

Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale

Area Servizi Applicativi -

Unità Servizi Documentali e Archivi

Milano, data della firma digitale

Oggetto: Consultazione preliminare di Mercato ex art. 66 D. Lgs. 50/2016, necessaria all'individuazione di operatori economici interessati alla fornitura di una soluzione progettuale di gestione del Sistema Documentale.

1. Amministrazione richiedente

Comune di Milano, Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale, Area Servizi Applicativi, (nel seguito, anche "Amministrazione"), Via G. B. Vico 18 – 20123 Milano. Direttore di Direzione: Ing. Guido Arnone; Referente: Ing. Guido Albertini Tel. 02-884.52834; posta elettronica ordinaria: Guido.Albertini@comune.milano.it; PEC: siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it; indirizzo internet www.comune.milano.it.

Il Comune di Milano indice la presente consultazione di mercato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 66 del D. Lgs. 50/2016, con il proposito di recepire manifestazioni d'interesse da operatori del mercato, al fine di procedere all'approvvigionamento di una nuova soluzione di Gestione Documentale per l'Ente.

L'Amministrazione intende quindi procedere a:

- verificare l'eventuale esistenza sul mercato di sistemi in grado di soddisfare i requisiti richiesti per il Sistema Informativo di Gestione Documentale descritti al successivo paragrafo 3, che comprendano categorie di software che rientrino nelle 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 SaaS;
 - d. software combinazione delle precedenti soluzioni;
- individuare modalità e termini di realizzazione o implementazione della soluzione software per delineare un quadro di massima dal punto di vista dei tempi e impegno economico per l'acquisizione, la personalizzazione, la migrazione dati dall'attuale applicativo, 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 un processo di innovazione e razionalizzazione dei processi digitali con l'obiettivo di armonizzare i processi, di offrire servizi innovativi ed efficienti e di semplificare e digitalizzare le procedure interne.

Per dare attuazione a tale processo, l'Area Servizi Applicativi della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale del Comune di Milano intende avviare una reingegnerizzazione dei processi e dei flussi di gestione e condivisione documentale con l'identificazione di nuove modalità operative e nuovi strumenti e piattaforme tecnologiche.

Nell'ambito della realizzazione del sistema di Gestione Documentale, l'Amministrazione Comunale intende procedere con la presente consultazione preliminare di mercato al fine di recepire manifestazioni d'interesse da operatori economici interessati per la realizzazione di una nuova piattaforma di Gestione Documentale.

3. La descrizione della fornitura

Il Comune di Milano, in linea con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale, prevede di dotarsi di un sistema atto a garantire la massima copertura funzionale dei processi relativi alla Gestione Documentale e a generare vantaggi sia all'interno dell'Ente sia verso l'esterno, in particolare di consentire:

1. introduzione di una piattaforma unica di gestione centralizzata ed uniforme dei documenti che sia fruibile da tutti gli utilizzatori e dai sistemi verticali connessi in modo standardizzato ed efficiente e nello stesso tempo che sia modulare, scalabile e performante;
2. razionalizzazione e semplificazione dei processi documentali in un'ottica di snellimento e miglioramento delle procedure operative;
3. miglioramento dell'esperienza d'uso offerta a utenti e dipendenti;
4. gestione efficace ed efficiente del change management in modo da facilitare l'adeguamento del software a eventuali cambiamenti normativi, recependo altresì le modifiche alla struttura organizzativa e dei processi documentali dell'Ente;
5. garanzia di interoperabilità con i sistemi informativi del Comune di Milano secondo le Linee guida indicate.

La soluzione progettuale dovrà tener conto almeno delle seguenti componenti essenziali:

- dovrà essere in grado di consentire la completa gestione dell'intero ciclo di vita documentale da parte del personale dell'Amministrazione;
- dovrà essere completa delle personalizzazioni necessarie per soddisfare i processi dell'Amministrazione ed essere scalabile e modulare, per poter pienamente supportare future esigenze di evoluzione di tali processi;
- dovrà assicurare l'integrazione informatica tra tutti i macro-processi (anagrafici, giuridici, organizzativi, tributari, edilizia, commercio, gestione del personale, ecc.) in modo che le diverse attività svolte risultino correlate e monitorabili. Le integrazioni tra i vari sistemi/layer dovrà essere realizzata mediante l'invocazione di Application Programming Interface (API);
- dovrà comprendere le necessarie evoluzioni per gli adempimenti alle linee di indirizzo nazionali in materia di gestione e conservazione documentale;
- potrà essere utilizzata da almeno 7.500 utenti-operatori e dovrà essere in grado di gestire svariati profili di utenza secondo le esigenze dell'Amministrazione, senza vincoli di accesso contemporaneo;
- dovrà essere disponibile interamente in lingua italiana e dovrà essere completa dei diritti di utilizzo della proprietà intellettuale, delle necessarie autorizzazioni e di qualsivoglia fattispecie necessaria per consentirne il totale e incondizionato utilizzo da parte dell'Amministrazione;
- dovrà garantire la completa aderenza alla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 679/2016 - GDPR).

3.1 Requisiti e servizi richiesti

La soluzione dovrà essere in grado di fornire, in modalità integrata, un adeguato grado di copertura dei macro-requisiti di seguito descritti.

GESTIONE DOCUMENTALE

- gestione del ciclo di vita documentale: composizione e modellazione documenti, controllo formato e archiviazione di documenti in modo univoco anche verso più dispositivi di storage distribuiti geograficamente;
- ricerca full text, indicizzazione e metadattazione documenti;
- classificazione, correlazione e fascicolazione documenti;
- gestione del versioning dei documenti e registrazione dello storico delle modifiche;
- funzionalità di gestione con riconoscimento ottico dei caratteri (OCR);
- condivisione di metadati e documenti anche di grandi dimensioni verso sistemi esterni tramite invocazione/esposizione di servizi in modalità sincrona/asincrona;
- gestione sicurezza, riservatezza e protezione delle informazioni in relazione a quanto stabilito in materia dal Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 679/2016 - General Data Protection Regulation;
- gestione dei dati per adempimenti relativi a Trasparenza, Anticorruzione e PIAO (ambiti principalmente regolati dal D. Lgs. n. 33/2013, dalla Legge n. 190/2012 e dal D. L. n. 80/2021, convertito con modificazioni dalla L. n. 113/2021).

SCRIVANIA DIGITALE PER UTENTE E RUOLO

- integrazione con un layer o servizio di “scrivania virtuale” di lavoro personalizzata per utente/ruolo;
- integrazione con un layer o sistema di gestione di workflow per la gestione di atti e procedimenti amministrativi;
- fruibilità dei servizi di scrivania mediante dispositivi mobili (smartphone, tablet);
- gestione delle notifiche via mail e/o degli alert automatici per segnalare agli utenti interessati scadenze, aggiornamenti, necessità di input dati;
- invocazione servizi di firma digitale tramite API per apposizione e controllo firma.

GESTIONE UTENTI E PROFILI

- inserimento, modifica, cancellazione utenti con abilitazione o revoca permessi in base a ruoli prestabiliti e collegabili alla mappa organizzativa;
- gestione e fruibilità documenti contenenti dati "sensibili";
- integrazione con un layer o sistema di gestione dell'organigramma dell'Ente con possibilità di specializzazione nel Sistema Documentale dei permessi di accesso ai documenti.

SERVIZI CORRELATI ALLA GESTIONE DOCUMENTALE

- integrazione con un layer o sistema di gestione della protocollazione in ingresso ed uscita tramite API. Il sistema deve rispettare le disposizioni contenute nel DPCM del 3 dicembre 2013 ad oggetto “*Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis del Codice dell'amministrazione digitale di cui al D.lgs. n. 82/2005*”;
- integrazione con un layer o sistema di gestione della Posta Elettronica Certificata e Posta Elettronica Ordinaria per invii massivi;
- integrazione con un layer o sistema di gestione di stampa massiva dei documenti;

- predisposizione per l'invio in conservazione a norma dei documenti dematerializzati attraverso connettori;
- gestione di differenti viste/livelli di aggregazione dei dati ed estrazione in diversi formati (Excel, CSV, PDF) fruibili da strumenti della suite di Microsoft Office;
- fornitura di una soluzione di reporting semplice e flessibile, basata su una suite di report inizialmente pre-impostata e con possibilità da parte degli utenti di costruire/modificare report sulla base delle proprie necessità.

