



Milano



Comune di Milano

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
AREA ENTRATE

OGGETTO: SERVIZI DI SUPPORTO ALLA
RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA
DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED
EXTRATRIBUTARIE E SVILUPPO SISTEMI
INFORMATIVI



Elena Sala
Comune di Milano
Direttore
23.04.2025 15:47:36 GMT+02:00

IL RESPONSABILE UNICO DEL
PROGETTO E DIRETTORE DI
AREA
dott.ssa Elena Sala

ALLEGATO B CSA - FIGURE
PROFESSIONALI

Rev. 0					
Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File



UNI EN ISO 9001:2015



CERTICALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CSIQ

Comune di Milano - Rep. DD 13/05/2025 0003686.I.6 - Si attesta che la presente copia digitale è conforme all'originale digitate ai sensi dell' art. 23-bis del D.Lgs. n. 82/2005. Il corrispondente documento informatico originale è conservato negli archivi di Comune di Milano



CARATTERISTICHE GENERALI DELLE FIGURE PROFESSIONALI PROPOSTE

In generale tutte le risorse inserite nel TdS dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- idonea anzianità lavorativa, a seconda del livello;
- idonee capacità di Project Management, laddove richiesto;
- conoscenza della lingua italiana.
- disponibilità al lavoro di gruppo;
- indole proattiva e atteggiamento propositivo.

Per ciascuna tipologia di Figura Professionale è richiesta una anzianità minima di esperienza lavorativa nella posizione per la quale la risorsa è presentata nell'ambito del TdS (anzianità nel ruolo) e, per specifici profili, anche un'anzianità minima in ambito ICT.

Di seguito sono riportate le caratteristiche delle singole figure professionali in base alla scolarità posseduta.

La prima cifra rappresenta il requisito minimo di anni di esperienza lavorativa in ambito ICT e la seconda il requisito minimo di anzianità nel ruolo

Il ruolo FP01 – FP04 – FP10 e FP11 sono descritti direttamente nel relativo profilo.

RUOLO (Figura Professionale)	ANZIANITA' MINIMA RICHIESTA IN BASE ALLA SCOLARITA' POSSEDUTA DALLA RISORSA		
	Laurea Magistrale	Laurea	Diploma
FP02 – Analista di processo e di funzioni	10/5	10/5	15/10
FP03 – Specialista di tematica	10/5	12/7	n.a.
FP05 – Architetto di Sistema	8/4 (*)	8/4 (*)	13/9
FP06 – Analista programmatore – Programmatore	3/2	3/2	8/7
FP07 – Specialista di prodotto	5/3	5/3	n.a.
FP08 – Tecnico di collaudo e integrazione di sistemi	5/3	5/3	10/8
FP09 – Database Administrator	5/3	5/3	10/8

Ad esempio, una risorsa presentata per il ruolo FP06 Analista programmatore verrà accettata:

- se laureata e possiede un minimo di 3 anni di esperienza lavorativa in ambito ICT, di cui almeno 2 anni con esperienza specifica nel ruolo di analista programmatore
- se diplomata e possiede un minimo di 8 anni di esperienza lavorativa in ambito ICT, di cui almeno 7 anni con esperienza specifica nel ruolo di Analista programmatore

La dizione “n.a.” indica che la scolarità posseduta non è sufficiente a ricoprire il ruolo.

La notazione (*) significa che è preferita una laurea in discipline tecnico-scientifiche affini all'ambito ICT (informatica, ingegneria, fisica, matematica, statistica, ..., ...)



L'Appaltatore deve inoltre proporre un sistema di gestione delle risorse che garantisca la più ampia flessibilità organizzativa nei casi in cui, per ritardi o per altri eventi imprevisti, il Comune di Milano abbia necessità di disporre di una quantità aggiuntiva di risorse nel più breve tempo possibile.

Per tutta la durata del contratto sarà ammessa la presenza di una sola risorsa corrispondente alla figura professionale FP01 – Capo Progetto.

