

**Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale**

Area Strategie, Demand e Governo ICT

Unità Demand e Progetti Speciali

Milano, data della firma digitale

**Oggetto: Consultazione preliminare di mercato ex art. 77 D. Lgs. 36/2023, necessaria all'individuazione di operatori economici interessati alla fornitura di una soluzione tecnologica a supporto delle dinamiche per l'IT Service Management.**

**1. Amministrazione richiedente**

Comune di Milano, Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale, Area Strategie, Demand e Governo ICT, (nel seguito, anche "Amministrazione"), Via G. B. Vico, 18 – 20123 Milano. Direttore di Direzione Ing. Guido Arnone. Referente Dott.ssa Sara Belli

- [sara.belli@comune.milano.it](mailto:sara.belli@comune.milano.it)
- Pec: [siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it](mailto:siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it)
- [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it).

Il Comune di Milano indice la presente consultazione di mercato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 77 del D. Lgs. 36/2023, con il proposito di recepire manifestazioni d'interesse da parte di operatori del mercato interessati alla fornitura di una soluzione tecnologica a supporto delle dinamiche per l'IT Service Management.

L'Amministrazione intende quindi procedere a:

- verificare l'eventuale esistenza sul mercato di soluzioni in grado di assicurare un'adeguata copertura delle capacità attese per la soluzione tecnologica a supporto delle dinamiche per l'IT Service Management descritte al successivo paragrafo 3, che includano categorie di soluzioni riconducibili, a scopo esemplificativo ma non esaustivo, alle seguenti fattispecie:
  - a. riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della Pubblica Amministrazione;
  - b. software libero o a codice sorgente aperto;
  - c. software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso o in modalità Software as a Service (SaaS);
  - d. software combinazione delle precedenti soluzioni;
- individuare modalità e termini di realizzazione o implementazione della soluzione per delineare un quadro di massima dal punto di vista dei tempi e dell'impegno economico per l'acquisizione della soluzione stessa, la relativa personalizzazione e la migrazione dati dalla soluzione attualmente utilizzata, la formazione degli utenti, la manutenzione evolutiva, la manutenzione adeguativa/correttiva e l'integrazione con altri applicativi interni del Comune di Milano.

La partecipazione a detta consultazione non determina aspettative, né diritto alcuno e non rappresenta invito a proporre offerta, né impegna a nessun titolo l'Amministrazione nei confronti degli operatori interessati, restando altresì fermo che l'eventuale acquisizione del sistema oggetto della presente consultazione è subordinata all'apposita procedura che sarà espletata ai sensi della normativa vigente.

## 2. Il contesto

Il Comune di Milano ha intrapreso da tempo un processo di innovazione e razionalizzazione della gestione delle richieste/esigenze in ambito IT.

Le differenti direzioni del Comune di Milano possono incorrere in anomalie o necessità di miglioramento nel funzionamento di differenti processi routinari: l'IT Service Management (ITSM) supporta la risoluzione di tali anomalie, la gestione delle necessità di sistema e lo sviluppo delle segnalazioni relative ad entrambe le casistiche sopra esposte.

Attraverso una puntuale identificazione e formalizzazione delle esigenze in ambito IT, debitamente prioritizzate, l'ITSM guida in modo sistemico l'evoluzione continua dell'erogazione dei servizi ITSM disponibili.

Nell'ambito dell'IT Service Management, si intende procedere con la presente consultazione preliminare di mercato al fine di recepire manifestazioni d'interesse da parte di operatori economici per l'implementazione e adozione di soluzioni di IT Service Management per l'Amministrazione Comunale.

## 3. La descrizione della soluzione

Il Comune di Milano, in linea con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, prevede di dotarsi di un sistema atto a garantire la massima copertura funzionale dei processi legati al framework ITIL, con particolare attenzione all'IT Service Management.

