

Bilancio di Previsione 2025

REPORT COMMISSIONI

DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE

Assessore ROMANI:

cdr 222 - Area CRM

PARTE 1

ENTRATE E SPESE CORRENTI

Bilancio di Previsione 2025 - REPORT COMMISSIONI -
1.B SPESE CORRENTI

ANNO :

2025

PDC	PEG		DESCRIZIONE PEG		Miss.- Progr.		PREVISIONE 2023	PREVISIONE 2024	PREVISIONE 2025	VINC
222	AREA CRM									
TITOLO: 1 <u>SPESE CORRENTI</u>										
MACROAGGR: 03 <u>ACQUISTO DI BENI E SERVIZI</u>										
1030207000	1014	4	0	UTILIZZO DI BENI DI TERZI	01	11	0,00	0,00	65.000,00	
1030207000	4234	4	0	UTILIZZO DI BENI DI TERZI	14	01	40.000,00	44.650,00	56.000,00	
1030211000	1013	10	0	PRESTAZIONI PROFESSIONALI E SPECIALISTICHE	01	11	146.100,00	0,00	0,00	
1030211000	4233	36	0	PRESTAZIONI PROFESSIONALI E SPECIALISTICHE	14	01	0,00	0,00	40.000,00	
1030212004	4233	1	27	TIROCINI FORMATIVI EXTRACURRICULARI	14	01	3.000,00	0,00	0,00	
1030213000	1013	8	0	SERVIZI AUSILIARI - CONTACT CENTER	01	11	4.181.620,00	4.186.420,00	3.445.520,00	
1030215000	4233	48	0	PORTALE DI PROMOZIONE DEL TERRITORIO	14	01	120.000,00	0,00	0,00	
1030219000	1013	9	0	SERVIZI INFORMATICI E DI TELECOMUNICAZIONI	01	11	0,00	0,00	15.000,00	
Totale				ACQUISTO DI BENI E SERVIZI			4.490.720,00	4.231.070,00	3.621.520,00	
MACROAGGR: 04 <u>TRASFERIMENTI CORRENTI</u>										
1040203005	4235	28	0	TIROCINI FORMATIVI CURRICULARI	14	01	6.000,00	1.200,00	9.600,00	
Totale				TRASFERIMENTI CORRENTI			6.000,00	1.200,00	9.600,00	
Totale Settore 222							4.496.720,00	4.232.270,00	3.631.120,00	

1.D RIEPILOGO SPESA CORRENTE per MISSIONE e PROGRAMMA

Missione		Programma	PREVISIONE 2023	PREVISIONE 2024	PREVISIONE 2025
SPESE CORRENTI					
DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE					
01	SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE				
	11	ALTRI SERVIZI GENERALI	4.327.720,00	4.186.420,00	3.525.520,00
		Totale SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE	4.327.720,00	4.186.420,00	3.525.520,00
14	SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITA'				
	01	INDUSTRIA, PMI E ARTIGIANATO	169.000,00	45.850,00	105.600,00
		Totale SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITA'	169.000,00	45.850,00	105.600,00
		Totale DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	4.496.720,00	4.232.270,00	3.631.120,00

PARTE 2

ENTRATE E SPESE IN CONTO CAPITALE

PEG	DESC PEG	Miss.- Progr.	PREVISIONE 2023	PREVISIONE 2024	PREVISIONE 2025	di cui: CRONO OBBLIGAZIONI ANNI PRECEDENTI	di cui: PROGRAMMA TRIENNALE LAVORI PUBBLICI	di cui: ALTRI NUOVI STANZIAMENTI
-----	----------	------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--	---	--

CENTRO RESP: 222 AREA CRM

TITOLO 2 SPESE IN CONTO CAPITALE

5855	35	1	SOFTWARE	01	11	330.000,00	183.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale SPESE IN CONTO CAPITALE						330.000,00	183.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale 222						330.000,00	183.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00

2.C

RIEPILOGO SPESA IN CONTO CAPITALE
per MISSIONE e PROGRAMMA

Missione	DESCRIZIONE MISSIONE e PROGRAMMA	PREVISIONE 2023	PREVISIONE 2024	PREVISIONE 2025	di cui: CRONO OBBLIGAZIONI ANNI PRECEDENTI	di cui: PROGRAMMA TRIENNALE LAVORI PUBBLICI	di cui: ALTRI NUOVI STANZIAMENTI
Progr							

