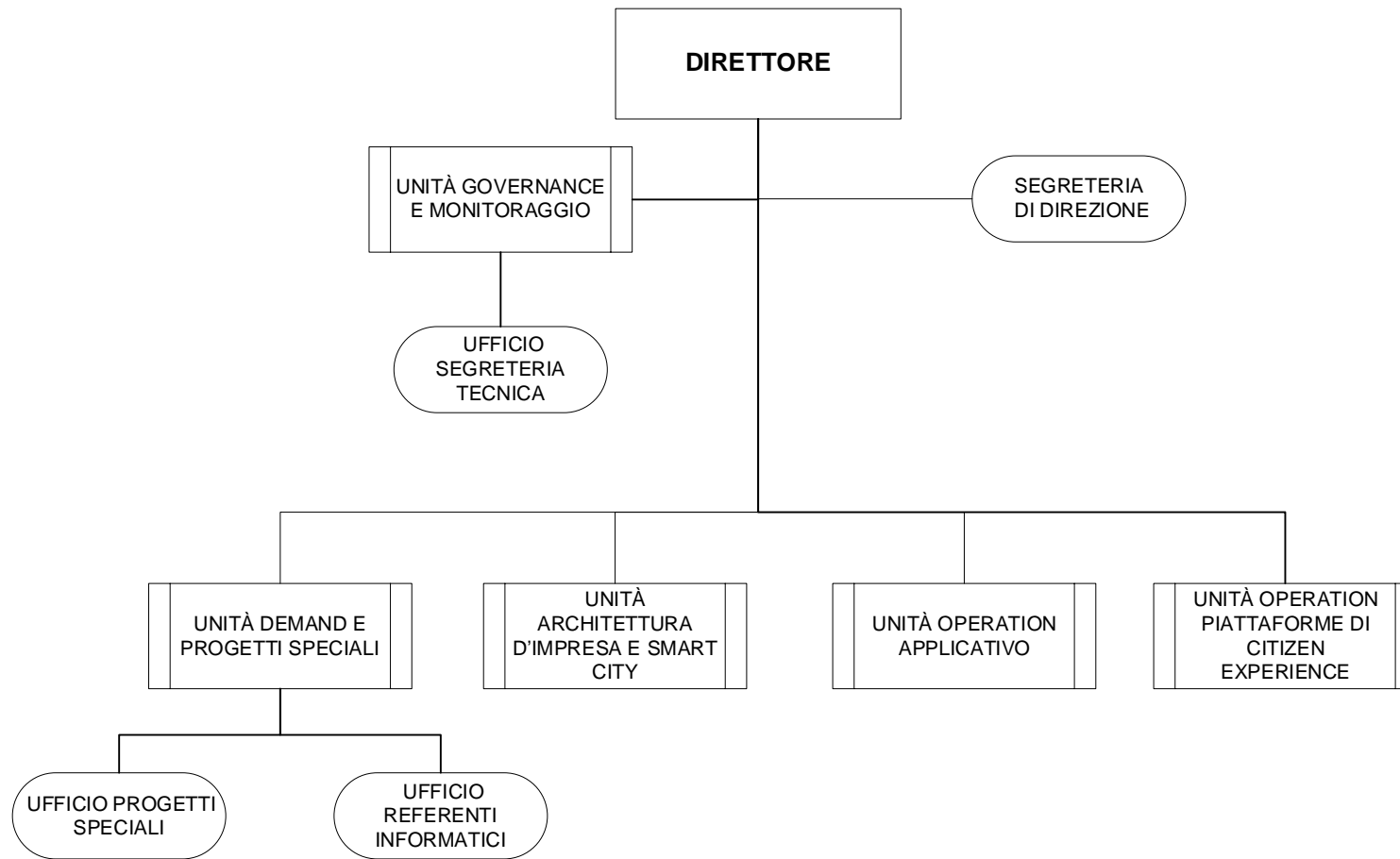


**AREA STRATEGIE,  
DEMAND E GOVERNO ICT**

# AREA STRATEGIE, DEMAND E GOVERNO ICT



## AREA STRATEGIE, DEMAND E GOVERNO ICT

STRUTTURE ORGANIZZATIVE	COMPETENZE
<p>UNITÀ ARCHITETTURA D'IMPRESA E SMART CITY</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto al Direttore per la redazione e mantenimento del piano dei sistemi ICT/Digital</li> <li>• Supporto al Direttore nella definizione di standard tecnici per i sistemi <i>hardware, software</i> e di rete settoriali e intersettoriali</li> <li>• Definizione e progettazione della <i>Enterprise Architecture</i> e dei relativi tool a supporto</li> <li>• Presidio della <i>compliance</i> dei progetti IT rispetto alla <i>Enterprise Architecture</i></li> <li>• Definizione degli standard e degli strumenti di monitoraggio dell'Architettura d'Impresa per l'Amministrazione Comunale (<i>Enterprise Architecture</i>)</li> <li>• Collaborazione con l'Area Internal Auditing per l'analisi dei rischi e degli impatti dei processi di digitalizzazione rispetto all'architettura to be dei sistemi</li> <li>• Supporto alla fase implementativa dei processi di digitalizzazione attraverso la mappatura e la progettualità architettonica dei sistemi informativi, in collaborazione con la Direzione Organizzazione e Risorse Umane e alle Unità della Direzione ITED</li> <li>• Supporto al processo di analisi di fattibilità tecnica e alla definizione dell'architettura tecnologica e applicativa delle soluzioni in collaborazione con le Direzioni Innovazione Tecnologica e Digitale</li> <li>• Diffusione dei principi e degli standard di <i>Enterprise Architecture</i> alle Direzioni dell'Amministrazione, e monitoraggio della sua applicazione attraverso un sistema di reportistica e KPI specifici</li> <li>• Collaborazione con le Amministrazioni nazionali ed internazionali per la standardizzazione dei processi della PA</li> <li>• Supporto al Direttore (<i>Chief Technology Officer</i>) nel consolidamento e nel presidio, per la parte di competenza, delle attività inerenti la transizione alla modalità operativa digitale, nonché degli interventi finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, in coerenza con le previsioni del vigente Codice dell'Amministrazione Digitale e in raccordo con l'Area Sistemi Applicativi, secondo le strategie della Direzione Generale</li> <li>• Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati</li> <li>• Definizione di standard tecnologici per la scelta, l'installazione, la configurazione e la manutenzione dei dispositivi digitali sul territorio urbano (Telecamere, Access Point WiFi, Sensori, Attuatori, ecc.)</li> <li>• Definizione degli standard per l'acquisizione e la fruizione dei dati generati sul territorio urbano dai dispositivi e servizi (es.: Telecamere, Wifi, Sensori, Servizi di Mobilità Condivisa, Trasporto Pubblico, Illuminazione, ecc.)