La soluzione dovrà consentire:

1. la gestione delle tipologie di richiesta per Servizi IT indicate nell'**Allegato 3**, con la possibilità aggiungere ulteriori tipologie di richieste non incluse nell'Allegato stesso, qualora ritenuto necessario.
2. un adeguato grado di copertura delle capacità attese indicate nell'**Allegato 4**, con la possibilità aggiungere ulteriori capacità attese non incluse nell'Allegato stesso, qualora ritenuto necessario.
3. L'accesso ad **almeno**
  - 1000 operatori di back office, oltre a utenze applicative per l'integrazione con sistemi di Trouble Ticketing di terze parti.
  - 10.000 utenti di front office
  - 1 ambiente di collaudo e preferibilmente 1 ambiente di pre-produzione
4. La gestione di almeno
  - 700 sedi comunali
  - 40.000 asset IT (notebook, desktop, monitor, etc)
  - 260 asset applicativi e relative componenti architetturali diversificate di middleware (Database, Application Server etc...)
  - Servizi infrastrutturali Cloud (server, cluster container almeno 5 diversi cloud provider e relativi sistemi di segnalazione da integrare per una governance unificata)
  - 100 progetti applicativi anno, e relative change request
  - 600 code di segnalazione e circa altrettanti servizi di Business supportati da catalogo
  - 50.000 richieste per servizi IT all'anno
  - 15.000 incident all'anno

In relazione alla soluzione proposta l'Amministrazione valuterà l'acquisizione, nel rispetto di quanto disposto dalla normativa in materia di contrattualistica pubblica e, in particolare, dal D. Lgs. 36/2023, di quanto segue:

- la messa a disposizione all'Amministrazione di una soluzione software per l'IT Service Management;
- il servizio di personalizzazione del software di cui sopra alle esigenze del Comune di Milano;
- l'affiancamento degli operatori nell'utilizzo del sistema;
- il servizio di manutenzione evolutiva del software;
- il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva;
- il supporto alla migrazione dei dati dall'attuale applicativo ed il dispiegamento in esercizio della nuova piattaforma per un periodo di roll-out successivo da concordare con l'Amministrazione.
- il supporto all'integrazione con altri applicativi presenti al Comune di Milano.

### 3.1 Linee guida

Si richiede che la soluzione rispetti le seguenti Linee Guida AgID:

1. il sistema deve rispettare le disposizioni contenute nelle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, in riferimento agli standard e alle tecniche previste per la formazione, gestione e conservazione di documenti informatici e documenti amministrativi informatici. Inoltre, il sistema deve essere conforme anche agli allegati parte integrante alle stesse Linee guida;
2. il sistema deve rispettare le norme di accessibilità così come stabilite dalla Legge n 9/2004 e dal successivo Decreto del Presidente della Repubblica n. 75/2005 *"Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*, comprensivi delle modificazioni introdotte dal Decreto Legislativo n. 106/2018 *"Riforma dell'attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici"*.

In particolare, devono essere rispettate tutte le indicazioni riportate nelle Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici, in vigore dal 21 dicembre 2022.

Inoltre, la soluzione progettuale dovrà essere formulata nel rispetto delle Linee Guida di Enterprise Architecture del Comune di Milano di cui alla Deliberazione di Giunta Comunale n. 620/2020, di cui al link <https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/linee-guida-ict/wiki>. Le Linee Guida forniscono dettagli implementativi specifici, in accordo con il contesto generale definito dall'Agenzia per l'Italia Digitale e dal Piano Triennale 2022-2024 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale>).

Di seguito i principi applicati ai servizi di manutenzione software e gestione operativa:

1. i servizi di manutenzione e gestione operativa devono essere eseguiti impiegando lo strumento di Trouble Ticketing messo a disposizione dall'Amministrazione;
2. i processi di Gestione dei Cambiamenti ICT (IT Change Management) e di Gestione degli Incidenti (Incident Management) definiti presso l'Amministrazione sono ispirati agli standard internazionali ITIL v. 4 e COBIT 2019;
3. le vulnerabilità di sicurezza informatica sono considerate anomalie di funzionamento ai fini della garanzia e della manutenzione dei sistemi.