TITOLO 2 SPESE IN CONTO CAPITALE

AREA CRM

01 SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE

11	ALTRI SERVIZI GENERALI	330.000,00	183.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Totale SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE	330.000,00	183.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Totale SPESE IN CONTO CAPITALE	330.000,00	183.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Sviluppare e potenziare la comunicazione esterna al fine di promuovere il rapporto tra Amministrazione e cittadinanza

PROGRAMMA OPERATIVO

Sviluppare i canali relazionali di informazione, monitoraggio e trasparenza nei servizi

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITÀ

Il programma è incentrato sullo sviluppo ed evoluzione dei canali che abilitano la cura specifica e particolare del cittadino intorno al quale l'Ente sviluppa l'azione amministrativa. Per questo motivo l'obiettivo riunisce le finalità di sviluppo di piattaforme digitali abilitanti le relazioni e di valorizzazione degli eventi e iniziative della Città riconducibili agli adempimenti definiti dal Piano triennale dell'Informatica di AGID:

- OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali.
- OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi.
- OB.3.1 - Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti per migliorare i servizi offerti a cittadini e imprese semplificando l'azione amministrativa.

Le finalità dell'azione programmatica sono pertanto:

- evoluzione del sistema di CRM (Citizen Relationship Management) e del Servizio di Contact Center Infoline 020202 e canale Scrivi per la gestione multicanale integrata dei contatti, la gestione del profilo di servizio dei cittadini e l'implementazione di un sistema di notifica/comunicazione evoluto.
- Supporto alle Direzioni che ne fanno richiesta nella definizione e aggiornamento delle Carte dei Servizi con particolare riferimento alla rilevazione della soddisfazione degli utenti e ai canali di gestione e cura della relazione con i cittadini.
- Analisi e misurazione della soddisfazione dei cittadini e del grado di penetrazione e impatto dell'azione e della reputazione dell'Ente, attraverso strumenti e tecnologie digitali per la data collection e correlazione di informazioni.
- Collaborazione alla definizione della comunicazione e del palinsesto eventi multi-canale utilizzando la base della conoscenza costruita intorno agli utenti dei servizi erogati dall'Amministrazione.
- Progettazione, evoluzione e razionalizzazione dei punti di contatto con i cittadini attraverso la molteplicità di canali disponibili e di nuova generazione, definendo e migliorando la customer journey del city user.
- Proposta di modalità innovative di interazione cross-canale, per raggiungere i city user e liberare risorse sui canali tradizionali, secondo i paradigmi della modern IT e nel rispetto delle linee guida di Enterprise Architecture definite.

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Facilitare e incentivare l'accesso dei cittadini ai servizi civici mediante l'utilizzo di nuovi strumenti digitali per una Città connessa e accessibile

PROGRAMMA OPERATIVO

Definizione e sviluppo di servizi al Cittadino tramite soluzioni digitali e piattaforme nazionali

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITÀ

Le linee guida in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche promuovono l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di permettere a Cittadini e Imprese di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale, nonché al fine di garantire la semplificazione nell'accesso ai servizi, riducendo allo stesso tempo la necessità di accesso fisico agli uffici pubblici.

Per perseguire tale obiettivo, il programma implementa un processo di digitalizzazione dei servizi dell'Amministrazione attraverso un processo di miglioramento continuo degli stessi rispetto alla relazione con il cittadino e l'interazione digitale, rispondendo agli adempimenti definiti dal **Piano triennale dell'Informatica di AGID** declinato nei seguenti obiettivi:

- OB.3.2 – Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali
- OB.3.4 – SDG (Single Digital Gateway) - Monitorare e migliorare la qualità e l'accesso ai servizi digitali offerti dallo Sportello per l'Italia

A questi obiettivi si affianca la roadmap di adesione alle piattaforme nazionali già avviata, che prosegue secondo quanto definito dall'obiettivo del Piano triennale dell'Informatica di AGID, cluster 3 denominato "Piattaforme":

- OB.4.1 – Migliorare i servizi erogati da piattaforme nazionali a cittadini/imprese o ad altre PA
- OB.4.2 – Ottenere la piena interoperabilità tra le piattaforme
- OB.4.3 – Migliorare la sicurezza, accessibilità e l'interoperabilità delle basi dati di interesse nazionale

In particolare, le finalità del programma sono nel seguito declinate.

