della Giunta n. 662 del 30/12/2021 il suddetto "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-Government" è stato rinnovato per il periodo 2022-2026, decorrenti dal 1° gennaio 2022 fino al 31 dicembre 2026;

All'interno del contratto generale indicato al punto precedente, sono previsti servizi di base e servizi "a richiesta" tra cui ricade il servizio di Contact center 055055. In data **27 marzo 2024** il Comune di Firenze ha firmato il nuovo CONTRATTO INTEGRATIVO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER.

Dato atto che:

- il "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-governement 2022-2026", all'art. 3.2 prevede le ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA INDIVIDUALE DEGLI ENTI SOCI, tra cui il Contact center, a favore dei singoli Enti che ne facciano eventualmente richiesta, disciplinate mediante specifici accordi integrativi del Contratto;
- 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;

Tanto premesso le Parti convengono e stipulano quanto segue:

I. Premesse

Oltre alle premesse, costituisce parte integrante e sostanziale del presente accordo integrativo, l'offerta di Firenze smart / SILFI spa (all. 1)

2. Oggetto

Oggetto del presente accordo sono i servizi di contact center, per l'Ufficio Mense e Refezione Scolastica - Trasporti del Comune di Firenze, di supporto alla morosità - anno scolastico 2026 e di gestione dei canali mail per l'invio di campagne massive di informazione.

3. Modalità di lavoro

Il servizio suindicato sarà realizzato sulla base di appositi programmi concordati con l'Ente.

4. Risorse

Firenze smart / SILFI spa utilizzerà, 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 privacy, sicurezza ed igiene degli ambienti di lavoro.

L'Ente garantirà l'accesso a tutte le informazioni necessarie alla realizzazione degli interventi oggetto della presente fornitura.

5. Corrispettivo e modalità di pagamento

Il corrispettivo per la fornitura del servizio oggetto del presente accordo integrativo ammonta ad **€ 68.015,00** IVA inclusa che faranno carico ai Capitoli di pertinenza della P.O. Mense e Refezione Scolastica - Trasporti.

La fatturazione avverrà per stati di avanzamento dei lavori concordati fra le Parti.

Il pagamento avverrà 30 gg data fattura.

6. Durata

Il servizio in oggetto inizierà a far data dalla stipula del presente accordo integrativo e terminerà il 31/12/2026.

7. Clausole finali

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-government rinnovato per il periodo 2022-2026, 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).

Letto confermato e sottoscritto digitalmente

Firenze,.....

Per il Comune di Firenze
Dott. Alessandro Baroncelli

.....

Per Firenze smart / Silfi S.p.A.
Dott.ssa Manuela Gniuli

.....