



Comune di Milano - Rep. DD 13/05/2025.0003686.I.4 - Si attesta che la presente copia digitale è conforme all'originale digitale 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

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
05.05.2025 13:08:07 GMT+02:00

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

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

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



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2015



CERTICUALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CSQ

Milano



Comune
di Milano

SOMMARIO

<i>SEZIONE 1</i>	4
<i>NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO</i>	4
ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
ART. 1.3 – OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
ART. 1.4.1 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO.....	5
ART. 1.4.2 – SERVIZI DI PRESTAZIONE PRINCIPALE: SUPPORTO ALLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E OPERATIVA DELLA RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE, EXTRA TRIBUTARIE TRAMITE GLI APPLICATIVI IN USO.....	6
ART. 1.4.3 – PRESA IN CARICO DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO.....	22
ART. 1.4.4 – TERMINAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO.....	23
ART. 1.4.5 – SERVIZI DI PRESTAZIONE SECONDARIA: SERVIZI DI INNOVAZIONE E MANUTENZIONE EVOLUTIVA ED ADEGUATIVA DI ALCUNI APPLICATIVI UTILIZZATI	24
ART. 1.4.6 – COSTITUZIONE DEL TEAM DI SERVIZIO DEDICATO (TDS)- SOSTITUZIONI	37
ART. 1.4.7 – VOLUMI DELL'APPALTO.....	39
ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO.....	39
ART. 1.6 – ONERI.....	42
ART. 1.7 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI.....	43
ART. 1.8 – OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE.....	45
ART. 1.9 – CLAUSOLA DI RISERVATEZZA.....	46
ART. 1.10 – ENTERPRISE ARCHITECTURE e INTEROPERABILITÀ.....	46
<i>SEZIONE 2</i>	49
<i>DISCIPLINA CONTRATTUALE</i>	49
ART. 2.1 – DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO.....	49
ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA.....	49
ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.....	49
ART. 2.4 – PROCEDURE DI INSOLVENZA DELL'APPALTATORE.....	50
<i>SEZIONE 3</i>	51
DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE.....	51
ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE.....	51
ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE.....	51
ART. 3.3 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.	51
ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITA' DELLA PRESTAZIONE.....	51
ART. 3.5 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE.....	52
ART. 3.6 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE.....	52
ART. 3.7 – REFERENTI DELL'APPALTO.....	56
ART. 3.8 – PERSONALE.....	57

Milano



Comune
di Milano

ART. 3.9 – AFFIDAMENTO DI ATTIVITA’ SPECIFICHE A LAVORATORI AUTONOMI.....	60
ART. 3.10 – SICUREZZA.....	60
ART. 3.11 – SUBAPPALTO.....	60
<i>SEZIONE 4.....</i>	<i>63</i>
<i>DISCIPLINA ECONOMICA.....</i>	<i>63</i>
ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI.....	63
ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE.....	64
ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	64
ART. 4.4 – CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI.....	66
ART. 4.5 – CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	66
<i>CAUZIONE E GARANZIE.....</i>	<i>68</i>
ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE.....	68
ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA.....	70
<i>SEZIONE 6.....</i>	<i>71</i>
<i>NORME FINALI.....</i>	<i>71</i>
ART. 6.1 – RISERVE.....	71
ART. 6.2 – RISOLUZIONE.....	72
ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO.....	73
ART. 6.4 – RECESSO.....	73
ART. 6.5 – RESPONSABILITA’.....	74
ART. 6.6 – VIGILANZA E CONTROLLI.....	74
ART. 6.7 – FORO COMPETENTE.....	74
ART. 6.8 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI.....	74
ART. 6.9 – STIPULAZIONE CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE.....	75
ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI.....	75

Milano



Comune
di Milano

SEZIONE 1

NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Le condizioni e modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle successive Sezioni del presente Capitolato Speciale e nell'offerta presentata in sede di gara.

Per quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale si rinvia alle disposizioni di Legge e di Regolamento vigenti in materia.

ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nell'ambito del presente documento sono usati le seguenti definizioni e acronimi:

- | | |
|------------------------------|---|
| ➤ <i>Amministrazione</i> | Comune di Milano – Stazione Appaltante; |
| ➤ <i>Appaltatore</i> | l'Operatore Economico Esecutore del servizio; |
| ➤ <i>Capitolato Speciale</i> | il presente documento; |
| ➤ <i>Contratto</i> | il contratto stipulato tra l'Amministrazione e l'Appaltatore; |
| ➤ <i>Prestazione</i> | il servizio oggetto del presente documento |
| ➤ <i>Codice</i> | il D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 e s.m.i. |
| ➤ <i>RUP</i> | Responsabile Unico del Progetto; |
| ➤ <i>DEC</i> | Direttore Esecuzione contratto |
| ➤ <i>EA</i> | Enterprise Architecture, ovvero la standardizzazione di tecnologie e processi di cui alla Delibera di GC n. 620/2020. |
| ➤ <i>MEV</i> | Servizio di Manutenzione Evolutiva; |
| ➤ <i>RUC</i> | Responsabile Unico del Contratto da parte dell'appaltatore. |

ART. 1.3 – OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento del servizio di supporto alla riscossione volontaria e coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie e sviluppo sistemi informativi, suddiviso nelle seguenti attività:

A) SERVIZI DI PRESTAZIONE PRINCIPALE

Servizi di supporto alla gestione amministrativa e operativa della riscossione volontaria e coattiva delle entrate tributarie, extra tributarie tramite gli applicativi in uso.

B) SERVIZI DI PRESTAZIONE SECONDARIA

Servizi di presa in carico, manutenzione evolutiva, esercizio applicativo, esercizio sistemistico e terminazione degli applicativi impiegati a supporto delle attività di riscossione.

Milano



Comune
di Milano

ART. 1.4.1 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Il Servizio dovrà prevedere, i servizi minimi di seguito individuati.

A) PRESTAZIONE PRINCIPALE

SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E OPERATIVA DELLA RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE, EXTRA TRIBUTARIE TRAMITE GLI APPLICATIVI IN USO

1. Riscossione volontaria: Supporto all'emissione e all'invio - notifica degli atti (inclusi sgravi - sospensioni), Tributo patrimoniale- supporto all'emissione e trasmissione - notifica degli atti, Tributo patrimoniale-Gestione rimborsi, TARI - Tributo sui rifiuti - supporto all'emissione e trasmissione - notifica degli atti
2. Riscossione coattiva: Supporto all'emissione e all'invio - notifica degli atti (inclusi sgravi - sospensioni);
3. Pianificazione, reportistica, monitoraggio;
4. Archiviazione documenti;
5. Rendicontazione e gestione degli incassi e pagamenti;
6. Supporto al contenzioso;
7. Supporto nelle procedure concorsuali/liquidazione;
8. Gestione istanze di rimborso/maggior rateazione/compensazione;
9. Call Center;
10. Sportello;
11. Sollecito telefonico;
12. Gestione operativa;
13. Aggiornamento DB dei sistemi in uso

B) PRESTAZIONE SECONDARIA

SERVIZI DI INNOVAZIONE E DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA ED ADEGUATIVA DI ALCUNI APPLICATIVI UTILIZZATI

Si prevedono le seguenti linee di servizio, indicate anche con l'acronimo a lato:

1. Presa in Carico – PIC
2. Terminazione – TER
3. Manutenzione Evolutiva - MEV
4. Esercizio Applicativo (Correttive, Adeguative) e Sistemistico – Esercizio
5. Servizio di Gestione e Presidio della Piattaforma per i Pagamenti Digitali Integrati con PagoPA

La tabella sottostante riporta l'ambito di applicazione dei servizi per ognuno dei sistemi applicativi coinvolti dall'appalto. Laddove il servizio è richiesto per un determinato sistema, la casella riporta una "X".

Milano



Comune
di Milano

Sistemi	Linee di servizio			
	Esercizio	MEV	PIC	TER
GERI	X	X	X	X
REMIDA	X	X	X	X
RISRT	X	X	X	X
SGC GEX	X	X	X	X
ACSOR		X	X	X
NETTUNO		X	X	X
EMOVIE		X	X	X
MITGEOWEB-WEBGIS		X	X	X
PARTNER PAGOPA		X	X	X

Le informazioni di contesto sugli applicativi sono riportate nell'Allegato A al presente Capitolato Speciale di Appalto.

Il dettaglio dei servizi e del loro svolgimento è riportato all'ART. 1.4.5 – SERVIZI DI PRESTAZIONE SECONDARIA: SERVIZI DI INNOVAZIONE E MANUTENZIONE EVOLUTIVA ED ADEGUATIVA DI ALCUNI APPLICATIVI UTILIZZATI.

ART. 1.4.2 – SERVIZI DI PRESTAZIONE PRINCIPALE: SUPPORTO ALLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E OPERATIVA DELLA RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE, EXTRA TRIBUTARIE TRAMITE GLI APPLICATIVI IN USO

Il ciclo di gestione comprende attività di pianificazione, schedulazione, esecuzione e controllo, in funzione degli obiettivi di servizio e dei carichi di lavoro ordinari e straordinari.

L'esecuzione di tali fasi comporta la gestione degli applicativi oggetto del presente CSA ed il supporto informatico agli operatori dell'Amministrazione nonché la gestione massiva della banca dati, in attuazione degli adempimenti normativi.

E' ambito del presente affidamento la gestione operativa dei sistemi, caratterizzata principalmente da attività pratiche e ripetitive svolte con l'ausilio dell'interfaccia applicativa e non, di carattere specialistico che, inizialmente svolte manualmente, hanno carattere di processo automatizzabile e digitalizzabile all'interno dei progetti evolutivi in quanto non afferenti a difettosità del sistema ma a azioni e lavorazioni specifiche sui dati non ancora supportate dall'automatizzazione completa.

In particolare, la gestione operativa deve includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la gestione e bonifica dei dati, la gestione operativa giornaliera e periodica (gestione massiva di dati finalizzata all'emissione di avvisi tramite la generazioni di ruoli/ flussi da inviare al gestionale della

Milano



Comune
di Milano

riscossione per l'aggiornamento dei carichi o la creazione di nuove liste di carico, aggiornamento banche dati, analisi di congruenza, schedulazione ed esecuzione delle stampe massive, lavorazione ruoli di rimborsi, ecc.), produzione file ed estrazioni e ogni altra attività necessaria alla gestione e all'aggiornamento dei carichi dei contribuenti.

Le attività dovranno essere svolte sulla base di pianificazione concordata con gli uffici.

I termini di esecuzione delle prestazioni relative alle elaborazioni informatiche dei flussi massivi, compresa la bonifica dei dati e la predisposizione dei layout di stampa, **non devono superare i 20 giorni**, qualora non diversamente concordato.

L'Appaltatore deve supportare l'Amministrazione nelle attività di volta in volta richieste in particolare deve porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive affidate, fino alla riscossione del credito ovvero procedere all'identificazione della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal Codice di Procedura Civile e dal D.P.R. 602/1973 e dai regolamenti dell'Amministrazione, per il recupero delle somme non corrisposte.

In relazione ad ogni fase della riscossione, l'Appaltatore deve provvedere alla gestione ordinaria del sistema, per assicurare la possibilità di recepimento dei diversi flussi di dati relativi alle diverse entrate dell'Amministrazione.

È richiesto all'Appaltatore l'esecuzione di tutte le operazioni necessarie alla riscossione del credito in caso di decesso dell'obbligato o del coobbligato con ricerca degli eredi, secondo quanto concordato con l'Amministrazione; lo stesso dicasi per la gestione dei fenomeni societari che caratterizzano le imprese (cessazioni, fallimenti, cessioni rami d'azienda, fusioni, etc.).

L'Appaltatore dovrà inoltre monitorare ogni fase della riscossione volontaria e coattiva e della gestione operativa delle entrate tributarie ed extra tributarie, al fine di programmare le azioni successive nel rispetto dei termini minimi di decadenza e di prescrizione, presentando all'Amministrazione una proposta di pianificazione annuale.