- Progettazione di servizi digitali per i Cittadini, le Imprese e i City Users, secondo i paradigmi della *modern IT* e nel rispetto delle linee guida di *Enterprise Architecture* definite.
- Evoluzione del sistema dei portali del Comune di Milano tramite l'implementazione di una piattaforma digitale unica e di modalità di ricerca intelligente delle informazioni e dei servizi, l'integrazione di nuovi servizi digitali e l'implementazione di nuovi strumenti di partecipazione.
- Evoluzione del sistema di Mobile App del Comune di Milano che integri servizi per vivere al meglio la città.

- Progettazione e sviluppo di nuove modalità di interazione e relazione basate sull'utilizzo di Piattaforme Low-Code, AI-Intelligenza Artificiale e RPA-Robotic Process Automation.
- Miglioramento dell'User Experience attraverso un ciclo continuo di ascolto, misura, analisi e implementazione di azioni correttive.
- Sviluppo di sportelli digitali di interazione con gli utenti per la presentazione di istanze e gestione delle pratiche on line.
- Semplificazione dei servizi e dell'interazione fra Amministrazione e cittadino/imprese/professionisti.
- Aumento delle opportunità e del livello di partecipazione dei cittadini.
- Promozione di momenti di formazione e accompagnamento digitale rivolti ai cittadini per aumentare la conoscenza e la capacità di utilizzo su tutti i servizi digitali come Spid, Pec e tutti i nuovi servizi che verranno sviluppati.
- Sviluppo di progetti di inclusione e accompagnamento digitale nei luoghi comunali (come sedi anagrafiche, biblioteche, CAM e Municipi) da attivare eventualmente con soggetti privati o del Terzo Settore.
- Miglioramento dell'accessibilità e delle performance di disponibilità dei servizi digitali offerti ai city users dall'Amministrazione attraverso l'interazione digitale.
- Aumento dell'utilizzo dei servizi e canali di interazione digitali, per migliorare la soddisfazione dei City User e liberare risorse sui canali tradizionali (e di conseguenza migliorare anche i servizi su canali tradizionali).
- Sviluppo di sistemi informativi che abilitano l'utilizzo delle piattaforme nazionali, proseguendo nell'azione avviata negli anni precedenti con l'implementazione di soluzioni digitali basate sui sistemi informativi nazionali CIE, SPID, PagoPA, ANPR, FatturaPA, APP IO, Piattaforma nazionale Open Data (dati.gov.it).
- Collaborazione e partecipazione ai tavoli del Ministro dell'Innovazione Tecnologica e Innovazione Digitale al fine di seguire la roadmap di sperimentazione della piattaforma di interoperabilità dei dati Nazionale (PDND) e della piattaforma Notifiche Digitali (PND), nonché collaborando nella definizione delle linee guida per la trasformazione digitale.
- Collaborazione con i Ministeri (es. MIUR, MIT, MEF ecc.) nella sperimentazione di piattaforme innovative e interoperabili per la realizzazione di servizi al cittadino e alle imprese.
- Progettazione e implementazione dei servizi digitali innovativi basati sull'utilizzo delle piattaforme nazionali valorizzandone le potenzialità rispetto a soluzioni verticali integrabili o sostituibili, secondo principi di sostenibilità nel tempo.

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Valorizzare il patrimonio informativo dell'Ente mediante sistemi integrati e interoperabili

PROGRAMMA OPERATIVO

Sviluppo di modelli decisionali e di analisi dei servizi e del territorio basati su dati coerenti e interoperabili

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITÀ

Il programma operativo consente lo sviluppo di piattaforme di integrazione dati e interoperabilità (verso sistemi interni ed esterni) abilitanti la creazione di servizi digitali e di sistemi informativi realizzati attraverso componenti modulari, scalabili e riusabili. Il programma operativo è basato sull'evoluzione continua delle architetture, a oggi disponibili:

- piattaforma di Business Intelligence, per la messa a disposizione di cruscotti direzionali;
- piattaforma geo-spaziale (geoportale) per la messa a disposizione di applicazioni e servizi di mappa;
- piattaforma di interoperabilità basata su architettura SOA (Software Oriented Architecture), per servizi sincroni e asincroni;
- piattaforma Data Lake e Big Data, come infrastruttura di raccolta e integrazione di dati provenienti da varie fonti;
- Piattaforma OpenData, per la messa a disposizione di dati in formato aperto, collegati e semanticamente interoperabili.