Descrizione delle Figure professionali richieste

FP01 – Capo progetto

REQUISITI

- Laurea magistrale, preferibilmente in discipline tecnico-economiche affini all'ambito ICT (informatica, ingegneria, fisica, economia, matematica, statistica, ..)
- Almeno 12 anni di esperienza lavorativa in ambito ICT di cui almeno 7 nella posizione di Program Manager e almeno 5 anni in ambito di progetti di gestione della riscossione e/ o gestione della fiscalità locale;
- Certificazione in Program Management. Sono accettate le seguenti certificazioni: PMI-PfMP (Portfolio Management Professional), PMI-PgMP (Program Management Professional), PMI-PMP (Project Management Professional), PMI-PBA(Professional in Business Analysis), PMI-ACP (Agile Certified Practitioner), PMI-RMP(Risk Management Professional), PMI-SP (Scheduling Professional), PMI-CAPM (Certified Associate in Project Management), IPMA level A (Project Director), IPMA level A (Portfolio Director), IPMA level A (Programme Director), IPMA level B (Senior Project Manager), IPMA level B (Senior Portfolio Manager), IPMA level B (Senior Programme Manager), IPMA level C (Project Manager), PRINCE2 Practitioner, PRINCE2 Foundation; Certificazione Project Manager secondo lo schema nazionale UNI 11648:2016 rilasciata da un Organismo accreditato
- Spiccate competenze di gestione di più progetti contemporanei;
- Capacità di conduzione di gruppi di lavoro ad elevata professionalità tecnica;
- Capacità di conduzione di gruppi di lavoro composti da professionisti di diverse società;
- Conoscenza approfondita dei sw web based maturata attraverso varie esperienze di progetto.
- Conoscenza di varie e moderne piattaforme e architetture hardware e software;
- Conoscenza della lingua inglese ed italiana.

RESPONSABILITÀ

- Interfaccia unica verso il committente per tutte le problematiche tecniche ed economiche del progetto
- Concorre a fornire gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti;
- Assicura la composizione quali-quantitativa del team di risorse impegnato nelle attività di progetto;
- Responsabile delle problematiche sollevate e non risolte dagli altri componenti/ responsabili dei diversi Team di Servizio;
- Garante delle strategie di implementazione e dell'integrazione dei diversi progetti in essere.
- Garante del coordinamento tra le diverse componenti dell'appalto, tra i diversi progetti e della circolarità delle informazioni.

FP02 – Analista di processo e di funzioni

REQUISITI

- Laurea o diploma;

- Ha partecipato alla fase di analisi, implementazione e test in diversi progetti di implementazione, anche con funzioni di responsabilità nei team di implementazione (team leader) preferibilmente in ambiti tributari o di riscossione,
- Esperienza lavorativa in ambito Sviluppo software web based, con particolare con riferimento a:
 - analisi dei processi di business,
 - redazione di specifiche funzionali
 - redazione di specifiche funzionali per la realizzazione di soluzioni di integrazione applicativa a supporto dei processi di business,

RESPONSABILITÀ

- è il diretto responsabile delle attività di Raccolta Requisiti Utente in relazione agli aspetti funzionali della manutenzione evolutiva dei sistemi in ambito e di adeguamento dei sistemi, fornisce gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato;
- deve fornire indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto;
- deve predisporre i piani generali di progetto sulla base dei piani tecnici di dettaglio, verificandone la coerenza e l'aggiornamento per la durata dell'intero progetto;
- è tenuto ad adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani;
- è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema;
- coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste;
- è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi richiesti dal Comune di Milano

FP03 – Specialista di tematica

REQUISITI

- Laurea magistrale o Laurea
- Capacità di conduzione di gruppi di lavoro ad elevata professionalità tecnica;
- Conoscenza approfondita delle problematiche di business e delle relative soluzioni software web based, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
- Esperienze documentate in ambiti di processo analoghi a quelli della presente gara;
- Conoscenza di varie e moderne piattaforme e architetture hardware e software;
- Conoscenza della lingua inglese ed italiana.

RESPONSABILITÀ

- E' il diretto responsabile dei singoli Progetti, di Raccolta Requisiti Utente, di Change, di Revisione Processi o di supporto affidatogli; si interfaccia con gli utenti.
- Predisporre i piani generali di progetto sulla base dei piani tecnici di dettaglio, verificandone la coerenza e l'aggiornamento per la durata dell'intero progetto;
- Controlla l'andamento del progetto/ linea di produzione mediante il monitoraggio di risorse e scadenze in modo da:
 - produrre report sullo stato di avanzamento dei progetti/ emissioni,
 - evidenziare eventuali deviazioni dal piano,
 - individuare iniziative per risolvere carenze e/o deviazioni,
- è tenuto ad adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione dei servizi e del progetto affidato nei tempi e nelle modalità previsti dai piani,

- è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema,
- coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste,
- è responsabile per le attività di competenza del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Comune di Milano.

Per quanto attiene ai servizi di supporto alla riscossione volontaria e coattiva, l'Appaltatore dovrà identificare una risorsa per ciascuno dei seguenti ambiti / progetto:

- ambito/ progetto di riscossione coattiva a tempo pieno;
- ambito/ progetto di riscossione volontaria a tempo pieno
- ambito/ progetto di rendicontazione/ riconciliazione dei crediti / sviluppo pagamenti certificati;
- ambito/progetto rimborsi;
- ambito/progetto maggiori rateazioni;
- ambito/progetto riscossione entrate diverse.