Le spese sostenute per le azioni di riscossione volontaria e coattiva, comprese le spese postali, dovranno essere poste a carico del soggetto debitore nella misura definita dal Comune di Milano e dalla normativa vigente, e saranno rimosse anch'esse sui conti intestati all'Amministrazione, unitamente agli altri importi.

1 Riscossione volontaria

In particolare, costituiscono oggetto dell'appalto le attività di supporto gestionale ed informatico, indicativamente nei seguenti ambiti:

- ✓ pianificazione delle emissioni e delle azioni da realizzare;
- ✓ gestione operativa degli applicativi, supporto agli utenti, conduzione tecnica delle attività schedate;

Milano



Comune
di Milano

- ✓ predisposizione e definizione dei layout di stampa (modelli predefiniti e personalizzati per ogni singola fase delle diverse tipologie di entrata, nel rispetto dei requisiti giuridici e informatici, con personalizzazione anche a livello di ufficio emittente per agevolare le successive attività di front office) con riferimento ai diversi atti della riscossione volontaria, quali inviti di pagamento, avvisi di liquidazione, solleciti etc. I modelli dovranno essere concordati con il Comune di Milano e tempestivamente adeguati alle eventuali modifiche normative e organizzative dell'Amministrazione. Per tali atti dovranno essere elaborati i relativi flussi per la stampa o per la creazione del documento informatico;
- ✓ creazione pdf degli atti e dei relativi titoli di pagamento attraverso sistemi in uso all'Amministrazione;
- ✓ acquisizione dei parametri di emissione anche contabili e aggiornamento nel sistema gestionale della riscossione;
- ✓ bonifica automatica attraverso i sistemi informativi o manuale a cura degli operatori, di eventuali posizioni errate (codice fiscale/ partita iva mancante o errata, indirizzi di recapito non corretti, CAP errati e/ mancanti – ecc.), emerse a seguito di controlli sostanziali e formali sulle singole posizioni, presenti nelle liste/flussi di carico;
- ✓ attività di normalizzazione delle anagrafiche;
- ✓ controlli della corrispondenza dei dati indicati nelle prove di stampa, con i dati presenti nel gestionale e nei flussi di carico; controlli formali sulla correttezza e sulla congruità dei dati riportati all'interno degli atti;
- ✓ controlli di congruità sulla corrispondenza del numero dei debitori e dell'importo del debito;
- ✓ quadratura dei flussi contenenti i pagamenti;
- ✓ quadratura dei flussi di incasso con il provvisorio emesso dal tesoriere;
- ✓ aggiornamento per ogni esercizio nei gestionali della riscossione delle codifiche di bilancio nonché l'implementazione delle codifiche mancanti e loro storicizzazione;
- ✓ rendicontazione a bilancio degli incassi;
- ✓ predisposizione e l'alimentazione del fascicolo del contribuente con archiviazione digitale di tutti i documenti emessi;
- ✓ tracciatura e registrazione delle azioni svolte e da svolgere;
- ✓ l'elaborazione di reportistica e l'analisi dei dati per il monitoraggio mensile sulla riscossione.
- ✓ Apertura ticket su apposito strumento messo a disposizione dal comune per segnalare anomalie

In particolare, all'Appaltatore sarà richiesto di svolgere le seguenti attività:

Supporto all'emissione e all'invio- notifica degli atti (inclusi sgravi-sospensioni):

- Configurazione nel gestionale della riscossione dei parametri riferiti alle entrate (censimento nuove entrate, formazione operatori, configurazione accessi, profilazione degli utenti etc.);
- Acquisizione dei flussi relativi alle liste di carico, complete degli elementi anagrafici, contabili ed informativi. I flussi generati e provenienti da gestionali in uso al Comune o compresi in fogli Excel/ access, dovranno essere acquisiti dall'appaltatore che dovrà provvedere alla verifica degli stessi, all'elaborazione di eventuali interessi, more, sanzioni, ovvero maggiorazioni da applicare se dovute; alla produzione di un prospetto di sintesi da sottoporre al Comune e di un elenco dettagliato, se richiesto, per l'apposizione del visto di autorizzazione a cura del responsabile dell'entrata;

Milano



Comune
di Milano

- Predisposizione dei documenti per la riscossione;
- Verifica dati, eventuale bonifica degli stessi e generazione del fascicolo del contribuente mediante archiviazione digitale della documentazione emessa dall'Amministrazione e tracciatura di ogni azione posta in essere, nel corso dell'intero processo di riscossione;
- Predisposizione ed elaborazione di tutti gli atti necessari per la riscossione sulla base di flussi (liste di carico) generati e provenienti dalle procedure gestionali in uso, raggruppandoli per codice fiscale / partita iva, per entrata, per residenti e non residenti o secondo altri criteri scelti dal Comune;
- Produzione del flusso per la postalizzazione/notificazione degli atti elaborati; gestione degli invii via PEC/ posta elettronica ordinaria/ APP e ulteriori canali che potranno essere identificati dal Comune; acquisizione delle date di invio e/o delle date di notifica/ricevute di ritorno; nel caso di esiti negativi, verifica delle relative cause e ricerca del corretto indirizzo del contribuente, in modo da procedere ad un secondo tentativo; l'Appaltatore dovrà supportare l'Amministrazione nella trasmissione dei provvedimenti e degli atti predisposti, mediante l'implementazione di processi e la creazione di flussi informativi concertati con l'Amministrazione, tali da non richiedere la preventiva stampa e la compilazione manuale di distinte o ricevute ("stampa massiva" da file), salvo che per i casi urgenti ed eccezionali e/o su espressa indicazione dell'Amministrazione.
- Predisposizione del file e del relativo modello, nonché caricamento nell'applicativo per la generazione del documento informativo e il conseguente invio tramite strumenti digitali/ Peo o PEC saranno eseguiti in base alle specifiche fornite dall'Amministrazione. Lo stesso dicasi per la trasmissione dei flussi o dei documenti digitali al postalizzatore e per il caricamento delle notifiche nei sistemi dell'Amministrazione. Nel caso in cui, a seguito dell'acquisizione dei flussi sulle notifiche effettuate, si dovessero riscontrare esiti negativi, l'Appaltatore dovrà provvedere alla verifica delle relative cause e ad individuare il corretto indirizzo/ domicilio fiscale del debitore, nel rispetto delle norme vigenti, in modo da procedere ad un secondo tentativo. Qualora la correzione riguardi più atti, si procederà alla produzione di un nuovo flusso, nonché alla redazione di un report sulle notifiche che sono state ripetute a causa dell'indirizzo errato. In particolare, nel caso in cui la notifica sia stata effettuata ad un indirizzo errato, la ripetizione della medesima potrà comportare il relativo addebito, qualora l'errore sia attribuibile alla scarsa cura nella produzione dei flussi o ad omessi controlli, in particolar modo con riguardo a contribuenti residenti nel Comune di Milano ed interessati da variazioni riferite all'anno precedente. Dell'avvenuta notifica, della relativa data e di copia della ricevuta si dovrà tenere apposta traccia nel database della riscossione.
- Sgravi e sospensioni: gestione massiva di sgravi e di sospensioni da applicare al debitore generando tramite il gestionale tributario flussi PNT che aggiornano in forma massiva il data-base. Nel caso di sgravi e sospensioni provenienti da gestionali diversi da quelli ricompresi nel presente appalto, il Comune li gestirà direttamente generando tramite il gestionale di origine flussi con i quali l'appaltatore aggiornerà il database della riscossione. L'appaltatore avrà cura, dal suo canto, di generare, su richiesta dell'Amministrazione, un apposito flusso per la stampa e postalizzazione degli atti con l'indicazione dei debiti appositamente riformulati; sarà inoltre richiesto all'appaltatore di provvedere alla generazione dei PDF tramite gli strumenti in uso all'Amministrazione.

Tributo patrimoniale- supporto all'emissione e trasmissione - notifica degli atti

Nell'ambito IMU-TASI, sono previste attività di configurazione dei sistemi nonché di gestione ordinaria e di gestione straordinaria dell'entrata, tra cui potranno essere richieste all'appaltatore le

Milano



Comune
di Milano

seguenti tipologie di prestazioni, di seguito indicate solo a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Configurazione aliquote e detrazioni;
- Gestione e caricamento flussi - Caricamento massivo dichiarazioni IMU: caricamento in Nettuno e controlli successivi massivi per controllare la coerenza dei dati caricati;
- Revisione modelli stampa: modifica dei modelli di stampa su richiesta degli uffici;
- Emissione accertamenti (IMU):
 - ✓ generazione massiva accertamenti IMU (schedulazione, esecuzione, controlli);
 - ✓ applicazione filtri di sospensione concordati con l'Amministrazione;
 - ✓ generazione emissione con stampa massiva degli atti
 - ✓ produzione file per postalizzatore e deposito file su FTP postalizzatore/produzione file per invio via PEC o altro indirizzo di domicilio digitale;
 - ✓ redazione lettere d'ordine e condivisione con l'Amministrazione;
 - ✓ produzione flusso e trasmissione al gestionale della riscossione;
 - ✓ abbinamento pagamenti violazione ICI/IMU sui gestionali dell'Amministrazione;
 - ✓ in caso di rettifiche agli avvisi di accertamento, produzione flusso e trasmissione al gestionale della riscossione - GeRi.
- Ri-emissione avvisi di accertamento non notificati. In caso di notifica con esito negativo sono eseguite le attività prodromiche di bonifica e aggiornamento dei dati ai fini della ri-emissione dei provvedimenti.

Tributo patrimoniale-Gestione rimborsi

Gestione rimborsi massivi e puntuali tramite l'applicazione di filtri per l'identificazione delle posizioni a credito per il cittadino; verifica dell'esistenza di posizioni debitorie aperte sul gestionale della riscossione e creazione lettere per l'utente anche di compensazione; generazione ruoli di rimborsi per il gestionale della contabilità;

TARI - Tributo sui rifiuti - supporto all'emissione e trasmissione - notifica degli atti

Nell'ambito della tassa rifiuti, sono previste attività di configurazione dei sistemi nonché di gestione operativa ordinaria e straordinaria, tra cui potranno essere richieste all'appaltatore le seguenti tipologie di prestazioni, di seguito indicate solo a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Configurazione, per l'inserimento delle relative tariffe, delle riduzioni e per ogni altro tipo di parametrizzazione;
- Emissione dell'ordinario/conguagli, comprende tutte le fasi del processo per produrre un ruolo ordinario o di conguaglio ed è articolata nelle seguenti attività:
 - ✓ applicazione delle risultanze estratte dall'anagrafe;
 - ✓ applicazione riduzioni particolari;
 - ✓ applicazione delle sospensioni concordate con l'Amministrazione;
 - ✓ generazione delle statistiche a richiesta dell'Amministrazione;
 - ✓ generazione delle liste per il controllo a campione da parte degli uffici;
 - ✓ applicazione vulture per deceduti/emigrati secondo quanto concordato con l'Amministrazione;
 - ✓ gestione fenomeni societari che caratterizzano le imprese (cessazioni, fallimenti, cessioni rami d'azienda, fusioni, etc.)
 - ✓ generazione del flusso per il gestionale della riscossione Ge.Ri. e quadratura;
 - ✓ redazione relazione di ruolo e condivisione con l'Amministrazione;

Milano



Comune
di Milano

- ✓ redazione verbale di Rendicontazione trasmissione tracciato;
- Emissione accertamenti, comprende tutte le attività per l'invio massivo degli accertamenti elencate di seguito:
 - ✓ modifica modelli di stampa accertamenti;
 - ✓ caricamento rilevazioni d'ufficio massive e generazione degli avvisi di accertamento;
 - ✓ generazione lista per il controllo a campione da parte dell'ufficio;
 - ✓ emissione con stampa massiva degli atti;
 - ✓ deposito file su FTP / o altra modalità postalizzatore;
 - ✓ redazione lettere d'ordine e condivisione con l'Amministrazione;
 - ✓ generazione e caricamento flussi;
 - ✓ ri-emissione accertamenti non notificati. In caso di notifica con esito negativo sono eseguite le attività propedeutiche di analisi ai fini della ri-emissione dei provvedimenti.

