

COMUNE DI LUCCA**CONTRATTO DI SERVIZIO****PER LA GESTIONE DEL CONTACT CENTER COMUNALE****TRA**

L'Amministrazione Comunale di Lucca, con sede in via S. Giustina n.6, codice e P.Iva n. 00378210462, in questa sede rappresentata dal Dott. Antonio Marino, Dirigente dell'U.O. 3.2 "URP, Flussi Documentali, Archivio e Protocollo, Politiche Giovanili" giusto decreto del Sindaco n.41 del 30/10/2024, C.F. MRNNTN63A10D390G, nato a Eboli (SA) il 10/01/1963 (da qui anche Amministrazione);

E

Lucca Riscossioni e Servizi S.R.L, con sede in Lucca Via dei Bichi n. 340, codice e P.Iva 01969730462, nella persona del legale rappresentante Dott.ssa Giada Martinelli, C.F.:MRTGDI79C44E715T, nata a Lucca in data 04/03/1979, domiciliato presso la sede legale della società (da qui anche L.R.S.);

PREMESSO CHE

– Lucca Riscossioni e Servizi s.r.l. (di seguito L.R.S.) è una società in house detenuta al 100% dal Comune di Lucca tramite la Lucca Holding S.p.A. e, come tale, è caratterizzata dai criteri previsti dall'art.192 del D.Lgs. 50/2016 sia per quanto concerne il modello di governance sia per quanto riguarda le attività gestionali svolte con la conseguenza che essendo la "longa manus" dell'amministrazione, ciò garantisce maggiore efficienza e qualità delle prestazioni che sono sottoposte a controlli più incisivi che ne favoriscono una totale trasparenza;

– L.R.S., per la sua stessa natura, si configura come un'articolazione dell'Amministrazione con cui intercorre un rapporto organico costituita, conseguentemente-

te, per l'erogazione di servizi nell'interesse esclusivo del Comune tra i quali viene

ricompreso il “servizio di segreteria telefonica, di contact center, di assistenza

clienti e customer satisfaction”;

- con deliberazione n. 70 del 29/03/2023 la Giunta Comunale ha affidato a Lucca

Riscossioni e Servizi s.r.l., ai sensi dell'art.192 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, il ser-

vizio di gestione del contact center comunale per un triennio con decorrenza dal

01/04/2023 fino al 31/03/2026;

- nella suddetta determinazione è stato altresì approvato lo schema di contratto di

servizio e tutti gli allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, quale

strumento giuridico per la regolazione dei rapporti tra il Comune di Lucca e la so-

cietà Lucca Riscossioni e Servizi s.r.l.;

- in data 16/05/2023 è stato sottoscritto il suddetto contratto – rep. Int. 206/2023

-, il cui art. 5 prevede che, alla scadenza, l'Amministrazione potrà decidere con atti

espressi di rinnovare, fino ad un massimo di ulteriori tre anni, il servizio agli stessi

patti e condizioni previo assenso di L.R.S.;

- il RUP – dott.ssa Clarissa Gerbi, responsabile della U.O.3.2 - in accordo con il

Dirigente, constatando la permanenza dell'interesse pubblico al servizio, riscontran-

do la qualità delle prestazioni svolte da LRS, nonché la sussistenza delle condizioni

e dei requisiti di legge, ha trasmesso la nota prot. n.53695 del 27/03/2026 (facente

parte del presente atto, ancorché non materialmente allegata) alla società in parola

per l'esercizio della facoltà di rinnovo ai sensi dell'art. 5 del contratto repertorio n.

206 del 16/05/2023, agli stessi prezzi, attuando quanto previsto all'art. 6 che di-

spono, tra l'altro, l'impegno delle parti di valutare “[...] la possibilità di [...] impie-

go di minori risorse umane e/o modalità operative diverse”;

- nello specifico, ai sensi dell'articolo summenzionato, l'Amministrazione ha richiesto a L.R.S. un'organizzazione operativa che preveda l'introduzione dell'Intelligenza Artificiale nella gestione del servizio, quale strumento sperimentale finalizzato al miglioramento dello stesso ed ad un maggior efficientamento dei servizi offerti agli utenti;

- L.R.S., con propria proposta del 25/03/2026 agli atti, ha acconsentito alla suddetta richiesta suddividendola in due distinti fasi relative ad una graduale introduzione ed implementazione della funzionalità dell'intelligenza artificiale;

- l'Amministrazione, pertanto, ha espresso l'intenzione di esercitare l'opzione di rinnovo contrattuale per un anno (12 mesi) a far data dal 01/04/2026 fino al 31/03/2027, con l'introduzione della Fase 1 verificando, al termine del periodo, le funzionalità effettivamente introdotte, l'efficienza delle stesse e le relative evidenze positive sui risultati ottenuti, e valutando, di conseguenza, l'eventuale rinnovo per il/i successivo/i anno/i, fino ad un massimo di 2 anni (24 mesi), per consolidare ed implementare le ulteriori funzionalità previste nella "Fase 2";