Si intende pertanto valutare l'acquisizione di una soluzione che dovrà garantire quanto riportato di seguito:

- la messa a disposizione all'Amministrazione di una soluzione software per il Sistema Documentale e relativi flussi di gestione e condivisione documenti;
- 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 e sistemi satellite ed il dispiegamento in esercizio della nuova piattaforma per un periodo di roll-out successivo da concordare con l'Amministrazione.
- il supporto all'integrazione del sistema documentale con altri applicativi presenti al Comune di Milano;
- supporto alle attività di gestione operativa in carico all'Amministrazione da concordare in base alle necessità.

3.2 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, nonché in riferimento alle specifiche tecniche del pacchetto di archiviazione. 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 10 gennaio 2020.

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 Incident

(Incident Management) definiti presso l'Amministrazione sono ispirati agli standard internazionali ITIL v. 3.2 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
Principi	Principi di Enterprise Architecture del Comune di Milano, orientano lo sviluppo di sistemi armonizzandolo col contesto aziendale e IT dell'Amministrazione.	Sì	Sì	Sì
Gestione Ciclo di Vita del Software (ALM)	Modalità di integrazione col ciclo ALM e con gli strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione	No	Sì	No
Adozione Soluzioni SaaS	Criteri per l'adozione di soluzioni SaaS	Sì	No	No
Progettazione Applicazioni	Criteri per la progettazione di applicazioni e la scelta di framework	No	Sì	Sì
API e Interoperabilità	Modalità di esposizione e utilizzazione di API tramite la piattaforma di Interoperabilità del Comune di Milano	Sì	Sì	Sì
Interfacce Utente e User Experience	Standard per la realizzazione di interfacce utente	Sì	Sì	Sì
Gestione Progetti IT	Linee guida per la gestione di progetti IT	Sì	Sì	Sì
Metadattazione delle fonti dati	Metadattazione delle fonti dati (tabelle, dataset, API) secondo vocabolari del Comune di Milano	Sì	Sì	Sì
Reportistica e visualizzazione	Linee guida per la visualizzazione di dati e report in base ai requisiti	Sì	Sì	Sì
Identità e Autenticazione Cittadino	Linee guida per la gestione delle identità e degli accessi (IAM) da parte di cittadini e imprese	Sì	Sì	Sì
Identità e Autenticazione Backoffice	Linee guida per la gestione delle identità e degli accessi (IAM) da parte di dipendenti e collaboratori del Comune di Milano	Sì	Sì	Sì
Cifratura e protocolli sicuri	Algoritmi e protocolli di cifratura e comunicazioni sicure	Sì	Sì	Sì
Sicurezza Applicativa	Linee guida per lo sviluppo di codice e applicazioni sicure	No	Sì	No
Rancher Kubernetes	Ambiente preferito di esecuzione di applicazioni	No	Sì	Sì
Risorse, CED, Server e Middleware	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 economica di fornitura** (es. servizi connessi a sistemi open source, ecc).

5. Requisiti di partecipazione

Sono ammessi a partecipare alla presente procedura i soggetti iscritti nella Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, oppure all'albo o registro professionale o commerciale competente, per attività coincidente o comunque coerente con quella oggetto della presente consultazione di mercato.

Situazione giuridica:

- assenza delle cause di esclusione indicate dall'art. 80, del D. Lgs. n. 50/2016;
- 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. 83 D. Lgs. 50/2016)

Iscrizione alla competente Camera di Commercio, Industria e Artigianato ed Agricoltura, con oggetto sociale comprendente o comunque coerente con l'oggetto della gara.

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.

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 entro le ore 12:00 del giorno 7 giugno 2023, la seguente documentazione, redatta in formato PDF e con firma olografa e/o 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 15 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 ed alla relativa documentazione, dovranno essere indirizzate a mezzo PEC all'indirizzo siad.amministrazione@postacert.comune.milano.it, entro le ore 12:00 del 1 giugno 2023.

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 Tecnica

Il Direttore dell'Area Servizi Applicativi
Ing. Guido Albertini

Firmato digitalmente