La finalità principale del programma è **la valorizzazione del patrimonio Informativo del Comune** quale asset strategico, allo scopo di **favorire lo sviluppo dei servizi digitali, ma non solo, e di facilitare la semplificazione dei processi di gestione e decisionali dell'Ente**, rispondendo anche agli adempimenti definiti dal Piano triennale dell'Informatica di AGID, cluster 2 denominato "Dati" e cluster 5 denominato "Interoperabilità" rispetto ai seguenti obiettivi:

- OB.3.1 - Migliorare la capacità di erogare e-service
- OB.5.1 - Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese
- OB 5.2 - Aumentare la qualità dei dati e dei metadati
- OB.5.3 - Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati
- OB.5.4 - Aumento della consapevolezza della Pubblica Amministrazione nell'adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale
- OB.5.5 - Dati per l'intelligenza artificiale

In particolare, il programma prevede le seguenti finalità.

- Attuare un modello di data governance che consenta di regolare e gestire il patrimonio dati mediante regole condivise con le Direzioni.

- Proseguire l'arricchimento della piattaforma di integrazione dati, in conformità alle normative sulla sicurezza e riservatezza (GDPR), correlando fonti dati eterogenee all'interno del data lake per abilitare la fruibilità delle basi di dati attraverso progetti di analytics e business/location intelligence, anche in forma autonoma.
- Attuare la sperimentazione in ambito big data dei metodi dell'intelligenza artificiale (machine/deep learning) tramite degli use case di forecasting, modelli previsionali applicati alle trasformazioni urbane o a sistemi di controllo dei processi.
- Continuare a perseguire le linee guida Open Data definite con Deliberazione di Giunta Comunale 1475/2020 relativa alla governance dei dati del Comune di Milano, automatizzando il più possibile i processi di generazione dei *dataset open*, in un'ottica di miglioramento della qualità del dato.
- Proseguire nello sviluppo di ontologie e Linked Data (anche open) per consentire un'innovativa e migliore gestione del dato, anche all'interno di progetti finanziati.
- Implementare il Portale del Dato quale luogo virtuale in cui i diversi contributi dell'area (statistica, geografica, analytics, open data, ecosistema digitale urbano) sono visibili e consentono un primo racconto della città.
- Adottare glossari condivisi e modelli di dati che permettano un ampio utilizzo degli stessi in una logica di interoperabilità interna e verso soggetti terzi, necessari a una prima individuazione dei master data.
- Proseguire lo sviluppo della conoscenza territoriale secondo i canoni della Location Intelligence orientando la componente relativa all'informazione geografica, verso un processo di aggiornamento dinamico e diffuso delle informazioni. In particolare, si avrà il mantenimento dell'architettura esistente sia nel Geoportale sia nella piattaforma GeoWorks, relativa all'occupazione suolo pubblico, realizzando tutte le iniziative volte al mantenimento della continuità applicativa anche in situazioni di emergenza o di rischio.
- Ampliare la costruzione del "Gemello Digitale" della città mediante rilevamento 3D - LIDAR con l'integrazione negli applicativi coinvolti, al fine di identificare un utilizzo diffuso che ne consenta la manutenzione, anche con l'uso di dispositivi alternativi (immagini satellitari), in un'ottica di infrastruttura del dato spaziale.
- Collaborare con le strutture preposte alla gestione della sicurezza per la definizione del processo integrato di protezione dei dati, con il mantenimento del registro dei trattamenti.
- Migliorare continuamente le piattaforme che abilitano l'interoperabilità tra sistemi, la produzione di API (Application Programming Interface) secondo gli standard nazionali e internazionali, la correlazione di informazioni e lo sviluppo di servizi integrati per i cittadini e per il miglioramento dei processi interni (es. Orchestrazione servizi e micro-servizi, Data Lake e Master Data su piattaforme/infrastrutture di tipo private/public cloud e tecnologie container).
- Sviluppare progetti trasversali attraverso la realizzazione di componenti che consentano il disaccoppiamento tecnologico dei sistemi.
- Aderire alle sperimentazioni e integrazioni delle piattaforme nazionali proposte al fine di realizzare un ecosistema di API unificato a supporto dei processi trasversali dell'insieme delle Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali.
- Proseguire il programma di trasformazione digitale attraverso l'utilizzo di API come chiave principale di comunicazione tra sistemi, nei confronti dei propri utenti (pubblici o privati), offrendo in questo modo la possibilità di costruire un ecosistema informativo integrato e governato, che garantisca la manutenibilità delle logiche di integrazione.