FP04 – Esperto Senior in materie fiscali tributarie e di riscossione

REQUISITI

- Laurea magistrale, preferibilmente in discipline tecnico-economiche
- Ha partecipato alla fase di analisi, implementazione e test in diversi progetti di implementazione, anche con funzioni di responsabilità nei team di implementazione (team leader),
- Specifica esperienza pluriennale in ambito tributario e di riscossione con particolare riferimento alle entrate e ai tributi locali,

RESPONSABILITÀ

- Fornisce indicazioni per l'implementazione di processi a seguito di modifiche e interventi normativi;
- Partecipa alla raccolta dei requisiti utenti e alle analisi funzionali;
- Fornisce analisi e relazioni su specifiche tematiche tributarie e di riscossione, anche a seguito dell'esame di progetti di legge o di proposte di modifiche regolamentari;
- Fornisce indicazioni volte ad anticipare e prevenire fenomeni di decadenza e prescrizione;
- Verifica l'aderenza normativa delle analisi tecnico funzionale e segnala eventuali scostamenti per la durata dell'intero progetto;
- è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Comune di Milano

FP05 – Architetto di sistema

REQUISITI

- Laurea, preferibilmente in discipline tecnico-scientifiche affini all'ambito ICT (informatica, ingegneria, fisica, matematica, statistica, ...) o diploma
- capacità di conduzione di gruppi di lavoro ad elevata professionalità e specializzazione tecnica;
- conoscenza approfondita delle componenti software web based in particolare delle tematiche relative alla gestione del ciclo di vita delle soluzioni architetture e tecnologiche, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
- Esperienza lavorativa in ambito software web based nella progettazione e realizzazione di architetture complesse nelle varie piattaforme tecnologiche e di integrazione degli specifici componenti software con altri sistemi.
- Esperienza nelle fasi di analisi, implementazione e test in diversi progetti di implementazione, anche con funzioni di responsabilità nei team di implementazione (team leader).

- conoscenza di varie e moderne piattaforme e architetture hardware e software;
- conoscenza della lingua inglese ed italiana;

RESPONSABILITÀ

- è il diretto responsabile del progetto tecnologico, fornisce gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti;
- È responsabile della progettazione dell'architettura delle soluzioni, del corretto dimensionamento delle risorse hardware, della corretta definizione delle politiche di gestione e di sicurezza dei sistemi in ambito
- Fornisce indicazioni e anticipazioni per la corretta gestione del ciclo di vita delle soluzioni.
- predispone i piani generali del progetto tecnologico, verificandone la coerenza temporale con il piano di sviluppo funzionale e mantenendone il costante aggiornamento;
- controlla l'andamento del progetto mediante il monitoraggio di risorse e scadenze in modo da:
- produrre report sullo stato di avanzamento del progetto
- evidenziare eventuali deviazioni dal piano
- individuare iniziative per risolvere carenze e/o deviazioni;
- è tenuto ad adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani;
- è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema;
- coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste;
- è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Comune di Milano

FP06 – Analista programmatore - programmatore

REQUISITI

- Laurea o Diploma,
- Esperienza di partecipazione alle fasi di analisi, sviluppo e test di progetti di sviluppo software con riferimento alle seguenti attività:
- Analisi funzionale
- Programmazione
- Esecuzione di test
- Redazione di documentazione a corredo della progettazione e realizzazione
- Conoscenza dei linguaggi di sviluppo per le applicazioni in ambito e relativi tools di sviluppo acquisita attraverso varie esperienze di progetto, delle quali almeno 2 nel ruolo

RESPONSABILITÀ

- Partecipa alla redazione dei documenti di analisi di dettaglio (specifiche tecniche e specifiche di casi di test)
- Effettua le attività di sviluppo delle componenti a lui affidate.
- Fornisce indicazioni ai responsabili di progetto sull'andamento delle attività affidate
- Redige documentazione tecnica di supporto

FP07 – Specialista di prodotto

REQUISITI

- Laurea



- Ha partecipato alla fase di analisi, implementazione e test in diversi progetti di manutenzione software di taglia medio-grande, anche con funzioni di responsabilità nei team di implementazione (team leader),

