



**UNIONE EUROPEA**

Fondi Strutturali e di Investimento Europei

"PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - FONDI STRUTTURALI E DI INVESTIMENTO EUROPEI | PROGRAMMA OPERATIVO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020"  
Finanziato nell'ambito della risposta dell'Unione alla pandemia di COVID-19

Spettabile  
COMUNE DI FIRENZE  
Direzione Sistemi Informativi  
Via Reginaldo Giuliani 250  
Firenze

Firenze, 19/10/2023

**Alla c.a. Dott.ssa Caterina Graziani**  
**Alla c.a. Dott. Ferdinando Abate**  
**E p.c. Ing. Luca Bertelli**

**Oggetto:** PON Città Metropolitane 2014-2020 – operazione codice locale progetto *FI6.1.1d "Smart Metropolitan Area"* - finanziato nell'ambito della risposta dell'Unione alla pandemia di Covid-19 - CUP H16G21003720006 - macro-azione1 e macro-azione4.

Spett.le Comune di Firenze,

con riferimento al progetto in oggetto, di cui all'asse Asse 6 - Ripresa verde, digitale e resiliente (REACT-EU FESR) Obiettivo specifico 6.1 – Transizione verde e digitale delle città metropolitane Azione 6.1.1 Servizi digitali ed in attuazione delle attività incluse nella macro-azione 1 di cui alla ns offerta del 16/06/2022 che prevede interventi per l'infrastruttura del datacenter privilegiando approcci di tipo cloud, con un rafforzamento in ambito sicurezza dei dati e più in generale della cyber security, si è proceduto anche tramite l'adesione in modalità IaaS all'infrastruttura prevista nella convenzione SCT (Sistema Cloud Toscana) della Regione Toscana al fine di passare con approccio lift&shift del datacenter private cloud del CST verso un'infrastruttura public cloud.

La migrazione alla modalità IaaS è stata attuata nel corso del 2023 attraverso due successive adesioni al servizio SCT (SISTEMA CLOUD TOSCANA) di Regione Toscana per le quali la società ha approvato il PROGETTO DEI FABBISOGNI n. TLC22KONPDF presentato in data 07/12/2022 ed il PROGETTO DEI FABBISOGNI n. TLC23CI3PDF presentato in data 26/06/2023. Le attività si sono concluse generando una minore spesa di €8.140,53.

Inoltre, in attuazione delle attività incluse nella macro-azione 4 di cui alla ns offerta del 16/06/2022 che prevede interventi per l'evoluzione e potenziamento del Contact Center metropolitano 055055 con implementazione di un nuovo applicativo per il Citizen Relationship Management (CRM), si è proceduto all'adesione alla convenzione Consip Microsoft Enterprise Agreement 6 (Nr. Identificativo Ordine 6855895) al fine di acquisire licenze in modalità SaaS dell'applicativo software Microsoft Dynamic CRM allo scopo di sostituire il precedente sistema di gestione dei contatti divenuto obsoleto, oltre ad un affidamento per l'acquisizione di licenze AzureMonetaryCommit (Pratica 065/2022) necessarie per l'ampliamento dei canali del sistema di contact center 055055 in modalità assistita tramite chatbot.

Considerato che, come emerso altresì in occasione degli incontri con il Referente Tecnico dell'intervento, si è ritenuto funzionale al raggiungimento degli indicatori dell'operazione e di performance generale del Piano e del Programma ed all'attuazione dell'intervento, la prosecuzione dell'erogazione dei servizi in esercizio nel datacenter CST con modalità IaaS oltre al servizio di CRM in modalità SaaS anche per il primo semestre 2024, entrambe per i soli servizi a canone, con pagamento anticipato come per servizi assimilabili, in continuità con le precedenti adesioni ai servizi.

Pertanto si è proceduto a:

- con riferimento alla macro-azione 1: a richiedere Progetto dei Fabbisogni (n. TLC23KUTPDF del 21/9/2023) per l'unificazione gli attuali servizi SCT che tiene conto dei due lotti realizzativi distinti caratterizzati da due Progetti dei Fabbisogni sopra richiamati per un importo di €202.799,57 IVA inclusa;
- con riferimento alla macro azione 4: a proseguire l'adesione alla convenzione Consip Microsoft Enterprise Agreement 6 e l'affidamento per le licenze AzureMonetaryCommit, per l'importo di € 47.698,22;



**UNIONE EUROPEA**

Fondi Strutturali e di Investimento Europei

"PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - FONDI STRUTTURALI E DI INVESTIMENTO EUROPEI | PROGRAMMA OPERATIVO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020"  
Finanziato nell'ambito della risposta dell'Unione alla pandemia di COVID-19

avendo valutato come miglior soluzione la continuità con quanto già previsto nel progetto *FI6.1.1d "Smart Metropolitan Area"* sia per la *macro-azione 1* che per la *macro-azione 4*, si propone il proseguimento della adesione alla convenzione SCT (Sistema Cloud Toscana) della Regione Toscana conformemente a quanto già previsto ed in essere per l'infrastruttura cloud del datacenter del CST ed il proseguimento del servizio CRM in modalità SaaS secondo quanto implementato nella realizzazione degli interventi di evoluzione e potenziamento del Contact Center metropolitano 055055;

l'importo aggiuntivo che si preventiva come necessario è di €242.357,22 IVA inclusa, di cui €194.659,00 IVA inclusa per erogazione dei servizi in esercizio nel datacenter CST con modalità IaaS, al netto delle minori spese sopra indicate ed €47.698,22 IVA inclusa per il Citizen Relationship Management (CRM) e chatbot con modalità SaaS.

Inoltre, considerato che i servizi IaaS e SaaS sono attualmente erogati e che si tratta della corresponsione di solo canone, il corrispettivo verrà rendicontato in allineamento con il cronoprogramma attuativo dell'intervento e del periodo di ammissibilità della spesa.

Nel restare a disposizione, con l'occasione si inviano cordiali saluti.

Il referente tecnico informatico  
ing. Alessandro Burresi

Firenze Smart  
(SILFIspa)  
il direttore generale  
dott.ssa Manuela Gniuli