2 Riscossione coattiva

Il supporto alla riscossione coattiva riguarda tutte le entrate dell'Ente e comprende prestazioni di supporto gestionale ed operativo relative al ciclo delle entrate che consiste nell'analisi, pianificazione, programmazione, configurazione, erogazione, monitoraggio e controllo del servizio. In particolare, in base alla recente riforma della riscossione, introdotta dalla Legge 160/2019 e per espresso richiamo al DPR 602/1973, le attività di supporto alla riscossione coattiva possono riguardare diversi iter procedurali ed azioni, quali:

- per le quali sono necessari approfondimenti, all'istruttoria di autotutele, alla gestione delle richieste di rateazione conseguenti, alle attività di rinotifica degli atti per i quali non risulta legalmente eseguita la notificazione, alla proposta relativa alle azioni ulteriori da attivare.
- Azioni esecutive quali il pignoramento mobiliare, immobiliare e presso terzi, a carico di singole posizioni o di elenchi di debitori, afferenti una o più tipologie di entrata, con riferimento all'intero processo, partendo dalla certificazione del debito e del debitore per i quali sono attivabili le procedure esecutive, all'individuazione delle fonti (conti correnti, rapporti di lavoro, contratti di locazione), alla ricognizione delle azioni eseguibili, all'emissione dei provvedimenti previa autorizzazione dell'Amministrazione, alle attività di gestione dei ritorni conseguenti con modalità di contatto multicanale validate dall'Amministrazione, alla chiusura delle posizioni per le quali pervenga pagamento integrale o per le quali sia invece necessario adottare provvedimento di sgravio integrale, alla sospensione delle procedure per le quali sono necessari approfondimenti, all'istruttoria di autotutele, alla gestione delle richieste di rateazione conseguenti, alle attività di rinotifica degli atti per i quali non risulta legalmente eseguita la notificazione, alla proposta relativa alle azioni ulteriori da attivare.

In particolare, all'Appaltatore sarà richiesto di svolgere le seguenti attività:

Supporto all'emissione e trasmissione - notifica degli atti (inclusi sgravi-sospensioni):

- Analisi ed estrazione dati, approntamento delle verifiche, estrazione macro-aggregati di posizioni e programmazione delle azioni e degli iter procedurali da porre in essere;

Milano



Comune
di Milano

- Acquisizione, controllo e verifica delle liste di carico. Nel caso sia necessario importare flussi generati da gestionali in uso all'Amministrazione o compresi in fogli excel/ access, questi ultimi dovranno essere acquisiti dall'Appaltatore che dovrà provvedere alla verifica degli stessi, all'elaborazione di eventuali interessi, more, sanzioni, ovvero maggiorazioni da applicare se dovute; alla produzione di un prospetto di sintesi da sottoporre all'Amministrazione e di un elenco dettagliato, se richiesto, per l'apposizione del visto di autorizzazione a cura del responsabile dell'entrata;
- Predisposizione e definizione dei layout di stampa con riferimento a qualsiasi atto, provvedimento o comunicazione, informativa, riferito ai diversi iter procedurali della riscossione coattiva; i modelli potranno essere personalizzati per garantire miglior riscontro al debitore; i modelli dovranno essere concordati con il Comune di Milano e tempestivamente adeguati alle eventuali modifiche normative e organizzative dell'Amministrazione. Per tali atti dovranno essere elaborati i relativi flussi per la stampa o per la creazione del documento informatico; potrà essere richiesta anche la produzione del documento informatico tramite sistemi in uso all'Amministrazione;
- Acquisizione dei parametri di emissione anche contabili e loro corretta utilizzazione nel sistema gestionale della riscossione;
- Bonifica delle posizioni errate (codice fiscale/ partita iva mancante o errata, indirizzi di recapito non corretti, cap errati e/ mancanti – ecc.), emerse a seguito di controlli sostanziali e formali sulle singole posizioni presenti nelle liste di carico;
- Produzione del flusso per la postalizzazione/notificazione degli atti elaborati; produzione del documento informatico; gestione degli invii via PEC/ posta elettronica ordinaria/ APP e ulteriori canali che potranno essere identificati dal Comune di Milano; acquisizione delle date di invio e/o delle date di notifica/ricevute di ritorno; nel caso di esiti negativi, verifica delle relative cause e ricerca del corretto indirizzo del contribuente, in modo da procedere ad un ulteriore tentativo; L'Appaltatore dovrà supportare l'Amministrazione nella trasmissione dei provvedimenti e degli atti predisposti, mediante l'implementazione di processi e la creazione di flussi informativi concertati con l'Amministrazione, tali da non richiedere la preventiva stampa e la compilazione manuale di distinte o ricevute ("stampa massiva" da file), salvo che per i casi urgenti ed eccezionali e/o su espressa indicazione dell'Amministrazione. La predisposizione del file e del relativo modello per la stampa massiva, nonché il caricamento nell'applicativo per la generazione del documento informativo e il conseguente invio tramite strumenti digitali/ Peo o PEC saranno eseguiti in base alle specifiche fornite dall'Amministrazione. Lo stesso dicasi per la trasmissione dei flussi o dei documenti digitali al postalizzatore e per il caricamento delle notifiche nei sistemi dell'Amministrazione. Nel caso in cui, a seguito dell'acquisizione dei flussi sulle notifiche effettuate, si dovessero riscontrare esiti negativi, l'Appaltatore dovrà provvedere alla verifica delle relative cause e ad individuare il corretto indirizzo/ domicilio fiscale del debitore, nel rispetto delle norme vigenti, in modo da procedere ad un secondo tentativo. Qualora la correzione riguardi più atti, si procederà alla produzione di un nuovo flusso, nonché alla redazione di un report sulle notifiche che sono state ripetute a causa dell'indirizzo errato. In particolare, nel caso in cui la notifica sia stata effettuata ad un indirizzo errato, la ripetizione della medesima potrà comportare il relativo addebito, qualora l'errore sia attribuibile alla scarsa cura nella produzione dei flussi o ad omessi controlli, in particolar modo con riguardo a contribuenti residenti nel Comune di Milano ed interessati da variazioni riferite all'anno precedente. Dell'avvenuta notifica, della relativa data e di copia della ricevuta si dovrà tenere apposita traccia nel database della riscossione.

Milano



Comune
di Milano

- Sgravi e sospensioni: gestione massiva e puntuale di sgravi e di sospensioni da applicare al debitore generando tramite il gestionale tributario flussi PNT che aggiornano in forma massiva il data-base, ove necessario. Nel caso di sgravi e sospensioni provenienti da gestionali diversi da quelli ricompresi nel presente appalto, il Comune di Milano li gestirà direttamente generando tramite il gestionale di origine flussi con i quali l'appaltatore aggiornerà il database della riscossione. L'appaltatore avrà cura, dal suo canto, di generare, su richiesta dell'Amministrazione, un apposito flusso per la stampa e postalizzazione degli atti con l'indicazione dei debiti e delle rettifiche appositamente riformulati;
- Gestione automatizzata dell'intera filiera della riscossione coattiva, con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- Gestione della rendicontazione delle inesigibilità.

3 Pianificazione, reportistica, monitoraggio:

Generazione di piani, programmi, report, prospetti statistici ed evidenze di dettaglio per l'analisi ed il monitoraggio sull'andamento della riscossione e delle attività svolte.

4 Archiviazione documenti

- Archiviazione digitale della documentazione per singolo contribuente/ debitore e per tipologia di atto emesso;
- Predisposizione e alimentazione del Fascicolo digitale del Cittadino su portale;

5 Rendicontazione e gestione degli incassi e pagamenti

È richiesto all'appaltatore il corretto abbinamento dei pagamenti all'interno dei singoli gestionali in uso, mediante lo svolgimento dei seguenti processi che vengono indicati a titolo esemplificativo:

- acquisire con periodicità giornaliera e comunque concordata con l'Amministrazione, i flussi informativi e contabili, provenienti dal Tesoriere Comunale dei versamenti eseguiti con IUV e MAV bancario; dall'Agenzia delle Entrate, per i versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento F24 e i flussi di versamento provenienti da altri canali;
- effettuare con la periodicità indicata dall'Amministrazione e meglio dettagliata all'art. 1.7, la riconciliazione, previa acquisizione di tutti i flussi di pagamento, tra le somme incassate e i carichi, in particolare provvedere alla quadratura tra i versamenti rendicontati e le somme incassate sia per le diverse tipologie di entrate, sia per le somme dovute a seguito di violazioni/omissioni, e per oneri accessori, nonché, la riconciliazione, a seguito di registrazione, di tutti i pagamenti,

Milano



Comune
di Milano

compresi i bollettini bianchi, i bonifici, versamenti eseguiti sul conto di tesoreria o pagamenti eseguiti con modalità diverse da quelle prescritte dall'Amministrazione o relativi a richieste di pagamento in precedenza gestite da altri applicativi.

- effettuare mensilmente la rendicontazione, per provvisorio di entrata, del riscosso sul sistema in uso all'Amministrazione, suddivisa per tipologia di entrata, anno d'imposta o di riferimento, anno di emissione, capitolo e accertamento di bilancio.

Tutte le richieste di pagamento contenute negli atti conseguenti alle azioni poste in essere dall'Appaltatore, in esecuzione del presente capitolato, dovranno avere come unico riferimento i conti intestati all'Amministrazione, secondo le modalità ed i termini dalla stessa definiti affinché tutti gli importi richiesti e riscossi confluiscono direttamente sui conti del Comune di Milano.

Per talune tipologie di entrata (es: TARI) potrebbero verificarsi, in prossimità delle scadenze, picchi di pagamenti simultanei; l'appaltatore dovrà predisporre tutte le azioni necessarie ad affrontare in maniera controllata i picchi e prevedere un presidio costante ed interventi immediati in caso di problemi mantenendo contatti tecnici direttamente con i tavoli operativi PAGOPA oltre ai referenti dell'Ente.

6 Supporto al contenzioso

Fin dall'avvio della procedura di riscossione coattiva, qualora il debitore presenti opposizione, o istanza di annullamento/ricorso/citazione e simili avverso gli atti della procedura stessa, avanti a qualunque Autorità giudiziaria o amministrativa, in qualunque sede territoriale, la rappresentanza e la difesa del Comune di Milano in tutti i gradi di giudizio potrà essere richiesta all'Appaltatore ove la controversia abbia un valore economico non superiore a €10.000,00. In tal caso l'Avvocato incaricato della difesa sarà quello indicato dall'Appaltatore in sede di offerta, cui verrà conferita apposita procura alle liti rilasciata dal Sindaco. L'attività di rappresentanza e difesa del Comune a mezzo di Avvocato per le controversie riguardanti la riscossione coattiva potrà essere richiesta anche per le pratiche di esecuzione forzata (es. pignoramento) e per le procedure concorsuali. Il corrispettivo sarà pagato all'Appaltatore dal Comune in seguito alla ricezione della sentenza che definisce il singolo grado di giudizio.

In tutti i casi in cui la legge non prescrive il patrocinio di un avvocato, la difesa dell'Amministrazione in sede giudiziale spetta, in via prioritaria, al personale del Comune di Milano. L'Amministrazione si riserva di delegare la difesa all'Appaltatore in qualunque sede territoriale ed in tal caso verrà data comunicazione all'Appaltatore entro un congruo termine. Nei casi di cui sopra l'Appaltatore assumerà, tramite apposita procura, la rappresentanza in giudizio.

L'Amministrazione può comunque ritenere, in qualsiasi momento, con piena autonomia di valutazione, di procedere all'eliminazione dell'atto impugnato in via di autotutela ed in tal caso sarà dovuto un corrispettivo pari al 50% di quello ordinario da pagare in seguito all'eliminazione dell'atto impugnato. Nulla sarà invece dovuto ove l'Avvocato non abbia ancora provveduto alla costituzione in giudizio con svolgimento di difese scritte.

In caso di esito vittorioso per il Comune di Milano con condanna della controparte al pagamento delle spese di lite le stesse resteranno a favore dell'avvocato che ha curato la difesa in giudizio

Milano



Comune
di Milano

dell'Ente in qualità di distrattario, a condizione che il medesimo provveda autonomamente ed a proprie spese e rischio alla riscossione di tale importo.