BILANCIO DI GENERE

Nella produzione dell'intera offerta analisi e reporting dati si pone particolare attenzione alle dinamiche di genere.

In particolare, già attualmente vengono forniti numerosi dati e analisi con la ripartizione per genere e secondo diverse chiavi di analisi quali aspetti demografici, dell'istruzione, del mercato del lavoro, ecc.

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Valorizzare il patrimonio informativo dell'Ente mediante sistemi integrati e interoperabili

PROGRAMMA OPERATIVO

Analisi e gestione dei dati statistici e ottemperanze ai programmi ISTAT

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITÀ

Le principali finalità del programma rispondono agli adempimenti definiti da ISTAT, in particolare, l'Amministrazione opererà nell'ambito dell'analisi e gestione dei dati statistici per:

- finalizzare l'evoluzione di SISI (Sistema Statistico Integrato) verso il Portale Unico del Dato come punto di accesso all'informazione.
- Proseguire nel piano delle pubblicazioni attraverso l'attività di divulgazione tramite dati, indicatori e rappresentazioni grafiche.
- Proseguire con le indagini campionarie e rilevazioni statistiche previste per il Comune di Milano, quali il Censimento Permanente della Popolazione e delle Abitazioni, rilevazione degli aspetti fondamentali della vita con AVQ - Aspetti di Vita Quotidiana, rilevazioni dati di spesa e fisici su trasporti e viabilità, Parità Potere d'Acquisto, rilevazione prezzi mensile per la determinazione dei principali indicatori economici quali NIC (indice Nazionale dei prezzi al consumo per l'Intera Collettività) e FOI (indice dei prezzi al consumo per le Famiglie di Operai e Impiegati), indagine annuale sui dati ambientali nelle città con il supporto delle Direzioni coinvolte, indagini su Ricerca e Innovazione nelle PA come pure sulla trasformazione digitale.
- Efficientare i processi di rilevazione prezzi anche con la valutazione sulla possibilità di esternalizzazione del servizio di rilevazione sul campo.
- Valutare, nell'ottica di ampliamento dell'offerta statistica, la possibilità di inserire e ampliare gli indicatori presenti sulle 6 statistiche sulla città, nonché di altre analisi di tipo economico-sociale.
- Reingegnerizzare gli attuali sistemi di produzione dei dati statistici tramite il data lake, in un'ottica di interoperabilità e riutilizzabilità dei dati pubblici.
- Adeguare i flussi statistici relativi a demografia, educazione, procedure sanzionatorie ai nuovi applicativi sviluppati.

BILANCIO DI GENERE

Nella produzione dell'intera offerta statistica si intende prestare particolare attenzione alle dinamiche di genere. In particolare, già attualmente vengono forniti numerosi dati statistici con la ripartizione per genere e secondo diverse chiavi di analisi quali aspetti demografici, dell'istruzione, del mercato del lavoro, ecc.

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Evolvere i sistemi informativi e le infrastrutture abilitanti a supporto dello sviluppo di servizi interni ed esterni

PROGRAMMA OPERATIVO

Sviluppare piattaforme applicative per la digitalizzazione dei processi delle Direzioni del Comune

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITA'

Il Comune di Milano intende attuare una progressiva e maggiore semplificazione del rapporto con cittadini e imprese, anche attraverso la digitalizzazione delle procedure interne necessarie all'efficientamento e all'efficacia dell'azione amministrativa dell'Ente, con l'adozione di soluzioni informatiche che consentano di razionalizzare costi e tempi.