RESPONSABILITÀ

- È il responsabile delle attività di business analysis, di demand management, di modellazione e analisi dei processi (BPM) attraverso l'uso di tecniche standard, di analisi e disegno di processi e procedure.
- Analizza e propone la reingegnerizzazione dei processi (BPR) nell'ottica di migliorarne le performance e/o di individuare aree e fattori critici di successo.
- Formalizza i requisiti espressi dai responsabili di processo e dagli utenti e propone soluzioni standard e best practice.
- Realizza analisi di fattibilità tecnica ed organizzativa
- Fornisce indicazioni e anticipazioni per la riduzione dei rischi
- Verifica la fattibilità tecnico funzionale e la coerenza temporale della parte di progetto assegnatogli con il piano generale di progetto e segnala eventuali scostamenti per la durata dell'intero progetto,
- è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Comune di Milano

FP08 – Tecnico di collaudo e integrazione di sistema

REQUISITI

- Laurea
- Conoscenza del processo di ALM e del processo di validazione del software e release management

RESPONSABILITÀ

- sviluppo di piani e procedure di test di tutti i componenti a livello di unità, modulo, sistema e integrazione, effettuando l'analisi del rischio;
- predisposizione degli ambienti di test ed esecuzione dei piani e procedure di test;
- verifica dei risultati;
- definizioni di attività correttive;
- ri-esecuzione sino alla completa rispondenza tecnica e funzionale del software alle specifiche ed ai livelli di servizio;
- verifica dell'integrazione e dell'interoperabilità dei sistemi e dei componenti software con i sistemi preesistenti;
- verifica delle capacità e dell'operatività dei sistemi integrati rispetto alle esigenze espresse.

FP09 – Database Administrator

REQUISITI

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente,
- Qualifica Professionale Data Base Administrator (DBA)
- Ottime conoscenze dei principali data base relazionali RDBMS e linguaggi di programmazione per DB
- Ottime conoscenze delle tecniche di installazione, personalizzazione, configurazione e gestione dei principali sistemi operativi
- Conoscenza approfondita ed aggiornata della normativa sulla protezione dei dati
- Esperienza almeno 5 anni nelle materie specifiche di ambito



RESPONSABILITÀ

- Il DBA è responsabile della progettazione, della configurazione e dell'aggiornamento dei sistemi di archiviazione dati di ambito previsti dal capitolato
- Verifica costante della corretta funzionalità dei database e ottimizzazione delle prestazioni
- Gestione accessi ai dati e verifica che essi siano consultabili solo da utenti autorizzati. Predisposizione protocolli di sicurezza e sistemi di controllo delle autorizzazioni e degli accessi
- Verifica correttezza delle procedure di estrazione e archiviazione
- pianificazione procedure di back up e redazione protocolli per recupero dati e piani di emergenza in caso di problemi
- Fornisce indicazioni e anticipazioni per la riduzione dei rischi
- è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Comune di Milano

FP10 – Senior coordinator di sportello

REQUISITI

- Diploma di maturità/ Laurea
- Pluriennale esperienza con funzioni di responsabilità nella conduzione e gestione di team (team leader) anche su turni,
- Esperienza nelle materie specifiche di ambito
- Attitudine alle relazioni con cittadini e imprese

RESPONSABILITÀ

- È il responsabile delle attività di coordinamento dei team di operatori di sportello;
- E' Referente di tematica per le istanze complesse;
- Analizza e propone soluzioni organizzative e gestionali nell'ottica di migliorare le performance e/o di individuare aree e fattori critici di successo;
- Formalizza i requisiti espressi dai referenti dell'Amministrazione e propone soluzioni standard e best practice;
- Fornisce indicazioni e anticipazioni per la riduzione dei rischi;
- E' responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Comune di Milano.

FP11 – operatore di front e back office

REQUISITI

- Diploma di maturità/ Laurea
- Formazione nelle materie specifiche di ambito
- Attitudine alle relazioni con i cittadini e le imprese
-

RESPONSABILITÀ

- È responsabile delle attività di informazione nonché di assistenza generale sulle entrate individuate dall'Amministrazione nonché sulla loro riscossione, mediante l'accesso agli applicativi in uso al Comune di Milano;
- E' responsabile delle attività di assistenza e consulenza ai soggetti debitori sulle singole posizioni e dell'aggiornamento continuo delle banche dati dell'Amministrazione, attraverso l'utilizzo dei sistemi informativi attualmente in uso;
- E' responsabile delle attività di sollecito telefonico;
- E' responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Comune di Milano



Per quanto attiene ai **servizi legali** l'Appaltatore dovrà avvalersi delle prestazioni di uno studio legale avente i seguenti requisiti minimi:

- avvocati iscritti all'albo da almeno cinque anni;
- presenza di almeno 3 avvocati collaboratori;
- almeno n. 2 unità di personale di segreteria a tempo pieno;
- avvenuta trattazione di almeno 50 procedure di recupero crediti negli ultimi 5 anni.