Nel caso di soccombenza del Comune di Milano, l'appaltatore dovrà farsi carico di tenere traccia del deposito e della notifica della sentenza, informando entro 5 giorni l'Amministrazione affinché possano essere disposti gli atti di autorizzazione e liquidazione delle eventuali spese legali liquidate dal giudice a carico dell'Amministrazione. Sarà cura dell'Appaltatore fornire all'Amministrazione copia della nota spese di controparte.

Per ogni ricorso, l'Appaltatore dovrà aggiornare tempestivamente e in ogni fase del giudizio, il gestionale della riscossione, identificando i debiti contestati e procedendo alla loro temporanea sospensione, aggiornando in ogni fase il modulo sul contenzioso, e provvedendo tempestivamente alla desospensione e aggiornamento del carico al termine del giudizio, informando l'Amministrazione. A tal fine l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Amministrazione, ogni 15 giorni, un report, su un modello fornito dall'Amministrazione, nel quale saranno indicate le sole sentenze del periodo temporale di riferimento con indicazione di alcune informazioni essenziali relative alla sentenza quali, tra le altre, esito del giudizio, completezza documentazione prodotta in primo grado e, limitatamente ai casi in cui il Comune di Milano è risultato totalmente o parzialmente soccombente, una breve indicazione delle motivazioni della soccombenza.

Nelle cause pendenti al momento dell'avvio della prestazione l'Appaltatore è tenuto a far subentrare al precedente difensore del Comune l'avvocato indicato in sede di offerta. Per tali cause sarà pagato un corrispettivo pari al 50% di quello previsto dal presente capitolato.

Al momento della cessazione del contratto, l'Appaltatore dovrà garantire la difesa del Comune sino al subentro del nuovo difensore. In tal caso, per le cause ancora pendenti sarà pagato un corrispettivo pari al 50% di quello previsto dal presente capitolato.

In alternativa, l'Amministrazione si riserva la facoltà di far concludere, anche dopo la scadenza naturale del contratto, l'attività di supporto al contenzioso per le cause per le quali l'Avvocato abbia provveduto alla costituzione in giudizio con svolgimento di difese scritte entro la data di scadenza del contratto.

In tutti i casi, i compensi professionali spettanti all'avvocato incaricato della difesa del Comune saranno a carico dell'Appaltatore.

Qualora nell'applicativo Ge.Ri. non fossero disponibili le funzioni di gestione del contenzioso e delle diverse fasi giudiziali necessarie alla corretta gestione, le attività relative saranno svolte con applicativi dell'appaltatore, purché i dati relativi siano formalmente riversati nel sistema Ge.Ri, senza oneri per l'Amministrazione.

Complessivamente nel periodo dell'esecuzione del precedente contratto si sono rilevati i seguenti volumi di attività: totale n. pratiche eseguite 2.200, con la seguente distribuzione:

- ✓ cause di valore inferiore a 1.100 euro circa 73%;
- ✓ cause di valore compreso tra 1.101 e 5.200 euro circa 26%;
- ✓ cause di valore superiore a 5.200 euro circa 1%.

7 Supporto nelle procedure concorsuali/liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Appaltatore deve monitorare le posizioni debitorie a rischio di insolvenza, o sottoposte a procedure concorsuali o di liquidazione, in qualunque sede territoriale.

Milano



Comune
di Milano

Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali in qualunque sede territoriale, al fine del recupero del credito dell'Amministrazione, l'Appaltatore dovrà verificare la posizione debitoria del soggetto e, in forza di apposita procura dell'Amministrazione e salvo diversa indicazione dell'Amministrazione, predisporre, depositare, notificare all'Autorità competente (Curatela fallimentare, Tribunale ecc.) tutti gli atti previsti dalla normativa vigente, nel rispetto dei relativi termini di legge.

L'intera attività di riscossione, di rappresentanza e difesa in giudizio e di recupero crediti anche nell'ambito di procedure concorsuali, deve essere tracciata nel gestionale della riscossione Ge.Ri, in modo da consentire al Comune di Milano il monitoraggio dell'andamento dell'esito della procedura.

Nel caso in cui le suddette procedure concorsuali o di liquidazione riguardino aziende con sede al di fuori del territorio comunale, l'Amministrazione si riserva di delegare interamente le attività necessarie, con apposita procura.

Propedeutica all'insinuazione al passivo è la valutazione dell'esistenza del credito vantato attraverso il controllo nel gestionale della riscossione della regolarità dei pagamenti (debito residuo NON riscosso sorto anteriormente alla data di dichiarazione di fallimento) per susseguente insinuazione al passivo.

L'Appaltatore deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico Ge.Ri e gestirne l'andamento e l'esito successivo al fine di potersi attivare per l'emissione di eventuali atti di recupero (ad es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento).

La violazione degli obblighi connessi alla riscossione coattiva, alla rappresentanza e alla difesa in giudizio e al recupero dei crediti nell'ambito di procedure concorsuali comporterà per l'Appaltatore il mancato pagamento del compenso previsto dal presente capitolato e l'applicazione delle penali di cui all'art. 3.6, fermo restando l'obbligo di risarcimento degli eventuali danni.

Complessivamente nel periodo dell'esecuzione del precedente contratto si sono rilevati i seguenti volumi di attività: totale n. procedure concorsuali su base annua circa 200.

8 Gestione istanze di rimborso/maggior rateazione/compensazione

In caso di pagamento in eccesso, a qualunque causa imputabile, per errato versamento da parte del debitore o per rettifiche degli importi da parte dell'Amministrazione, può darsi luogo ad un'istanza da parte del contribuente di rimborso e/o compensazione su posizioni debitorie differenti intestate al medesimo soggetto.

L'Appaltatore è tenuto ad effettuare le attività di compensazione anche trasversale nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti comunali per la riscossione delle entrate. In particolare tale attività si rivela preliminare all'emissione della TARI per tutte le posizioni debitorie in essere.

La gestione operativa dei rimborsi comprende diverse attività da eseguire a cura dell'Appaltatore nell'ambito del servizio, tra cui si elencano le seguenti a titolo puramente esemplificativo e non

Milano



Comune
di Milano

esaustivo:

- generazione massiva dei rimborsi e/o acquisizione dei rimborsi inseriti puntualmente;
- invio lista di controllo all'ufficio competente per le verifiche;
- esecuzione dei controlli di congruità con provvedimenti calcolati;
- esecuzione di controlli per verifica eventuali posizioni debitorie per le quali attivare la compensazione;
- generazione massiva delle lettere per i contribuenti;
- generazione file per il tesoriere;
- generazione reportistica per l'Amministrazione;

In caso, invece, di istanza dei contribuenti per ottenere il beneficio della rateazione del debito, ai sensi delle normative e dei regolamenti vigenti, si richiede la seguente gestione operativa:

- eventuale acquisizione da altri gestionali dell'ente di flussi informativi o file excel contenenti elenchi di posizioni debitorie da rateizzare, predisposizione e generazione del flusso delle maggiori rateazioni concesse per carichi già presenti nel gestionale della riscossione;
- generazione di liste e report da sottoporre agli uffici per le attività di controllo;
- produzione liste per la stampa e produzione documenti digitali per l'invio tramite PEC e l'inserimento dei documenti di pagamento sul fascicolo del cittadino
- monitoraggio e controllo delle scadenze, generazione flussi SDD per la riscossione tramite addebito in conto;
- generazione di liste di piani di rateazioni decaduti e invio degli stessi all'Amministrazione per gli adempimenti successivi;
- abbinamento dei pagamenti pervenuti;
- predisposizione del flusso degli atti in rettifica o revoca delle rateazioni non integralmente rimosse;
- generazione, su richiesta dell'Amministrazione, di un apposito flusso per la stampa e postalizzazione degli atti con l'indicazione dei debiti appositamente riformulati.

La violazione degli obblighi connessi al monitoraggio dei piani di rateazione e alla gestione delle compensazioni, rimborsi e scadenze comporterà per l'Appaltatore il mancato pagamento del compenso previsto dal presente Capitolato e l'applicazione delle penali di cui all'art. 3.6, fermo restando l'obbligo di risarcimento degli eventuali danni.

9 Call Center

Con particolare riferimento a periodi di emissioni massive, può essere prevista l'attivazione di un servizio dedicato di Call Center o help desk, tramite diversi canali di contatto, telefonico, web, posta elettronica ecc, al fine di poter garantire, con adeguata continuità, un elevato livello di servizio alla cittadinanza. Nella richiesta sarà specificata, oltre alla tipologia di entrata, la modalità di erogazione del servizio.

In tal caso l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione risorse dedicate ed adeguatamente formate sulla normativa specifica, relativa alla riscossione delle diverse tipologie di entrata.

Milano



Comune
di Milano

Il Call Center o help desk dovrà fornire un servizio 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 ed il ricorso a format predefiniti e validati dall'Amministrazione per la soluzione delle problematiche oggetto della richiesta.

L'operatore del Call Center o help desk dovrà, tra l'altro, fissare, se previsto dalla modalità operativa e richiesto dal debitore, tramite l'agenda dedicata in uso presso l'Amministrazione, un appuntamento presso lo sportello fisico o, in caso di scelta per lo sportello virtuale, indicare la data e l'ora del collegamento.

Ai fini della più efficace gestione del servizio, l'Appaltatore garantirà, in particolare, la presenza di almeno un coordinatore, il cui nominativo dovrà essere comunicato all'Amministrazione, quale interfaccia con l'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi relativi al servizio e per il coordinamento e supervisione del personale dedicato.

10 Sportello

Può essere prevista l'attivazione di servizi di sportello, tematici o trasversali, al fine di garantire con continuità un servizio di ricezione e consulenza per gli utenti, in materia di riscossione delle entrate comunali e di gestione dei principali tributi.

Allo scopo l'appaltatore metterà a disposizione risorse professionali, dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della normativa specifica di settore, con riguardo alla gestione dei tributi locali e riscossione delle entrate degli enti locali.

Il servizio offerto dovrà fornire, a supporto degli uffici, assistenza e consulenza ai soggetti debitori sulle singole posizioni, con particolare riferimento ai periodi di maggior affluenza, a seguito di invii massivi di atti di qualsiasi tipologia.

Il servizio su citato di assistenza e di consulenza a supporto degli uffici dovrà assicurare, tra l'altro e con particolare riferimento alle entrate tributarie, l'interazione con l'utente fornendo informazioni appropriate e complete nonché l'aggiornamento continuo delle banche dati dell'Amministrazione, attraverso l'utilizzo dei sistemi informativi attualmente in uso presso l'Amministrazione. Sarà prevista, inoltre, l'integrazione con funzioni di tipo autorizzativo, tributarie e di riscossione, al fine di conseguire anche una migliore automazione dei processi e la semplificazione dei servizi offerti. L'operatività del servizio è, infatti, orientata alla progressiva dematerializzazione mediante l'utilizzo di gestionali per il flusso documentale, della PEC / domicilio digitale nonché della firma grafometrica.

L'attività di supporto potrebbe riguardare tutti gli ambiti trattati dagli uffici tributari e di riscossione, quali a puro titolo esemplificativo: assistenza alla cittadinanza per la compilazione della modulistica e dei modelli di dichiarazione / esenzione / agevolazione/ pagamento/ rateizzazione/ compensazione, etc. attraverso l'utilizzo dei sistemi informativi in uso presso l'Amministrazione,

Milano



Comune
di Milano

fornendo le informazioni sui procedimenti di competenza.

Contestualmente all'attività di consulenza dovranno poi essere sempre aggiornate le banche dati messe a disposizione dall'Amministrazione provvedendo, in particolare: alla verifica della posizione del debitore in relazione ad atti e dichiarazioni rese; al controllo delle anomalie ed alla loro rettifica, con riferimento ad ogni dato pertinente; all'elaborazione di una sintesi dell'incontro avvenuto (data, ora, tematica, operazioni svolte) etc.