- con nota prot. n.54859 del 31/03/2026 (facente parte del presente atto, ancorché non materialmente allegata) L.R.S. ha espresso la propria accettazione, proponendo ai sensi dell'art. 6 del contratto originario le modifiche migliorative dell'organizzazione del servizio rispetto al contratto originario (facente parte del presente atto, ancorché non materialmente allegato) così come individuate nella succitata proposta presentata in data 25/03/2026 agli atti;

- il presente schema di contratto è stato approvato con determina dirigenziale n. 828 del 01/04/2026;

Tutto ciò premesso le parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 – Premesse

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

Art. 2 – Oggetto

1. Il Comune di Lucca affida per un ulteriore anno a far data dal 01/04/2026 fino al 31/03/2027 (12 mesi) a Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l. la gestione del Contact Center, verificando, all'esito del primo anno, le funzionalità effettivamente introdotte, l'efficienza delle stesse e le relative evidenze positive sui risultati ottenuti, sulla base dei quali la stessa Amministrazione si riserva la facoltà di rinnovare per il/i successivo/i anno/i, fino ad un massimo di 2 anni (24 mesi), per consolidare e implementare le ulteriori funzionalità suddette, ovvero la gestione di un servizio informativo basato sul canale telefonico erogato dalla struttura di L.R.S. come meglio descritto nel contratto rep. Int. 206/2023 e così come specificato nella succitata proposta di cui in premessa presentata in data 25/03/2026 agli atti.

2. Il contratto si intende rinnovato agli stessi prezzi, attuando quanto previsto all'art. 6 che dispone, tra l'altro, l'impegno delle parti di valutare "[...] la possibilità di [...] impiego di minori risorse umane e/o modalità operative diverse", così come espressamente argomentato in narrativa.

3. L'erogazione del servizio è modificata, in quanto è prevista l'introduzione della funzionalità dell'Intelligenza Artificiale in due (2) fasi quale nuova modalità operativa, come ampiamente descritto nelle premesse.

4. Rimangono ferme le parti dell'oggetto e delle modalità, compresi gli obblighi ed i ruoli, relative all'esecuzione del servizio, non riportate espressamente nei punti precedenti.

Art. 3 – Durata

1. Il presente contratto decorre dal 1 aprile 2026 e termina il 31 marzo 2027.

2. Il Comune di Lucca verificherà, all'esito del primo anno, le funzionalità effettivamente introdotte, l'efficienza delle stesse e le relative evidenze positive sui risultati ottenuti, sulla base dei quali si riserva la facoltà di procedere ad ulteriori rinnovi annuali fino ad un complessivo massimo di anni tre (compreso il presente), previa valutazione delle funzionalità introdotte.

3. Ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D.Lgs. 50 /2016 e ss.mm.ii., l'Amministrazione, sulla base di oggettive e motivate esigenze di servizio, si riserva la facoltà di richiedere a L.R.S. lo svolgimento delle prestazioni di cui al presente contratto, alle medesime condizioni dallo stesso disciplinate, per il tempo necessario all'individuazione del nuovo affidatario e, comunque, non oltre 6 (sei) mesi dalla scadenza contrattuale, senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.

Art. 4 – Corrispettivo

1. Il corrispettivo contrattuale netto è pari ad euro 22.394,19 mensili, per un totale annuo di euro 268.730,28 e triennale di euro 806.190,84, il tutto oltre Iva in misura legale al 22% a copertura del costo del personale impiegato, nonché dei costi diretti ed indiretti.

2. Rimangono invariate le modalità di fatturazione e pagamento.

Art. 5 – Responsabile unico del procedimento,

direttore dell'esecuzione del contratto e referente tecnico di L.R.S.

1. L'Amministrazione ha confermato, ai fini della gestione del presente contratto, quale RUP la Dott.ssa Clarissa Gerbi, responsabile della U.O. 3.2 - U.O. "URP, Flussi Documentali, Archivio e Protocollo, Politiche Giovanili" e quale Direttore dell'esecuzione la Dott.ssa Cristina Pepi, addetta alla medesima U.O..

2. Per L.R.S. il referente della società è la Dott.ssa Ilaria Petroni in qualità di responsabile del servizio.

Art. 6 – Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

1. In relazione all'articolo 9, rubricato "Affidabilità e sicurezza", del contratto originario, ai sensi dell'art. 26, comma 3 D.Lgs. n. 81/2008, per concorde volontà delle parti, viene confermato che il presente servizio è soggetto all'obbligo di redazione del DUVRI - allegato materialmente al contratto. Si da atto altresì che il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti originario è rimasto invariato, risultante funzionale e valido per tutta la durata del presente atto.

2. I costi della sicurezza da interferenza ammontano ad € 1.500,00 annui, non soggetti a ribasso, oltre I.V.A. di legge, per un ammontare totale nel triennio pari ad € 4.500,00, che l'Amministrazione corrisponderà a L.R.S., secondo quanto previsto nel contratto originario.

3. Si significa che restano fermi i costi di sicurezza non derivanti da interferenze, ma dall'attività svolta dalla società e che rimangono a esclusivo carico della stessa, a valere sull'importo del servizio.