A tal fine la roadmap degli sviluppi prosegue sui principali sistemi applicativi per ambito, rispondendo anche agli adempimenti definiti dal Piano triennale dell'Informatica di AGID, declinato nei seguenti obiettivi:

- OB.4.1 - Migliorare i servizi erogati da piattaforme nazionali a cittadini/imprese o ad altre PA.
- OB.3.3 - Consolidare l'applicazione delle Linee guida per la formazione, gestione e conservazione documentale.

In particolare, il programma prevede le seguenti finalità.

- Progettazione e sviluppo di piattaforme telematiche per la presentazione e la gestione di pratiche digitali afferenti agli Sportelli Unici delle Attività Produttive e dell'Edilizia. Tali sistemi informativi integrati consentono di avere una gestione unica e condivisa della pratica sia tra i Servizi Interni, che con gli Enti esterni all'Amministrazione Comunale.
- Progettazione, sviluppo e aumento del perimetro di utilizzo delle piattaforme applicative utili alla gestione del bilancio e degli strumenti di programmazione (sistema Enterprise Resource Planning). Diffusione all'interno di una piattaforma integrata che permetta di avere una gestione unica e condivisa del dato. Revisione degli attuali processi per snellire le procedure ed efficientare le attività contestualmente alla digitalizzazione al fine di garantire una maggiore integrazione dei sistemi satellite gestionali e l'attuazione di un modello di controllo gestionale della spesa e dei ricavi.
- Adozione di piattaforme documentali basate su tecnologie moderne, identificazione e digitalizzazione di *workflow*, digitalizzazione di archivi cartacei e delle istanze operative su di essi, inoltrate dagli uffici di back-office dell'Amministrazione. Valorizzazione della convenzione quinquennale con la Regione Emilia-Romagna (PARER - Polo Archivistico Regione Emilia-Romagna) per la conservazione digitale dei documenti dell'Ente (archiviazione sostitutiva ai sensi dell'art.44 del CAD – Codice di Amministrazione Digitale).
- Semplificazione della user experience delle piattaforme applicative in uso e di nuova progettazione per facilitarne l'utilizzo e accompagnare i dipendenti nel change management.

- Adozione di nuovi sistemi per la gestione complessiva delle risorse umane secondo nuovi paradigmi che mettano la “persona al centro”, ovvero partendo dal concetto di un “fascicolo del dipendente” e con tecnologie moderne.
- Razionalizzazione delle applicazioni desuete attraverso l’evoluzione e la diffusione di piattaforme applicative moderne in vari ambiti (Avvocatura, Mobilità, ecc.) basate sugli standard di Enterprise Architecture.
- Valorizzazione e ampliamento di adozione della piattaforma di real estate management per la gestione informatica del patrimonio immobiliare dell’Ente e incremento dell’uso della stessa da parte degli utenti pubblici.
- Valorizzazione della piattaforma di facility management per mappare le sedi comunali e offrire servizi aggiuntivi (es. gestione collocazione beni mobili, mappatura risorse a uffici, ecc.).

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Evolvere i sistemi informativi e le infrastrutture abilitanti a supporto dello sviluppo di servizi interni ed esterni

PROGRAMMA OPERATIVO

Sviluppare un'architettura SW, HW e Networking che sia ottimizzata, scalabile e sicura

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITA'

Il Comune di Milano intende proseguire nell'attuazione di una progressiva e maggiore semplificazione del rapporto con cittadini e imprese, anche attraverso la digitalizzazione delle procedure interne necessarie all'efficientamento e all'efficacia dell'azione amministrativa dell'Ente, con l'adozione di soluzioni informatiche che consentano di razionalizzare costi e tempi.

A tal fine la roadmap degli sviluppi prosegue sui principali sistemi applicativi per ambito, rispondendo anche agli adempimenti definiti dal Piano triennale dell'Informatica di AGID, declinato nei seguenti obiettivi:

- OB.6.1 Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle Amministrazioni attuando la Strategia Cloud e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati incluso PSN.
- OB.6.2 - Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini e imprese tramite il potenziamento della connettività.