Il servizio di gestione dello sportello sarà basato sull'integrazione tecnologica tra le diverse piattaforme in uso presso il Comune di Milano e sulla gestione integrata delle funzioni di Front Office e Back Office consentendo all'operatore dello sportello di gestire ed archiviare la pratica dall'inizio alla conclusione del procedimento.

Il personale individuato dall'Appaltatore dovrà, quindi, essere adeguatamente formato sulle entrate degli enti locali tributarie ed extra-tributarie, sulle procedure di riscossione, sulle norme regolamentari interne, nonché sugli applicativi in uso e sul contesto organizzativo dell'Amministrazione.

Le attività potranno svolgersi sia in modalità di front-office, su appuntamento che in back-office, per la trattazione di richieste pervenute tramite posta elettronica, CRM, posta ordinaria, istanze da portale "fascicolo del cittadino", etc.. In caso di trattazione in back office dovrà essere fornita risposta al contribuente/debitore.

Ai fini della più efficace gestione del servizio, l'Appaltatore garantirà, in particolare, la presenza di almeno un coordinatore, il cui nominativo dovrà essere comunicato all'Amministrazione, quale interfaccia con l'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi relativi al servizio e per il coordinamento e supervisione del personale dello sportello. Tale figura potrà coincidere anche con uno degli operatori di sportello con adeguate capacità organizzative e gestionali e/o con il coordinatore dei servizi di call center.

L'erogazione della prestazione potrà anche essere richiesta con rotazione su base settimanale in diverse sedi decentrate dell'Amministrazione Comunale, dove saranno disponibili postazioni adeguatamente allestite, con calendario e frequenza predefinita, sulla base di appuntamento, in fascia oraria diurna.

Il servizio di sportello, infine, potrà essere erogato anche per via telematica, attraverso sistemi quali la web conference che permettano ai debitori di interagire con il consulente in un rapporto uno a uno; l'Appaltatore in tal caso dovrà garantire il collegamento telematico ad apposito sito, negli stessi orari di servizio previsti per gli uffici comunali e dovrà fornire al debitore tutte le informazioni richieste nonché consentire allo stesso di poter visionare e scambiare documenti, provvedendo anche all'archiviazione delle conversazioni effettuate, nel rispetto delle norme sulla privacy.

Complessivamente il servizio di sportello non potrà superare le 60.000 unità annue di soggetti ricevuti/posizioni trattate. Questa tipologia di servizio e il precedente servizio di call center help desk si considerano fungibili al fine del raggiungimento dei volumi stimati.

Milano



Comune
di Milano

11 Sollecito telefonico

Può essere prevista l'attivazione di un servizio di sollecito telefonico al pagamento, mediante l'utilizzo di risorse professionali dedicate e adeguatamente formate.

Il personale individuato dall'Appaltatore dovrà contattare telefonicamente la lista di debitori appositamente fornita dall'Amministrazione o estratta dal gestionale della riscossione sulla base dell'applicazione di criteri concordati, sollecitando gli stessi al pagamento di quanto ancora non versato, nonché verificando, nei limiti del possibile, quale sia l'effettivo intendimento del debitore e la presenza di eventuali attività ancora da svolgere per la lavorazione di documenti presentati.

Lo scopo è quello di giungere alla riconciliazione con l'utente, evidenziando il mancato pagamento dell'importo dovuto e l'opportunità di trovare insieme una modalità di assolvimento. La tipologia di contatto sarà di tipo "non invasivo", ma volta alla sensibilizzazione al pagamento, recuperando i crediti dell'Amministrazione nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello statuto del contribuente in ottica di compliance e di fidelizzazione del cittadino. Proprio per tale motivazione è necessario, nel rispetto delle indicazioni operative fornite dall'Amministrazione, supportare idoneamente la stessa nel recupero stragiudiziale dei crediti prima che si attivino le procedure cautelari o esecutive, rappresentando al contribuente che mediante la ricerca di una soluzione in questa fase saranno evitate ulteriori azioni di tipo coattivo nonché i consequenziali incrementi di spese e interessi.

Tutte le informazioni acquisite dovranno essere riportate in un'apposita scheda da concordare con l'Amministrazione e, ove possibile, dovranno essere anche tracciate nel gestionale della riscossione.

L'attività di supporto e di sportello nella fase della riscossione coattiva è da intendersi quale servizio finalizzato ad incentivare ed efficientare la riscossione delle entrate comunali che non sono state incassate in fase ordinaria e/o che a seguito di attività accertative non hanno comportato l'incasso del provvedimento e di cui comunque il contribuente è a conoscenza del debito a seguito di regolare notifica.

12 Gestione operativa

Comprende attività quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto specialistico agli operatori dell'Amministrazione, in modo continuativo, con interventi a distanza oppure in presenza, per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche, sia applicative che tecnico / sistemistiche che possono emergere nel corso della gestione ordinaria/straordinaria;
- attività di elaborazioni-estrazioni DB per analisi di varia natura, tra cui analisi strategiche di revisioni tariffarie o di riduzioni nonché analisi legate agli impatti dell'evoluzione normativa;
- elaborazione di report tramite l'applicazione di filtri per l'individuazione delle posizioni anomale e identificazione di proposte di bonifica della banca dati;

Milano



Comune
di Milano

- gestione dei ticket aperti sull'esercizio riferiti ad attività di gestione operativa.

13 Aggiornamento DB dei sistemi in uso

L'appaltatore dovrà effettuare l'aggiornamento costante secondo la periodicità concordata con l'Amministrazione dei sistemi informativi attualmente in uso all'Amministrazione:

- ACSOR gestisce e integra le informazioni provenienti da diverse banche dati tra cui anagrafe, catasto, agenzia delle entrate, oltre ad altri DB interni all'Amministrazione e a Infocamere per le informazioni messe a disposizione degli enti locali per le attività di ricerca evasione;
- DIOGENE: data warehouse per la gestione dei dati e delle informazioni utili all'aggiornamento catastale. Integra le informazioni relative agli immobili situati sul territorio del Comune di Milano (successioni, DOCFA, variazioni edilizie, versamenti F24, etc.).

Con la periodicità concordata con l'Amministrazione dovranno essere effettuati controlli di congruità e sottoposte all'Amministrazione operazioni di bonifica della banca dati.

L'aggiornamento del dato e la sua congruità costituisce la base fondamentale di tutta l'attività di accertamento e riscossione dell'Amministrazione.

Indicativamente si fornisce l'attuale pianificazione a titolo esemplificativo e non esaustivo, potendo l'Amministrazione richiedere l'aggiornamento dei sistemi con altre banche dati e con differenti periodicità, anche in relazione alla trasmissione dei flussi da parte di terzi parti:

- L'attività di aggiornamento del sistema Diogene avviene con le seguenti periodicità:
 - ✓ dati di anagrafe e toponomastica con cadenza settimanale;
 - ✓ concessioni edilizie, con cadenza settimanale anche se ogni sera è in essere un backup dai sistemi in uso all'edilizia a Diogene;
 - ✓ catasto terreni e fabbricati compresi gli atti di aggiornamento Docfa, dati metrici e planimetrie; cartografica catastale con cadenza mensile;
 - ✓ dati OMI, con cadenza semestrale;
 - ✓ atti unici, F24, addizionale comunale, con cadenza mensile;
 - ✓ utenze elettriche, gas ed idriche, dichiarazioni dei redditi, contratti di locazioni, successioni, con cadenza annuale.
- L'attività di aggiornamento del sistema ACSOR attualmente avviene con le seguenti periodicità; gli sviluppi in corso potrebbero portare ad un allineamento tra le banche dati più frequente:
 - ✓ dati di anagrafe, atti unici, registro imprese, Catasto, Siatel e toponomastica con cadenza periodica da concordare con l'Amministrazione;
 - ✓ utenze elettriche, gas ed idriche, dichiarazioni dei redditi, contratti di locazioni, successioni, con cadenza annuale;
 - ✓ versamento F24 con cadenza mensile.

Milano



Comune
di Milano

L'attività non si limita al mero caricamento dati ma include anche le operazioni di verifica dei dati e delle anomalie riscontrate per poi generare gli indici di correlazione.

ART. 1.4.3 – PRESA IN CARICO DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

L'Appaltatore, all'inizio del periodo contrattuale e parallelamente alle attività di presa in carico dei sistemi prevista all'art. 1.4.5 – Linea di servizio 1. Presa in carico, dovrà effettuare le attività di presa in carico dei servizi, nonché approfondire le proprie conoscenze sugli elementi tecnologici, procedurali e organizzativi che caratterizzano il contesto generale nel quale dovrà operare.

Le attività di presa in carico dei servizi oggetto del presente paragrafo si ritengono comprese e compensate nel complesso dei corrispettivi dei servizi oggetto di questo capitolato, pertanto le attività di presa in carico previste dal presente articolo, fino alla sottoscrizione del “Verbale di presa in carico del servizio” di cui al presente articolo, non verranno remunerate ai sensi dell'art. 1.5, relativamente alle attività di prestazione principale.

Il Progetto di presa in carico dei servizi è fornito dall'Operatore nel Progetto Tecnico e contiene almeno:

- la descrizione dell'approccio metodologico che verrà adottato anche al fine di minimizzare i tempi, in termini di:
 - ✓ le modalità di acquisizione di tutte le necessarie informazioni sia da Comune di Milano che da Società Terze (quali i precedenti Affidatari dei servizi);
 - ✓ le modalità di subentro nei diversi servizi di prestazione principale;
- il crono-programma delle attività includente l'impegno delle proprie figure professionali, di quelle del Comune di Milano e dei terzi impattati dalle attività. L'impegno dovrà essere qualificato in termini di giornate-uomo per figura professionale.

In particolare l'Appaltatore dovrà procedere alle seguenti attività:

- attivazione utenze per tutti gli applicativi e i sistemi, compresi e non ricompresi nel perimetro del presente appalto, necessari per l'erogazione dei servizi di prestazione principale, per tutto il personale impegnato nell'appalto;
- acquisizione dei modelli predefiniti di atti e comunicazioni attualmente in uso per le diverse attività ricomprese nell'appalto;
- acquisizione delle informazioni relative alle procedure e ai processi agiti dall'Amministrazione, relativamente ai diversi servizi ricompresi nell'appalto, con particolare riferimento all'emissione degli atti, dalla generazione degli stessi fino all'acquisizione degli esiti di postalizzazione;
- formazione specialistica del personale impegnato nei servizi di Call Center, Sportello e Sollecito telefonico e, più in generale, nei servizi di relazione con i contribuenti, anche attraverso l'affiancamento del personale dell'Amministrazione o di Società Terze già impegnate nel servizio;
- per le attività di Supporto al contenzioso e Supporto nelle procedure concorsuali/liquidazione, censimento e presa in carico delle cause pendenti e delle procedure ancora in corso, in collaborazione coi competenti Uffici comunali e con lo Studio legale individuato nel precedente appalto;

Milano



Comune
di Milano

- tutte le ulteriori attività di acquisizione di informazioni, conoscenze e materiali necessarie a garantire l'erogazione dei diversi servizi di prestazione principale.

Il Progetto è definito compiutamente sia in termini temporali, che di suddivisione in fasi, che di individuazione di ambito applicativo.

L'Appaltatore si assume, senza alcuna riserva, la responsabilità di implementare tale progetto con l'ambito ritenuto necessario e sufficiente a soddisfare le esigenze operative del Comune di Milano per l'esercizio ordinario dei servizi previsti dall'appalto.

La durata massima per la conclusione di tutte le attività di presa in carico dei servizi è stabilita in **90 (novanta) giorni naturali consecutivi** a partire dalla data di avvio del servizio di cui all'art. 3.1.

Il mancato rispetto dei tempi previsti per l'esecuzione della prestazione darà luogo alla penale di cui al art.3.6.

Al termine, l'appaltatore dovrà sottoscrivere un "Verbale di presa in carico del servizio".