La tabella seguente riporta le Linee Guida che dovranno essere applicate:

NOME LINEA GUIDA	DESCRIZIONE	APPLICABILE IN MODALITÀ SAAS	APPLICABILE A SOLUZIONI OPEN SOURCE SVILUPPATE PER CONTO DELL'AMMINISTRAZIONE	APPLICABILE A SOLUZIONI PROPRIETARIE CON INSTALLAZIONE ON PREMISE
<b>Principi</b>	Principi di Enterprise Architecture del Comune di Milano, orientano lo sviluppo di sistemi armonizzandolo col contesto aziendale e IT dell'Amministrazione	Sì	Sì	Sì
<b>Gestione Ciclo di Vita del Software (ALM)</b>	Modalità di integrazione col ciclo ALM e con gli strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione	No	Sì	No
<b>Adozione Soluzioni SaaS</b>	Criteri per l'adozione di soluzioni SaaS	Sì	No	No
<b>Progettazione Applicazioni</b>	Criteri per la progettazione di applicazioni e la scelta di framework	No	Sì	Sì
<b>API e Interoperabilità</b>	Modalità di esposizione e utilizzazione di API tramite la piattaforma di Interoperabilità del Comune di Milano	Sì	Sì	Sì
<b>Interfacce Utente e User Experience</b>	Standard per la realizzazione di interfacce utente	Sì	Sì	Sì
<b>Gestione Progetti IT</b>	Linee guida per la gestione di progetti IT	Sì	Sì	Sì
<b>Metadattazione delle fonti dati</b>	Metadattazione delle fonti dati (tabelle, dataset, API) secondo vocabolari del Comune di Milano	Sì	Sì	Sì
<b>Reportistica e visualizzazione</b>	Linee guida per la visualizzazione di dati e report in base ai requisiti	Sì	Sì	Sì
<b>Identità e Autenticazione Cittadino</b>	Linee guida per la gestione delle identità e degli accessi (IAM) da parte di cittadini e imprese	Sì	Sì	Sì
<b>Identità e Autenticazione Backoffice</b>	Linee guida per la gestione delle identità e degli accessi (IAM) da parte di dipendenti e collaboratori del Comune di Milano	Sì	Sì	Sì
<b>Cifratura e protocolli sicuri</b>	Algoritmi e protocolli di cifratura e comunicazioni sicure	Sì	Sì	Sì
<b>Sicurezza Applicativa</b>	Linee guida per lo sviluppo di codice e applicazioni sicure	No	Sì	No
<b>Rancher Kubernetes</b>	Ambiente preferito di esecuzione di applicazioni	No	Sì	Sì
<b>Risorse, CED, Server e Middleware</b>	Allocazioni risorse computazionali, cloud, storage, backup	No	Sì	Sì

#### 4. Elementi economici della fornitura del software

Si richiede che vengano fornite informazioni dettagliate relative alla modalità economica di fornitura del software:

- **modelli di licenziamento on premise:** si richiede, qualora la soluzione preveda modelli di licenziamento on premise, di indicare le tipologie di licenziamento;
- **modelli di subscription SaaS:** si richiede, qualora la soluzione preveda modelli di subscription a servizi in cloud SaaS, di fornire dettagli riguardanti il modello di pricing applicato;
- **disponibilità listini:** si richiede, qualora disponibile, di fornire un listino pubblico, indicandone l'eventuale link o le informazioni necessarie per reperirlo;
- **altre modalità economiche di fornitura** (es. servizi connessi a sistemi open source, ecc.).