4. Fermo tutto il resto dell'articolo 9 del contratto originario.

Art. 7 – Responsabile esterno del trattamento dei dati personali

1. Ai sensi dell'art. 28 Regolamento UE 679/2016 e dell'art.14 del Contratto originario si conferma la nomina di Responsabile esterno del trattamento dei dati personali all'Avv. Victoria Parise, contattabile all'indirizzo dpo@lrservizisrl.it via PEC all'indirizzo victoria.parise@firenze.pecavvocati.it.

2. Il suddetto responsabile è tenuto a rispettare le direttive operative, gli obblighi e i comportamenti da tenere in caso di violazione o di sospetta violazione dei dati personali trattati, secondo quanto previsto nell'"Accordo per il trattamento dei dati personali", sottoscritto dalle parti in sede del presente rinnovo facente parte del presente atto ancorché non materialmente allegato.

Art. 8 – Domicilio legale e comunicazioni

1. L.R.S. elegge, ai sensi del D.Lgs 82/2005, il proprio domicilio digitale alla casella di posta elettronica certificata info@pec.luccaholdingservizi.it e il domicilio legale presso la sede indicata sopra.

2. Ogni comunicazione relativa al presente contratto che L.R.S. intenderà inviare al Committente dovrà essere indirizzata alla casella di posta elettronica certificata comune.lucca@postacert.toscana.it. Analogamente, il Committente provvederà a trasmettere qualsivoglia comunicazione alla LRS all'indirizzo di cui al comma 1 del presente articolo.

Art. 9 – Trattamento dei dati personali

L'Amministrazione dichiara, relativamente al presente contratto e in esecuzione degli obblighi imposti dal Regolamento UE 679/2016 e dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 di attuazione, che potrà trattare i dati personali del contraente, sia in formato cartaceo che elettronico, per il conseguimento di finalità di natura pubblicistica ed istituzionale, precontrattuale e contrattuale e per i connessi eventuali obblighi di legge. Il trattamento dei dati avverrà ad opera di soggetti impegnati alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati. In qualsiasi momento l'Appaltatore/Assegnatario ha facoltà di esercitare i diritti di cui agli art. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016.

Il Titolare del trattamento è il Comune di Lucca - P.E.C.: comune.lucca@postacert.toscana.it.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Dott. Luigi Cupido, quale responsabile della U.O. B.1 – Segreteria Generale e Supporto Organi Collegiali

Per maggiori informazioni circa il trattamento dei dati personali, è consultabile il sito www.comune.lucca.it, accedendo alla sezione “Informativa privacy”.

Art. 10 – Richiamo per quanto non previsto

1. Per quanto non previsto nel presente contratto si rinvia interamente al contratto rep. n. Int. 206 del 2023 e ai documenti in esso richiamati. Detti documenti, ancorché non materialmente allegati, sono parte del presente contratto.

2. Si richiamano, altresì, le norme del codice civile, le altre leggi e normative vigenti che regolano la materia in quanto compatibili con la natura dell'atto, sia sovranazionali che nazionali e/o regionali, e quelle che dovessero essere emanate nel corso dell'appalto.

3. E' fatta salva l'applicazione di eventuali normative relative alla rinegoziazione dei contratti in essere, nonché l'applicazione di disposizioni in materia di spending review o normative similari.

Art. 11 – Spese contrattuali

1. Le spese del presente atto e le altre ad esso inerenti e conseguenti sono a totale carico di L.R.S..

2. L'I.V.A. è, come per legge, a carico dell'Amministrazione.

3. Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso, l'imposta di bollo è assolta a mezzo F24.

Art. 12 – Documenti facenti parte del contratto

Fanno parte integrante del presente contratto, ancorché non materialmente allegati allo stesso, i seguenti documenti:

a) contratto originario Rep. Int. n. 206 del 2023, comprensivo di tutti i documenti ivi richiamati anche se non materialmente allagati;

b) nota prot. n. 53695 del 27/03/2026 del Comune di Lucca;

c) nota prot. n. 54859 del 31/03/2026 di L.R.S.;

d) accordo per il trattamento dei dati personali;

e) documento unico valutazione dei rischi da interferenze (D.U.V.R.I.);

La presente scrittura privata è stata redatta in modalità elettronica ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., sottoscritta dalle parti a distanza con firma digitale ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. s), D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii. e invio tramite PEC. Il contratto si perfezionerà ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 del c.c. con l'apposizione dell'ultima firma.

Letto, confermato e sottoscritto

[firmare con firma digitale in formato PADES vicino al nome]

PER IL COMUNE DI LUCCA, Dott. Antonio Marino (firmato digitalmente)

PER LUCCA RISCOSSIONI E SERVIZI, Dott.ssa Giada Martinelli, (firmato digitalmente) _____

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 cc la parte dichiara di approvare specificatamente le disposizioni che seguono della presente scrittura privata: artt. 2, 3, 4, 6, 7, 10, 11 del presente atto

PER LUCCA RISCOSSIONI E SERVIZI, Dott.ssa Giada Martinelli, (firmato digitalmente) _____