ART. 1.4.4 – TERMINAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

L'attività di terminazione dei servizi comprende tutti i servizi necessari all'Appaltatore per trasmettere al personale incaricato dall'Amministrazione (o al personale di altro fornitore subentrante) tutte le informazioni acquisite nel corso dell'esecuzione dell'appalto, nonché quant' altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la regolare prosecuzione dei servizi, sulla base del "Piano di Terminazione".

In particolare, il servizio di Terminazione include:

- un periodo di affiancamento di tre mesi, durante il quale l'Appaltatore garantisce la piena collaborazione al personale dell'Amministrazione (o di altro fornitore subentrante);
- il rendere disponibili tutte le risorse professionali, di adeguato profilo ed esperienza, necessarie a garantire il predetto affiancamento ed il completo passaggio di consegne;
- la realizzazione e consegna alla Amministrazione di ogni tipo di documentazione che dovesse rendersi necessaria per garantire l'efficacia del trasferimento delle conoscenze dall'Appaltatore della presente gara al personale dell'Amministrazione (o di altro Appaltatore subentrante).

Modalità operative

Il servizio di Terminazione è compreso e compensato nei costi generali dell'appalto e non sarà retribuito a parte.

All'avvicinarsi del periodo di termine contrattuale, il DEC trasmetterà all'appaltatore una richiesta finalizzata all'emissione del **Piano di Terminazione**.

L'appaltatore risponderà formalmente con il Piano di Terminazione entro un termine temporale che è fissato in **15 giorni lavorativi** dalla data di ricezione della richiesta. Il mancato rispetto del tempo di risposta darà luogo all'applicazioni delle penali di cui all'art. 3.6.

Nel Piano di Terminazione l'appaltatore indicherà, al minimo:

- Il programma temporale del "Piano di Terminazione" con un congruo numero (non inferiore a 8) di milestone intermedie legate a deliverables / attività oggettivamente verificabili.
- il numero di giorni uomo delle varie figure professionali degli utenti e del fornitore subentrante occorrenti per la realizzazione del servizio di Terminazione richiesto
- l'elenco dei deliverables occorrenti per il passaggio di consegne al fornitore subentrante.

Milano



Comune
di Milano

ART. 1.4.5 – SERVIZI DI PRESTAZIONE SECONDARIA: SERVIZI DI INNOVAZIONE E MANUTENZIONE EVOLUTIVA ED ADEGUATIVA DI ALCUNI APPLICATIVI UTILIZZATI

Il presente articolo disciplina gli interventi finalizzati al mantenimento, all'evoluzione e all'adeguamento dei sistemi informatici impiegati nella gestione delle entrate tributarie ed extratributarie dell'Ente.

Tutti i servizi descritti in questo articolo devono essere svolti nel rispetto delle Linee Guida di cui all'ART. 1.10 – ENTERPRISE ARCHITECTURE e INTEROPERABILITÀ

1. Presa in Carico

L'Appaltatore, all'inizio del periodo contrattuale, dovrà effettuare le attività di presa in carico dei sistemi oggetto dei servizi, nonché approfondire le proprie conoscenze sugli elementi tecnologici e organizzativi che caratterizzano il contesto generale nel quale dovrà operare.

Le attività di presa in carico dei servizi oggetto del presente paragrafo si ritengono comprese e compensate nel complesso dei corrispettivi dei servizi oggetto di questo capitolato, pertanto le attività di presa in carico previste dal presente articolo, fino alla sottoscrizione del "Verbale di presa in carico del sistema" di cui al presente articolo, non verranno remunerate ai sensi dell'art. 1.5, relativamente alle attività di prestazione secondaria, linee di servizio B.4 e B.5.

Il Progetto di presa in carico dei sistemi è fornito dall'Operatore nel Progetto Tecnico e contiene almeno:

- la descrizione dell'approccio metodologico che verrà adottato anche al fine di minimizzare i tempi, in termini di:
 - ✓ le modalità di acquisizione di tutte le necessarie informazioni sia da Comune di Milano che da Società Terze (quali i precedenti Affidatari dei servizi);
 - ✓ le modalità di messa sotto controllo di configurazione dei sistemi applicativi, degli oggetti software e della documentazione relativa;
- il crono-programma delle attività includente l'impegno delle proprie figure professionali, di quelle del Comune di Milano e dei terzi impattati dalle attività. L'impegno dovrà essere qualificato in termini di giornate-uomo per figura professionale.

Il Progetto è definito compiutamente sia in termini temporali, che di suddivisione in fasi, che di individuazione di ambito applicativo.

L'Appaltatore si assume, senza alcuna riserva, la responsabilità di implementare tale progetto con l'ambito ritenuto necessario e sufficiente a soddisfare le esigenze operative del Comune di Milano per l'esercizio ordinario dei sistemi attualmente in esercizio.

La durata massima per la conclusione di tutte le attività di presa in carico dei servizi è stabilita in **90 (novanta) giorni naturali consecutivi** a partire dalla data di avvio del servizio di cui all'art. 3.1.

Il mancato rispetto dei tempi previsti per l'esecuzione della prestazione darà luogo alla penale di cui all'art.3.6.

Milano



Comune
di Milano

Al termine, l'appaltatore dovrà sottoscrivere un "Verbale di presa in carico del sistema".

2. Terminazione

La Terminazione dei Sistemi comprende tutti i servizi necessari all'Appaltatore per trasmettere al personale incaricato dall'Amministrazione (o al personale di altro fornitore subentrante) tutte le informazioni acquisite nel corso dell'esecuzione della fornitura, nonché quant' altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la regolare prosecuzione dei servizi, sulla base del "Piano di Terminazione".

In particolare, il servizio di Terminazione include:

- un periodo di affiancamento di tre mesi, durante il quale l'Appaltatore garantisce la piena collaborazione al personale dell'Amministrazione (o di altro fornitore subentrante);
- il rendere disponibili tutte le risorse professionali, di adeguato profilo ed esperienza, necessarie a garantire il predetto affiancamento ed il completo passaggio di consegne;
- la realizzazione e consegna alla Amministrazione di ogni tipo di documentazione tecnica che dovesse rendersi necessaria per garantire l'efficacia del trasferimento delle conoscenze dall'Appaltatore della presente gara al personale dell'Amministrazione (o di altro Appaltatore subentrante).

Modalità operative

Il servizio di Terminazione è compreso e compensato nei costi generali dell'appalto e non sarà retribuito a parte.

All'avvicinarsi del periodo di termine contrattuale, il DEC trasmetterà all'appaltatore una richiesta finalizzata all'emissione del **Piano di Terminazione**.

L'appaltatore risponderà formalmente con il Piano di Terminazione entro un termine temporale che è fissato **in 15 giorni lavorativi** dalla data di ricezione della richiesta. Il mancato rispetto del tempo di risposta darà luogo all'applicazioni delle penali di cui all'art. 3.6.

Nel Piano di Terminazione l'appaltatore indicherà, al minimo:

- Il programma temporale del "Piano di Terminazione" con un congruo numero (non inferiore a 8) di milestone intermedie legate a deliverables / attività oggettivamente verificabili.
- il numero di giorni uomo delle varie figure professionali degli utenti e del fornitore subentrante occorrenti per la realizzazione del servizio di Terminazione richiesto
- l'elenco dei deliverables occorrenti per il passaggio di consegne al fornitore subentrante.

Il mancato rispetto dei tempi, anche delle milestone intermedie, previsti nel "Piano di Terminazione" per l'esecuzione della prestazione darà luogo alla penale di cui all'art. 3.6.

3. MEV: Manutenzione evolutiva dei sistemi software

La **Manutenzione Evolutiva dei Sistemi Software (MEV)** comprende tutte le attività necessarie per migliorare le funzionalità esistenti, adeguare i sistemi alle nuove esigenze dell'Amministrazione e degli utenti, e integrare soluzioni tecnologiche innovative.

Milano



Comune
di Milano

Il servizio segue un **ciclo strutturato**, articolato in diverse fasi che regolano l'evoluzione e l'aggiornamento dei sistemi software. L'Appaltatore sarà responsabile della gestione e dell'attuazione di tutte le attività previste in ciascuna fase, garantendo un approccio metodologico solido e un costante allineamento con le strategie del Comune di Milano.

Per l'erogazione del servizio, sarà necessario adottare **metodologie strutturate di gestione progettuale**, che includano:

- **Definizione delle metodologie di gestione progettuale (program/project management)**, con azioni mirate di monitoraggio e controllo.
- **Pianificazione, supervisione e coordinamento delle attività progettuali**, garantendo coerenza con le strategie dell'Ente.
- **Gestione dei rischi operativi** legati ai programmi e ai progetti in corso, con la proposta di adeguate azioni di mitigazione.

Servizi previsti

- **Redazione del piano di programma/progetto**, definendo le fasi operative e i principali obiettivi.
- **Supporto metodologico e operativo** per la gestione del piano attraverso attività di monitoraggio strutturate.
- **Verifica e monitoraggio delle milestone progettuali**, individuando eventuali criticità, gestendo i rischi e suggerendo azioni correttive per il raggiungimento degli obiettivi.
- **Controllo della qualità dei deliverable**, valutazione delle performance e monitoraggio degli SLA previsti dal contratto.
- **Definizione e formalizzazione degli elementi chiave del progetto**, tra cui:
 - Obiettivi, fasi e attività operative (WBS-CBS).
 - Strumenti e diagrammi di controllo.
 - Analisi dei rischi e strategie di mitigazione.
 - Monitoraggio degli SLA contrattuali.

L'Appaltatore dovrà garantire un **approccio strutturato e proattivo**, assicurando un costante controllo sull'evoluzione dei sistemi e la massima efficienza nell'implementazione delle migliorie richieste.

1. Raccolta e Analisi dei Requisiti

Descrizione delle Attività

L'attività ha l'obiettivo di **supportare il Comune di Milano nella raccolta, analisi e strutturazione delle esigenze di evoluzione funzionale**. Il processo dovrà garantire una visione unificata e coerente dei requisiti, consentendo la definizione delle priorità in linea con i criteri concordati e con le strategie generali dell'Ente, nell'ottica di massimizzare il valore generato.

Servizi previsti

- **Identificazione e valutazione dei requisiti di business** e delle esigenze operative delle strutture organizzative.
- **Definizione e strutturazione del processo di raccolta** dei macro-requisiti progettuali.
- **Supporto all'interazione con le strutture del Comune di Milano** per la definizione delle strategie operative e lo sviluppo degli applicativi.

Milano



Comune
di Milano

L'attività dovrà garantire un approccio metodologico strutturato, assicurando l'allineamento tra le esigenze dell'Ente e le soluzioni tecnologiche adottate.

2. Revisione e Ottimizzazione dei Processi

Descrizione delle attività

Scopo delle attività di questa sezione di servizi è la disponibilità di una serie di deliverables che, da un lato, descrivano compiutamente i processi oggetto di manutenzione evolutiva e, dall'altro, permettano una analisi funzionale efficace realizzando anche un allineamento organizzativo e procedurale.

Occorre infatti allineare la componente "Persone" alla soluzione tecnologica da implementare; i processi del Comune di Milano oggetto delle attività di implementazione e le unità organizzative impattate a seguito della manutenzione evolutiva dei sistemi potrebbero richiedere modifiche a livello di microorganizzazione e di procedure. In particolare, dovranno essere presi in considerazione i processi, le procedure e le figure professionali le cui responsabilità/attività subiranno delle modifiche a seguito dell'implementazione del nuovo sistema informativo a supporto.