In sintesi, le finalità del programma:

- Progettazione di infrastrutture IT, di servizi infrastrutturali e di software secondo i paradigmi della modern IT e nel rispetto delle linee guida di Enterprise Architecture definite e dei principi adottati dalla Deliberazione di Giunta Comunale 620/2020.
- Definizione del piano di migrazione verso soluzioni multi-cloud su paradigma hybrid-cloud governate dall'Amministrazione, ad alto valore aggiunto dell'offerta di continuità dei servizi. Possibile adesione, mediante convenzione di durata decennale, al Polo Strategico Nazionale quale strumento per la migrazione dei dati e dei servizi dell'ente al Cloud Nazionale (es. Progetto Nuova Centrale Operativa PL e Protezione Civile, approvvigionamento servizi cloud, ecc.).
- Resilienza delle componenti infrastrutturali e di networking sia interne dell'Ente che esterne (Cloud).
- Ammodernamento ed evoluzione dell'infrastruttura e dei servizi per la gestione dei Database (es. Oracle Cloud)
- Incremento dell'affidabilità e delle performance degli apparati di rete, gestione della ridondanza come fattori abilitanti la connettività tra sedi, dei sistemi e della migrazione in cloud.

- Ammodernamento e potenziamento dei sistemi di backup e dei servizi sistemistici per la gestione e la governance dell'attuale infrastruttura on-prem e della sua evoluzione multi-cloud.
- Disegno e implementazione dei principali processi di IT Service Management e di monitoraggio delle architetture e infrastrutture per il proseguimento dell'implementazione del processo di unificazione dei modelli di service management.
- Proseguimento del dispiegamento del piano operativo di lavoro agile (POLA, confluito nel PIAO) incrementando il livello di affidabilità dei sistemi di virtualizzazione.
- Razionalizzazione del portafoglio delle soluzioni tecnologiche relative alle postazioni di lavoro e alle modalità di accesso da remoto al fine di aumentare la postura di sicurezza ottimizzando i costi.

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Coordinare l'ecosistema urbano degli asset tecnologici e digitali del territorio in logica Smart City

PROGRAMMA OPERATIVO

Governo dell'ecosistema digitale urbano

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITÀ'

La principale finalità del programma è quella di abilitare la realizzazione della Smart City mediante la creazione di una piattaforma di condivisione dei dati dinamici del territorio (Ecosistema Digitale Urbano), siano essi prodotti dalle PPAA o dal settore privato, con un quadro di regole che favorisca lo sviluppo di servizi a valore aggiunto anche da parte di enti di ricerca, piccole e medie imprese del territorio. Il Comune si pone nel ruolo di soggetto abilitante, in conformità con la visione delineata tramite la Deliberazione di Giunta Comunale 620/2020, e rispondendo anche agli adempimenti definiti dal Piano triennale dell'Informatica di AGID, rispetto agli obiettivi:

- OB. 5.3 - Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati
- OB. 3.1 - Modelli e regole per l'erogazione integrata di servizi interoperabili

In particolare, le finalità che possono essere individuate anche all'interno del Data Governance Act (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/data-governance-act-explained>), sono declinate nel seguito:

- **aprire spazi di confronto con cittadini e portatori d'interesse della SmartCity per definire un quadro di regole (policy) innovativo per la condivisione di dati dinamici sulla piattaforma di Ecosistema Digitale Urbano. Le policy hanno l'obiettivo di semplificare e accelerare i processi di apertura e condivisione dei dati dinamici dei soggetti pubblici e privati del territorio.**
- Pubblicare e promuovere la piattaforma dell'Ecosistema Digitale Urbano, presidiando la continua evoluzione tecnologica e funzionale dei sistemi sottostanti
- Realizzare un sistema integrato per la gestione di dispositivi IOT dislocati sul territorio con l'obiettivo di fornire una soluzione pronta a supportare i fabbisogni emergenti relativi ad ambiti di mobilità, sicurezza, progettazione e realizzazione delle control room virtuali correlate ai servizi resi in ambiti strategici e al governo della sicurezza del territorio attraverso elementi attuatori, in preparazione all'evento Milano-Cortina 2026, ambiente, rigenerazione urbana, ecc.
- Rappresentare in una vista integrata e correlata gli oggetti tecnologici, processi aziendali, i servizi digitali, i trattamenti di dati ecc. al fine di accrescere efficacia ed efficienza delle iniziative di governo ICT, di valutazione del rischio operativo, di certificazione di qualità, di analisi e reingegnerizzazione processi, di gestione dei trattamenti di dati anche personali.