</li> <li>• Definizione e aggiornamento delle policy dell'Ecosistema Digitale Urbano (modalità di adesione, schema di licenze per la produzione e la fruizione dei dati, coordinamento con altre piattaforme territoriali)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo e monitoraggio di un portafoglio di progetti intersettoriali in accordo col Gruppo di Coordinamento dell'Ecosistema per l'arricchimento del territorio tramite dispositivi digitali e piattaforme per l'acquisizione e la fruizione dei relativi dati</li> <li>• Coordinamento e organizzazione di tavoli tecnici intersettoriali e delle riunioni del Gruppo di Coordinamento dell'Ecosistema per la produzione di pareri e il supporto tecnologico alle strategie dei progetti in ambito Smart City</li> <li>• Assunzione del ruolo di Punto di Contatto tecnico dell'Ente nei confronti delle società partecipate, delle altre PA e di altri soggetti partner del Comune di Milano per lo sviluppo dell'Ecosistema Digitale Urbano</li> <li>• Controllo della conformità dei progetti sviluppati con gli standard tecnologici scelti</li> <li>• Collaborazione alla progettazione e implementazione di progetti internazionali in ambito Smart city, basati su Big Data, IOT e Intelligenza Artificiale, in collaborazione con le altre Strutture della Direzione</li> <li>• Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati</li> </ul>
<p>UNITÀ DEMAND E PROGETTI SPECIALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assunzione del ruolo di Punto di Contatto nei confronti di tutte le Direzioni dell'Ente per la raccolta della domanda e la pianificazione del piano dei progetti</li> <li>• Analisi degli scenari e sviluppo dei Business Case in collaborazione con le direzioni coinvolte</li> <li>• Coordinamento di progetti di trasformazione digitale assegnati alla Direzione Strategia, Demand e Governo ICT, in collaborazione con le altre strutture della Direzione coinvolte</li> <li>• Gestione iniziative di collaborazioni esterne per progetti innovativi</li> <li>• Regia unitaria, pianificazione e coordinamento degli interventi e progetti di natura strategica</li> <li>• Collaborazione con la Direzione Risorse Umane per il pre-studio di fattibilità, valutazione e dimensionamento del fabbisogno e della dotazione di risorse (umane, strumentali, finanziarie) necessarie all'implementazione dei processi reingegnerizzati in logica digitale e oggetto di demand, in raccordo con i referenti progettuali della Direzione Innovazione tecnologica e Digitale</li> <li>• Sviluppo di proposte per la reingegnerizzazione del processo di IT Service management unificato</li> <li>• Collaborazione con le strutture organizzative della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale per le attività di definizione di approcci idonei alla Digital Transformation dei processi reingegnerizzati oggetto di Demand</li> <li>• Supervisione e coordinamento delle attività gestite dall'Ufficio Referenti Informatici e dall'Ufficio Progetti Speciali</li> </ul> <p>UFFICIO PROGETTI SPECIALI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo ed implementazione di progetti informatici e tecnologici di rilevante complessità trasversali a tutte le Aree della Direzione</li> </ul>