Le attività oggetto di tale servizio dovranno fornire aiuto concreto nella realizzazione di una serie di deliverable attraverso i quali verranno suggeriti i profili professionali e le modalità operative, allineandoli alla nuova configurazione del sistema. Gli obiettivi possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- Ridisegnare / rivedere i processi in ambito in coerenza con la normativa inerente la dematerializzazione dei documenti e/o la digitalizzazione dei processi.
- Fare un assesment dei processi "as-is" ed un disegno dei corrispondenti processi "to-be" allo scopo di guidare le scelte di evoluzione funzionale.
- Revisionare le Procedure Operative esistenti in merito ai dettagli operativi dei processi in ambito
- Assegnare alle figure professionali attualmente presenti nell'organizzazione del Comune di Milano le corrette attività e responsabilità legate alle modalità operative del sistema informativo
- Consentire alle figure professionali esistenti o nuove, di poter avere un quadro di riferimento rispetto alle funzionalità del sistema e alle nuove modalità operative
- Mettere a disposizione i risultati dell'analisi organizzativa al team di implementazione incaricato delle attività attinenti alla formazione al fine di ottimizzare l'allocazione dei destinatari alle diverse tipologie di corso
- Consentire una definizione adeguata e puntale dei profili autorizzativi dei sistemi

3. Progettazione della Soluzione

Scopo delle attività di questa sezione è di definire in modo strutturato le modifiche e le evoluzioni dei sistemi software, assicurando che siano allineate alle esigenze dell'Amministrazione e degli utenti. Comprende tutte le attività necessarie per tradurre i requisiti raccolti in specifiche tecniche e

Milano



Comune
di Milano

funzionali, creando così le basi per lo sviluppo e l'implementazione delle soluzioni.

I **deliverable** di questa fase includono l'**Analisi Funzionale** e l'**Analisi Tecnica**, che dettagliano rispettivamente i processi, le funzionalità richieste e le specifiche implementative delle soluzioni sviluppate.

4. Sviluppo, Test e Validazione

La fase di **Sviluppo, Test e Validazione** consiste nella realizzazione delle funzionalità progettate, integrandole nei sistemi esistenti e garantendo la conformità ai requisiti tecnici e funzionali definiti nelle fasi precedenti, la successiva verifica della correttezza, delle prestazioni e della sicurezza prima del rilascio in produzione. L'Appaltatore è responsabile dell'effettiva costruzione del software, della sua configurazione, della sua integrazione con gli altri applicativi già in esercizio, dell'esecuzione dei test e della validazione delle soluzioni implementate.

I **deliverable** della fase di sviluppo, test e validazione includono, **Codice sorgente, Guide di Configurazione, Piano di Test, Documento di collaudo, Manuale di installazione ed esercizio, Manuale utente**

5. Rilascio e Deploy

La fase di **Rilascio e Deploy** comprende la distribuzione delle nuove funzionalità o modifiche applicative nell'ambiente di produzione, garantendo la stabilità e la continuità operativa dei sistemi. Le modalità di rilascio e distribuzione sono definite nelle **linee guida di cui all'art 1.9 Enterprise Architecture e interoperabilità** e variano in base al perimetro di gestione dell'applicativo:

a. Deploy per gli applicativi per i quali è richiesto il servizio di Esercizio Applicativo e Sistemistico

Per gli applicativi per i quali è richiesto il servizio di Esercizio Applicativo e Sistemistico, l'Appaltatore è responsabile dell'intero processo di deploy, inclusa l'installazione, la configurazione, il monitoraggio post-rilascio e la predisposizione di procedure di rollback se necessario.

b. Deploy per gli applicativi per i quali non è richiesto il servizio di Esercizio Applicativo e Sistemistico

Per gli applicativi per i quali non è previsto il servizio di Esercizio Applicativo e Sistemistico, l'appaltatore dovrà garantire la **reperibilità**, secondo modalità concordate con l'amministrazione, per supportare il gruppo di esercizio applicativo durante il deploy in produzione. La reperibilità sarà finalizzata alla gestione di eventuali problematiche emerse durante l'installazione e configurazione degli sviluppi, includendo:

- Assistenza in tempo reale durante il deploy, anche da remoto;
- Analisi e risoluzione tempestiva di anomalie;
- Affiancamento al gruppo di esercizio per la verifica post-deploy.

Tale servizio potrà essere richiesto anche al di fuori dell'orario di lavoro, previa pianificazione con l'Amministrazione.

Milano



Comune
di Milano

L'Appaltatore dovrà inoltre garantire l'**erogazione dell'assistenza in garanzia** per le nuove funzionalità sviluppate, assicurando un periodo di copertura di **24 (ventiquattro) mesi** durante il quale dovrà fornire supporto, risolvere eventuali anomalie e garantire il corretto funzionamento delle implementazioni senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione.

6. Documentazione e Formazione

La fase di **Documentazione e Formazione** assicura che tutte le modifiche e le nuove funzionalità sviluppate siano correttamente documentate e che gli utenti e gli amministratori di sistema dispongano delle competenze necessarie per utilizzarle in modo efficace, in modo da garantire la **manutenibilità del software, la continuità operativa e l'autonomia gestionale dell'Amministrazione**.

Qualora le funzionalità evolutive oggetto di realizzazione siano di entità tale da renderlo necessario, verranno richiesti interventi di addestramento, finalizzati a fornire agli utenti del Comune di Milano le conoscenze di processo e tecniche per poter operare secondo le logiche e le modalità delle nuove funzionalità sviluppate.

Obiettivo dell'addestramento è la progettazione ed erogazione di corsi specifici sulle innovazioni in termini di processi aziendali e di funzionalità. I corsi sono destinati alle figure professionali direttamente coinvolte nell'operatività da tale processo di cambiamento.

Oltre all'addestramento frontale tradizionale con corsi in aula, il servizio può prevedere anche la progettazione e la realizzazione di corsi on line, di materiale didattico interattivo, di corsi self-service, etc.

Si richiede di prevedere e gestire, sia nella fase di progettazione che in quella di erogazione, un confronto continuo con i responsabili del Comune della Gestione del Cambiamento allo scopo di:

- condividere la metodologia didattica proposta e la progettazione degli interventi;
- garantire l'omogeneità dell'addestramento erogato con la metodologia e i principi formativi previsti

Per la progettazione e la realizzazione dell'intervento di addestramento, sarà inoltre necessario considerare l'eterogeneità delle risorse interne al Comune di Milano che dovranno essere coinvolte.

L'approccio metodologico deve garantire di:

- disegnare il processo formativo prevedendo gli strumenti da usare;
- attivare il coinvolgimento di risorse interne nella concezione e nell'erogazione del programma di addestramento, al fine di promuoverne l'assimilazione;
- illustrare le modifiche introdotte nelle modalità operative ed evidenziare gli impatti sui ruoli attuali;
- fornire ai destinatari dell'addestramento le specifiche conoscenze e competenze richieste per svolgere il proprio lavoro nel contesto della nuova organizzazione aziendale;
- individuare, realizzare e monitorare il processo di verifica del livello di conoscenza e di autonomia operativa raggiunto;
- sviluppare percorsi formativi strettamente correlati con gli impatti organizzativi e il processo di Comunicazione al fine di gestire al meglio il processo del cambiamento;

Milano



Comune
di Milano

- definire ed organizzare un'efficace struttura di consolidamento delle conoscenze.

La progettazione del piano dei corsi di addestramento specifici, per le nuove funzionalità realizzate, ha come destinatari gli utenti del Comune che sono direttamente coinvolti nell'operatività delle funzionalità in questione.

Durante la fase di progettazione dell'addestramento, il Comune di Milano provvederà al consolidamento del numero esatto della popolazione oggetto dei differenti interventi formativi. Nel disegno della Addestramento gli Utenti dovranno essere suddivisi in segmenti in relazione alla complessità e criticità del cambiamento di ruolo ed alle conseguenti necessità formative

Gli utenti finali dell'addestramento dovranno essere formati sulle funzionalità implementate attraverso la definizione di percorsi formativi ad hoc, si ritiene fondamentale fornire ad ogni risorsa impattata dall'introduzione delle funzionalità evolutive una visione complessiva e specifica del cambiamento in corso, nei termini di una adeguata comprensione dell'intera realtà in evoluzione e dei processi modificati dalle nuove realizzazioni.

Si richiede, quindi, di strutturare i percorsi formativi in modo da soddisfare i seguenti obiettivi:

- addestramento completo delle risorse coinvolte, da effettuarsi in maniera coerente con l'avvio in esercizio delle nuove funzionalità;
- addestramento finalizzato a sviluppare le capacità necessarie all'avvio, per garantire un buon livello di operatività sulle funzionalità oggetto di addestramento.

L' addestramento erogato deve garantire sia gli aspetti "tecnici" relativi alle transazioni da utilizzare sul sistema, sia gli aspetti generali. È richiesto di individuare la durata dei singoli percorsi, sulla base delle specifiche esigenze delle figure professionali coinvolte.

Stabiliti i tempi, i destinatari, i contenuti, la durata di ogni percorso formativo e le metodologie didattiche di addestramento, dovrà essere formulato un calendario dei corsi, partendo dalle seguenti ipotesi: le sessioni sono rivolte, a seconda dei casi, ad un minimo di 5 (cinque) fino ad un massimo di 15 (quindici) partecipanti.

Nella pianificazione del calendario e dunque nella distribuzione degli utenti sulle varie sessioni si deve considerare prioritaria la dislocazione geografica degli operatori stessi, al fine di ridurre al minimo gli spostamenti dei discenti e i relativi costi.

È auspicabile che non siano sottratte all'operatività giornaliera contemporaneamente troppe persone appartenenti alla stessa unità. Il calendario dovrà comunque essere strutturato garantendo il presidio delle attività lavorative durante il periodo di addestramento.

Qualora l'avvio in produzione delle nuove funzionalità dovesse slittare o comunque, per qualsiasi ragione, il rilascio in esercizio si prolunghi, il Comune di Milano non riconoscerà alcuna estensione economica. I dettagli tecnici e logistici delle infrastrutture verranno resi noti all'inizio della fase di *realization* delle nuove funzionalità.

Strumento metodologico di misura del gradimento dell'Addestramento da parte degli utenti

Durante tutto il periodo di addestramento, il Comune di Milano svolgerà un'attività di valutazione dell'efficacia dei corsi erogati.

Milano



Comune
di Milano

L'appaltatore deve garantire una percentuale minima del 90% (novanta per cento) di gradimento dei corsi erogati da parte degli utenti finali dei corsi stessi; in caso di valutazione negativa si prevedono le penali riportate al successivo art.3.6.

Lo strumento metodologico di misura del gradimento sarà proposto dall'appaltatore almeno **30 (trenta) giorni n.c.** prima dell'inizio dei corsi e dovrà essere accettato e autorizzato dal DE.

In caso di inadempienza nella consegna dello strumento metodologico di misura nei termini suddetti l'appaltatore incorrerà nelle penali di cui all'art.3.6 e dovrà adeguarsi allo strumento metodologico di misura del gradimento imposto dal Comune di Milano.

La definizione di un **sistema di Monitoraggio** dell'addestramento ha l'obiettivo generale di misurare il "buon fine" delle iniziative di addestramento verificando il soddisfacimento dei fabbisogni formativi definiti. La valutazione dell'addestramento si focalizzerà sui seguenti ambiti:

- **Gradimento:** in termini di contenuti, metodi, tempi, logistica, docenza, materiale didattico, clima del corso. Tale valutazione verrà effettuata da parte del partecipante al termine di ogni unità didattica.
- **Apprendimento dei contenuti:** ossia l'acquisizione di conoscenze, capacità e atteggiamenti da parte dei partecipanti ai corsi formativi. Tale valutazione verrà effettuata attraverso un test finale sui contenuti predisposto preventivamente *ad hoc*, che il partecipante eseguirà alla fine del corso. Tale test dovrà prevedere la risoluzione di casi "on line" e domande a risposta multipla.
- **Risultati/Efficacia:** ossia il conseguimento di una determinata "performance" conseguente all'applicazione dei contenuti appresi. Tale valutazione sarà effettuata da parte del Responsabile del partecipante al corso.

La valutazione dell'apprendimento dovrà essere strutturata con particolare attenzione e puntualità prevedendo strumenti di monitoraggio specifici.