#### 5. Requisiti di partecipazione

**Situazione giuridica:**

- assenza delle cause di esclusione indicate dagli art. 94 e 95 del D. Lgs. n. 36/2023;
- assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 9, comma 2, lett. a), b), c) del D. Lgs. n. 231/2001;
- assenza delle condizioni di esclusione di cui all'art. 1 bis della Legge n. 383/2001 relativa all'emersione del lavoro sommerso;
- assenza di motivi ostativi alla stipula di contratti pubblici ai sensi della L. 190/2012 e del D. Lgs. 159/2011;
- rispetto delle prescrizioni di cui alla L. 68/1999 ed al D. Lgs. 81/2008.

**Idoneità professionale e tecnica (art. 100 D. Lgs. 36/2023)**

- iscrizione alla competente Camera di Commercio, Industria e Artigianato ed Agricoltura, con oggetto sociale comprendente o comunque coerente con l'oggetto della consultazione preliminare di mercato;
- per gli operatori economici di altri Stati membri dell'Unione Europea non residenti in Italia, iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato II.11 del D. Lgs. 36/2023.

La partecipazione a detta consultazione non determina aspettative, né diritto alcuno e non rappresenta invito a proporre offerta, né impegno a nessun titolo l'Amministrazione nei confronti degli operatori interessati.

#### 6. Modalità e termini di presentazione della domanda

I soggetti interessati dovranno far pervenire, a mezzo PEC all'indirizzo, [siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it](mailto:siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it) entro le ore 12:00 del 12 dicembre 2025, la seguente documentazione, redatta in formato PDF e con firma digitale del Legale Rappresentante o di persona autorizzata a rappresentare il rispondente nei rapporti con l'Amministrazione:

- dichiarazione per la partecipazione di cui al fac-simile fornito con la presente consultazione preliminare (allegato 1);
- Relazione Tecnico-Illustrativa costituita preferibilmente da massimo 30 fasciate formato A4. La medesima dovrà contenere delle sezioni specifiche in cui si descriverà la soluzione secondo l'indice dei contenuti presente nell'**allegato 2**.

L'Amministrazione si riserva di richiedere una presentazione e/o simulazione della soluzione proposta presso i propri uffici. Le Relazioni Tecnico-Illustrative saranno visionate da personale interno dell'Amministrazione, senza che ciò implichi alcuna attribuzione di punteggio e, di conseguenza, alcuna graduatoria sulle manifestazioni di interesse pervenute.

## 7. Ulteriori informazioni

L'Amministrazione procedente si impegna alla riservatezza non divulgando a terzi tutti i dati e le informazioni contenute nei documenti che perverranno dai soggetti interessati, in risposta al presente avviso.

L'esito della presente procedura non è in alcun modo vincolante per l'Amministrazione procedente che si riserva la più ampia discrezionalità rispetto alle decisioni da adottare in esito alla presente consultazione.

Il presente avviso non costituisce né un'offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c., né una promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c.

L'Amministrazione si riserva di non procedere all'indizione di successiva procedura in relazione all'oggetto della presente consultazione.

Non saranno previste forme di indennizzo, rimborso o risarcimento a favore degli eventuali partecipanti.

## 8. Richieste di chiarimenti

Eventuali richieste di chiarimento, di carattere tecnico e/o amministrativo, relative alla presente procedura e alla relativa documentazione, dovranno essere indirizzate a mezzo PEC all'indirizzo [siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it](mailto:siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it), entro le ore 12:00 del 05 dicembre 2025.

Allegati al presente avviso:

- allegato 1 – Modello di manifestazione di interesse per consultazione preliminare di mercato e dichiarazione possesso requisiti di partecipazione;
- allegato 2 – Indice dei contenuti della Relazione Tecnico-Illustrativa;
- allegato 3 – Tipologia di richieste per Servizi IT
- allegato 4 – Capacità Attese

Il Direttore dell'Area Strategie, Demand e Governo ICT  
Dott.ssa Sara Belli  
(firmato digitalmente)