- Sviluppo ed implementazione di progetti informatici finalizzati alla realizzazione degli obiettivi programmatici di Mandato
- Attività di *scouting* delle opportunità di finanziamento da fonti esterne al bilancio comunale su progetti di innovazione tecnologica in coordinamento con la Direzione e le altre Aree, per la partecipazione a bandi finanziati o co-finanziati da programmi comunitari, nazionali ed internazionali
- Cura delle attività relative all'adesione dell'Ente ai progetti nazionali ed internazionali nell'ambito dell'ICT, le *communities* ed i *social innovation*
- Ideazione progettuale connessa alla partecipazione a bandi cofinanziati e successiva relativa attuazione in coordinamento con la Direzione Specialistica Autorità Monitoraggio Piani e con l'Unità Governance ICT

#### UFFICIO REFERENTI INFORMATICI

- Gestione delle richieste di supporto, in maniera reattiva e proattiva, per il corretto funzionamento e utilizzo degli Asset IT in uso presso le Direzioni
- Collaborazione con le Direzioni per identificare le esigenze espresse e/o non espresse per le quali la Direzione ITED rileva opportunità di sviluppi in ambito digitale
- Supporto all'Unità Demand e Progetti Speciali nel comprendere le richieste degli stakeholder e utenti delle Direzioni del Comune, allo scopo di ottenere informazioni chiare, complete, verificate rispetto al linguaggio specifico del dominio verticale, per essere tradotti in requisiti funzionali opportuni a supporto dello studio dei processi e delle soluzioni digitali di competenza delle diverse Aree della Direzione ITED
- Supporto agli utenti delle Direzioni dell'Ente sulle quali l'Ufficio opera, nella comprensione delle caratteristiche delle diverse opzioni per la possibile implementazione di soluzioni ai bisogni rappresentati, affinché i richiedenti possano assumere le decisioni opportune partecipando attivamente alle fasi di progettazione e collaudo assicurando l'aderenza ai requisiti raccolti e alle valutazioni di fattibilità
- Promozione e diffusione della cultura digitale, delle linee guida definite dalla Direzione ITED
- Promozione e personalizzazione di percorsi di formazione IT per gli utenti delle Direzioni, con particolare attenzione al supporto alla transizione digitale dei processi
- Identificazione e implementazione di processi di miglioramento continuo per garantire l'efficienza operativa dei sistemi IT in uso alle Direzioni in sinergia con l'Area Coordinamento Infrastrutture Tecnologiche e l'Unità Operation Applicativo