MISSIONE

1. Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO STRATEGICO

Piano Triennale dell'Informatica, valorizzando l'opportunità PNRR e la Cybersecurity

PROGRAMMA OPERATIVO

Attuazione e governance del PTI e dei relativi piani di investimento (PNRR), governando la trasformazione digitale

DIREZIONE

Innovazione Tecnologica e Digitale

DESCRIZIONE DELLE FINALITÀ'

Il programma si pone la finalità di migliorare e incrementare le strategie di innovazione tecnologica e digitale rispetto alla governance, formazione e monitoraggio in ambito architetture, sistemi applicativi, demand dei bisogni e cybersecurity, in adozione al Piano Triennale dell'informatica 2024/2026, all'interno di tutte le azioni di trasformazione digitale dell'Amministrazione, in accordo con AGID.

Le leve per l'adozione del piano sono declinate negli obiettivi nazionali trasversali:

- OB.1.1 - Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA.
- OB.1.2 - Diffusione competenze digitali nel Paese e nella PA.
- OB 1.3 - Monitorare e analizzare lo stato di digitalizzazione del Paese.
- OB 7.1 - Adottare una governance della cybersicurezza diffusa nella PA.
- OB.7.3 - Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione.
- OB 7.5 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA.

Tali obiettivi, sono mutuati nel programma operativo con le seguenti finalità:

- definizione e aggiornamento del piano strategico dei sistemi informativi del Comune di Milano, declinando le strategie nazionali di AGID, e sviluppo Piano Triennale dell'informatica dell'Ente che integrerà le linee programmatiche in ambito ICT, dando attuazione alle opportunità di investimento.
- **Progettazione, implementazione e continuo miglioramento del modello di integrazione degli strumenti PMO (Project Management Office), dei processi e modelli operativi necessari alla governance dei progetti e del Demand dei bisogni di digitalizzazione.**
- Definizione di processi ICT chiari, efficaci ed efficienti, replicabili/scalabili a supporto dello sviluppo dei servizi digitali trasversali dell'Amministrazione.
- Pianificazione e gestione della domanda in ambito ICT, sviluppandone i relativi modelli
- Definizione delle strategie per il miglioramento della gestione dei sistemi e delle *operation*, dell'esercizio e del ciclo di vita dei sistemi.
- Consolidamento della gestione unificata dell'esercizio applicativo introducendo sistemi di misurazione e di valutazione dei benefici attesi e di sostenibilità.

- Supporto di Project Management alla realizzazione di progetti ICT trasversali e complessi della Direzione ITED.
- Partecipazione e collaborazione ai tavoli e agli eventi di diffusione della cultura Digitale delle PAC (Pubbliche Amministrazioni Centrali), per esempio contribuendo allo sviluppo e alla crescita della rete di Pubbliche Amministrazioni costituita attraverso il Protocollo per l'Innovazione d'Insieme (Engage) il 30/04/2021 e rinnovato come accordo di collaborazione con Deliberazione di Giunta Comunale 546 del 14/05/2024.
- Aggiornamento continuo delle linee di Enterprise Architecture, diffusione e verifica di conformità alle stesse e alla mappa di transizione dei sistemi
- Adozione del piano di cybersecurity complessivo e trasversale per il Comune di Milano che ricopre i diversi ambiti dell'IT (Infrastrutture e postazioni di lavoro, middleware, piattaforme software e dati).
- Adozione del modello di risk management per la misurazione del livello di sicurezza dell'intero perimetro dei sistemi dell'amministrazione, e miglioramento continuo del modello e dell'adeguamento dei sistemi di monitoraggio, protezione e reazione agli attacchi informatici.
- Identificazione e attuazione di misure compensative per migliorare la postura di resilienza della componente ICT dell'ente definendo e attuando un piano di business continuity.
- Aggiornamento, diffusione e formazione delle linee guida di Cybersecurity e delle relative policy.
- Progettazione e realizzazione di piani per la formazione e la diffusione delle conoscenze e per la crescita delle competenze in ambito ICT.