<p><b>UNITÀ GOVERNANCE E MONITORAGGIO</b></p> <p><i>Tutte le funzioni sono svolte in sinergia con le UO tecniche della Direzione, l'Unità Funzioni Trasversali, l'Area Gare Beni e Servizi della Direzione Centrale Unica Appalti e con Direzione Generale, definendo processi e standard condivisi e comunicati allo scopo di uniformare l'azione amministrativa complessiva</i></p>	<p><b>PMO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto tecnico-operativo al Responsabile della Transizione Digitale dell'Ente, al Direttore di Area e alle Strutture organizzative afferenti la Direzione per la definizione, la gestione e il monitoraggio dei programmi / obiettivi di business individuati, anche attraverso lo sviluppo e l'alimentazione di specifiche <i>dashboard</i> che consentano la/il: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Visione complessiva delle strategie di acquisto dell'Ente in l'ambito ICT, con verifica dei tempi e in aderenza alle risorse di bilancio disponibili</li> <li>○ Verifica, censimento e monitoraggio dello stato di avanzamento, anche in termini economici, dei contratti gestiti dalla Direzione</li> <li>○ Monitoraggio dell'esecuzione degli adempimenti previsti dal Piano Triennale dell'Informatica, anche ai fini della definizione delle strategie di intervento in materia</li> <li>○ Tracciamento del fabbisogno ICT delle Direzioni dell'Ente in collaborazione con l'Unità Demand e Progetti Speciali</li> <li>○ Coordinamento del processo di budget e forecast e di analisi dei consuntivi di spesa</li> <li>○ Integrazione / allineamento tra risorse disponibili e programmi in fase di attuazione, mediante il puntuale monitoraggio degli impegni di spesa e delle correlate voci di bilancio</li> <li>○ Integrazione tra interventi - programmati o in corso - e progetti, obiettivi e KPI definiti in sede di Piano degli Obiettivi (I livello e II livello)</li> <li>○ Monitoraggio della normativa in tema degli adempimenti e della formazione previsti dal Piano Triennale dell'Informatica, anche ai fini della definizione delle strategie di intervento in materia <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Governance dei progetti finanziati (PNRR, PN, ecc.)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Progettazione, in collaborazione con l'Unità Funzioni Trasversali e la Direzione Centrale Unica Appalti, di interventi a supporto della reingegnerizzazione dei processi <ul style="list-style-type: none"> <li>○ processi amministrativi ICT</li> <li>○ di monitoraggio progettuale per la realizzazione di sistemi di governance ICT</li> </ul> </li> <li>• Sviluppo di proposte per la reingegnerizzazione dei processi inerenti la realizzazione del sistema integrato di PMO Enterprise</li> <li>• Implementazione e gestione delle relazioni con le altre PA nazionali e internazionali volte alla condivisione delle migliori pratiche, alla cooperazione su temi di interesse comune, allo sviluppo in sinergia di progettualità della Direzione ITED e in coordinamento con la Direzione Specialistica Autorità Monitoraggio Piani e con l'Unità Governance ICT</li> </ul>
---	--

- Coordinamento e gestione di relazioni con soggetti esterni all'Ente, coinvolti in progetti di competenza della Direzione
- Coordinamento di eventi ed iniziative di promozione e diffusione dell'ICT e di interesse della Direzione

#### UFFICIO SEGRETERIA TECNICA

- Supporto tecnico ai RUP/DEC, operanti nell'ambito delle Strutture organizzative afferenti la Direzione, per la gestione contratti in fase di esecuzione anche mediante la/lo:
- Cura delle attività correlate alla stipula del contratto / avvio del contratto in pendenza di stipula
- Verifica dei SAL e gestione delle attività propedeutiche all'emissione di certificati di pagamento, dei certificati di conformità / di regolare esecuzione e relative liquidazioni
- Verifica della completezza dei documenti prodotti dal RUP/DEC rispetto a tutti gli adempimenti dell'iter amministrativo e procedurale per la composizione del fascicolo degli atti
- Cura delle attività propedeutiche all'eventuale autorizzazione di subappalti, cessioni di credito, applicazione penali, varianti, risoluzione
- In materia di privacy, supporto all'aggiornamento del registro dei trattamenti in affiancamento al Direttore
- Gestione del ciclo di fatturazione (presa in carico fattura nella fase antecedente al processo di liquidazione effettuata dalla Direzione Centrale Unica Appalti -CUA)
- Gestione Residui in collaborazione con Direzione Centrale Unica Appalti e Unità Funzioni Trasversali
- Risoluzione di problematiche attraverso la diffusione di linee guida e standard condivisi in relazione alle modalità di impostazione del lavoro condiviso all'interno della Direzione
- Supporto, istruzione e affiancamento degli utenti sull'utilizzo degli strumenti di avanzamento contrattuale e relativa soluzione delle eventuali problematiche connesse
- Recupero documentazione propedeutica alla rendicontazione dei progetti finanziati
- Supporto all'identificazione della Tassonomia per la spesa ICT
- Supporto nell'esecuzione dei controlli propedeutici alla stipula del contratto in collaborazione con Unità Funzioni Trasversali.
- Predisposizione degli atti di nomina RUP/DEC propedeutici alla gestione dell'approvvigionamento e all'esecuzione dello stesso afferenti e non il PTA
- Supporto al censimento degli approvvigionamenti propedeutica al monitoraggio contratti effettuata attraverso il tool Redmine dall'Unità Funzioni Trasversali

<p>UNITÀ OPERATION APPLICATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidio del corretto esercizio e della continuità dei servizi erogati attraverso il monitoraggio e la gestione dei malfunzionamenti rilevati</li> <li>• Prioritizzazione e pianificazione degli interventi di manutenzione da realizzare, sulla base delle richieste pervenute</li> <li>• Realizzazione delle attività di manutenzione correttiva ed evolutiva degli applicativi</li> <li>• Gestione dei servizi applicativi nel rispetto dei livelli di disponibilità e di performance definiti</li> <li>• Monitoraggio continuo proattivo e registrazione di anomalie riscontrabili nell'erogazione del servizio</li> <li>• Gestione dei processi di escalation per la risoluzione di problem e incident</li> <li>• Supporto al Direttore di Area nel coordinamento dell'Incident management (War Room)</li> <li>• Individuazione e valutazione di attività di miglioramento, in coerenza a esigenze e livello di soddisfazione degli utenti</li> <li>• Impostazione e miglioramento continuo del modello operativo unificato di DEVsecOPS per il governo trasversale del processo tecnologico ed organizzativo di gestione del ciclo di vita delle applicazioni (ALM) per il passaggio dello sviluppo alla produzione (Piano dei Rilasci), fornendo supporto alle aree e cooperando con l'Unità Operation Piattaforme di Citizen Experience e Innovazione applicativi IT</li> <li>• Sviluppo di proposte per la reingegnerizzazione dei processi inerenti la conduzione delle operation applicative in ambito ICT, definendo modelli operativi standardizzati e ottimizzati basati su framework ITIL 4.0, quali ad esempio lo SPOC unificato</li> <li>• Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati</li> </ul>
<p>UNITÀ OPERATION PIATTAFORME DI CITIZEN EXPERIENCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le piattaforme di Citizen Experience (portali app, access and identity managemnet e applicativi correlati): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presidio del corretto esercizio e della continuità dei servizi erogati attraverso il monitoraggio e la gestione dei malfunzionamenti rilevati</li> <li>○ Prioritizzazione e pianificazione degli interventi di manutenzione da realizzare, sulla base delle richieste pervenute</li> <li>○ Realizzazione delle attività di manutenzione correttiva ed evolutiva degli applicativi</li> <li>○ Gestione dei servizi applicativi nel rispetto dei livelli di disponibilità e di performance definiti</li> <li>○ Monitoraggio continuo proattivo e registrazione di anomalie riscontrabili nell'erogazione del servizio</li> <li>○ Gestione dei processi di escalation per la risoluzione di <i>problem e incident</i></li> <li>○ Supporto al Direttore di Area nel coordinamento dell'Incident management (War Room)</li> <li>○ Individuazione e valutazione di attività di miglioramento, in coerenza a esigenze e livello di soddisfazione degli utenti</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Governo trasversale del processo tecnologico ed organizzativo di gestione del ciclo di vita delle applicazioni (ALM) per il passaggio dello sviluppo alla produzione (Piano dei Rilasci) secondo modello operativo unificato in ccooperazione con l'Unità Opertaion Applicativo</li> <li>○ Sviluppo di proposte per la reingegnerizzazione dei processi inerenti la conduzione delle operation applicative in ambito ICT, definendo modelli operativi standardizzati e ottimizzati basati su framework ITIL 4.0, quali ad esempio lo SPOC unificato</li> <li>• Progettazione e innovazione di soluzioni per la digitalizzazione dei processi interni della direzione ITED dei servizi trasversali e funzionali agli applicativi (e.g., pdf composer, centro monitoraggio, etc.)</li> <li>• Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati</li> </ul>
SEGRETERIA DI DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto e collaborazione per lo svolgimento dei compiti propri del Direttore</li> </ul>