7. Migrazione e recupero dei dati pregressi

Qualora le funzionalità evolutive oggetto di realizzazione siano di entità tale da renderlo necessario, verranno richieste interventi di migrazione e recupero dei dati pregressi. Fanno capo a questi servizi le attività di:

- **Progettazione della migrazione** –La progettazione consiste nell' analisi funzionale e tecnica dei programmi volti a caricare i dati storici e le posizioni aperte per tutte le aree interessate dalla realizzazione delle nuove funzionalità e per tutti i tipi di dati per cui usualmente è svolto tale processo e secondo le linee guida concordate con il Comune di Milano. Tale attività parte da archivi del Comune (sia informatici che cartacei) per arrivare agli archivi finali dei sistemi software in ambito.
- **Estrazione dati della migrazione** – La realizzazione è la fase in cui il *deliverable* finale è la formazione completa e certificata degli archivi informatici contenenti i dati da migrare sui sistemi software in ambito.
- **Esecuzione della migrazione** – L'esecuzione è la fase in cui viene effettuato il caricamento dei dati su tutti gli ambienti software necessari al corretto processo di validazione dei dati e anche necessari all' addestramento degli utenti.

Milano



Comune
di Milano

Modalità operative

Le attività ricomprese nella presente linea di servizio, per tutto il ciclo strutturato sopra descritto, verranno gestite, anche ai fini della verifica del rispetto del cronoprogramma, dei deliverables e della rendicontazione ai fini della liquidazione, tramite l'impiego degli strumenti di trouble ticketing messi a disposizione dall'Amministrazione. Lo svolgimento delle attività di MEV si ispira alle linee guida di Enterprise Architecture "PMO – Gestione Progetti" e al Processo di Change Management Applicativo, disponibili all'indirizzo <https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/linee-guida-ict/wiki>.

4. Esercizio applicativo (correttive, adeguate) e sistemistico

4.1 Esercizio Applicativo

Contesto dell'Esercizio Unificato

Al fine di garantire uniformità, razionalizzazione e ottimizzazione delle risorse e dei servizi ICT, il Comune di Milano ha definito e avviato un modello di gestione centralizzata, denominato "Esercizio Unificato", disciplinato nell'ambito della gara per la gestione operativa e sistemistica degli applicativi comunali. Tale modello prevede un processo integrato e strutturato di gestione degli applicativi, improntato agli standard internazionali ITIL v4 e alle linee guida di Enterprise Architecture.

L'Esercizio Unificato prevede che la gestione operativa, il monitoraggio e la manutenzione correttiva e adeguativa di determinati applicativi vengano affidati a un unico soggetto, che garantisce coerenza metodologica e tecnica nella gestione di incidenti e richieste di servizio, con strumenti e processi condivisi tra tutte le aree applicative del Comune.

Pertanto, il servizio richiesto nel presente appalto riguarda esclusivamente quegli applicativi che, al momento, non rientrano nel perimetro dell'Esercizio Unificato. Per tali applicativi, l'appaltatore dovrà garantire un servizio autonomo di esercizio, seppur nel rispetto delle procedure e degli standard definiti dalle medesime linee guida, in un quadro complessivo orientato a facilitare eventuali futuri passaggi al modello di gestione unificata, prevedendo un adeguato periodo di phase-out e passaggio di consegne al fornitore entrante.

Conclusa la migrazione e il passaggio di consegne, eventuali attività residue verranno rideterminate in accordo tra le parti. A seguito della rideterminazione delle attività residue in capo all'Appaltatore il canone di cui all'art. 1.5 verrà conseguentemente rideterminato, in maniera proporzionale alla riduzione delle attività stesse.

Servizi richiesti

Il servizio richiesto garantisce la gestione, il monitoraggio e la manutenzione degli applicativi a supporto delle attività di riscossione che non rientrano nel perimetro dell'esercizio unificato, assicurandone la **continuità operativa**, l'**adeguamento tecnologico** e la **gestione tempestiva degli**

Milano



Comune
di Milano

incidenti. L'Appaltatore, operando nel rispetto delle procedure e degli standard **ITIL v4** e delle linee guida di **Enterprise Architecture** del Comune di Milano (di cui all'ART. 1.10 – ENTERPRISE ARCHITECTURE e INTEROPERABILITÀ), sarà responsabile della **manutenzione correttiva e adeguativa**, della gestione degli **ambienti di collaudo e produzione**, dell'aggiornamento delle applicazioni per garantirne la compatibilità con le evoluzioni normative e tecnologiche, dovrà garantire un **monitoraggio proattivo** e la presa in carico tempestiva delle segnalazioni con interventi mirati alla risoluzione delle problematiche.

a. 1. Manutenzione Correttiva

L'appaltatore sarà responsabile:

- ricezione, presa in carico, classificazione delle richieste/segnalazioni relative ai servizi erogati;
- analisi iniziale e verifica delle informazioni contenute nella segnalazione e della presenza delle informazioni necessarie alla valutazione della segnalazione stessa (es. descrizione esigenza, identificativo del richiedente, ecc.);
- assegnazione/revisione delle priorità/severità in base, ad esempio, alla tipologia del problema (es. bloccante o meno) o dell'utente (es. key user);
- raccolta di tutte le informazioni rese disponibili dagli strumenti di esercizio per circoscrivere la segnalazione;
- risoluzione di segnalazioni inerenti segnalazioni bloccanti e/o critiche note attraverso workaround (eventualmente con l'utilizzo della knowledge base);
- realizzazione e popolamento della Knowledge Base e aggiornamento nel caso di individuazione di nuove soluzioni/workaround;
- dell'esecuzione attività di **bug-fixing**, correzione di funzioni atomiche e interventi per il miglioramento delle prestazioni applicative.
- della fornitura di supporto diagnostico per problematiche di integrazione con sistemi esterni e indisponibilità di servizi terzi.
- dell'effettuazione di interventi per garantire la **sicurezza dei dati e dei sistemi**, laddove non risolvibili con azioni brevi.
- della validazione tecnica e del controllo sui risultati dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti nei report del sistema.

L'appaltatore dovrà inoltre:

- informare il Comune di Milano in merito allo stato degli interventi effettuati e alle eventuali criticità.
- collaborare con le strutture di competenza dell'Amministrazione per la definizione delle **strategie di risoluzione e miglioramento delle prestazioni.**

L'Appaltatore dovrà garantire che ogni intervento effettuato sia sottoposto a verifica, con test di validazione documentati. Il software potrà essere messo in esercizio solo dopo il riscontro positivo del Comune di Milano, che **approverà e convaliderà gli interventi eseguiti.**

a. 2. Manutenzione Adeguativa

La manutenzione adeguativa prevede l'adeguamento continuo delle applicazioni alle evoluzioni **tecnologiche, normative e di sicurezza**, al fine di garantire la piena operatività e conformità agli standard richiesti.

L'appaltatore sarà responsabile:

Milano



Comune
di Milano

- Della diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti che possano derivare da cambiamenti dell'ambiente tecnologico (**aggiornamento del sistema operativo, DBMS, middleware**).
- dell'aggiornamento e adattamento delle applicazioni per garantire la compatibilità con le nuove versioni dei sistemi sottostanti e con l'infrastruttura in uso, evitando il rischio di obsolescenza tecnologica ed assicurando la continuità operativa del servizio
- della manutenzione adeguativa normativa: implementazione di adeguamenti richiesti per **cambiamenti nei requisiti organizzativi o normativi**, purché le stesse non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali alla base dati o alle funzionalità esistenti.

L'appaltatore dovrà inoltre:

- collaborare con il Comune di Milano per la valutazione dell'impatto delle modifiche normative e per la pianificazione degli adeguamenti.
- informare l'Amministrazione su tutte le attività di aggiornamento effettuate, fornendo report dettagliati sulle versioni installate e sulle eventuali criticità riscontrate.

a. 3. Gestione degli Ambienti di Collaudo e Produzione

L'Amministrazione manterrà la responsabilità della gestione **dei sistemi operativi, dei cluster Kubernetes e dell'allocazione delle risorse computazionali (RAM, CPU, Storage, networking)**, mentre l'Appaltatore sarà responsabile di:

- Dotarsi degli ambienti di sviluppo necessari, che NON saranno forniti dall'Amministrazione.
- Aggiornare e mantenere le **applicazioni sugli ambienti di collaudo e produzione**, assicurandosi che siano sempre compatibili con le versioni supportate di **middleware, database e componenti di runtime**.
- Verificare la compatibilità delle applicazioni con i sistemi operativi e con le nuove versioni dei componenti middleware.
- Pianificare ed eseguire aggiornamenti periodici di **librerie, framework, runtime e altri componenti di terze parti** utilizzati dagli applicativi, evitando l'uso di tecnologie obsolete o non supportate.
- Segnalare eventuali incompatibilità o necessità di intervento per l'adeguamento applicativo a fronte di aggiornamenti di sistema operativo o middleware.
- Coordinarsi con il Comune di Milano per definire **strategie di aggiornamento** e pianificare test prima di ogni rilascio.
- Informare l'Amministrazione su tutte le attività di aggiornamento effettuate, fornendo report dettagliati sulle versioni installate e sulle eventuali criticità riscontrate.

Relativamente alla gestione delle basi di dati, l'Appaltatore dovrà effettuare attività di:

- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- operazioni di backup e ripristino delle basi dati ;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- gestione della configurazione, delle performance, degli indici e in generale attività tipiche di DB Administration;
- bonifiche dei dati, correlati ad accertati errori/bug applicativi;

Milano



Comune
di Milano

bonifiche dei dati dovuti ad errori umani in modalità workaround quando l'applicazione non consenta agli utenti di lavorare in autonomia e richiesta di change.

L'Amministrazione si riserva di definire nel corso del tempo modalità operative più specifiche rispetto alla gestione dei sistemi e delle basi di dati, prendendo in carico parte delle attività di gestione sistemistica in coordinamento con l'Appaltatore.

a. 4. Documentazione e Reporting

L'Appaltatore sarà responsabile della produzione e consegna di documentazione dettagliata, tra cui:

- Documenti di **stima iniziale dell'effort** e dei tempi di realizzazione.
- Piano di lavoro per ciascun intervento.
- Lista degli oggetti software e codice sorgente aggiornato, compresi gli aspetti di **Configuration Management**.
- Report di **qualità del software**, checklist di conformità e indicatori di qualità.
- Piano di **test**, rapporto di verifica ed esecuzione.
- Report periodico con evidenza di:
 - Categoria di gravità dei malfunzionamenti.
 - Percentuali di difettosità per applicazione.
 - Storico degli interventi e anzianità del software.

Il piano di lavoro della manutenzione correttiva e adeguativa sarà **sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione**. Documenti incompleti, inesatti o viziati potranno comportare l'applicazione di penali ai sensi dell'art. 3.6, come da appendice 2 **Livelli di Metriche e Dimensionamento**.

a. 5. Monitoraggio e Incident Management

L'attività di **Monitoraggio e Incident Management** ha l'obiettivo di **garantire la continuità operativa** degli applicativi attraverso il **controllo proattivo delle prestazioni** e la **gestione tempestiva delle segnalazioni di malfunzionamento**.

L'appaltatore dovrà:

- garantire un **monitoraggio proattivo e alerting H24** per gli applicativi **SGC e GEX**, e **monitoraggio 8x5** per gli altri sistemi.
- prendere in carico le segnalazioni degli utenti nell'ambito dell'**Incident Management**, analizzare le problematiche e avviare le azioni necessarie per la risoluzione.
- collaborare con l'Amministrazione per la gestione di eventi critici e definizione di piani di miglioramento del servizio.
- informare tempestivamente l'Amministrazione in caso di incidenti di sicurezza o anomalie critiche.

L'Amministrazione renderà disponibile l'accesso alla piattaforma Dynatrace (o equivalenti) come strumento a supporto del monitoraggio. L'Appaltatore dovrà collaborare nella configurazione degli agenti di monitoraggio sul perimetro degli applicativi in Esercizio.

L'Appaltatore dovrà operare in stretta collaborazione con la Direzione ITED del Comune di Milano, garantendo trasparenza nella gestione delle attività e **tempestività nell'esecuzione degli interventi correttivi e di monitoraggio**.

E' responsabilità del Fornitore la chiusura tecnica di tutte le richieste pervenute dall'utenza e la produzione e condivisione dei report di incident attraverso una base dati strutturata ed integrata che

Milano



Comune
di Milano

consenta di costruire una base di conoscenza per attivare processi di change (rif. processo “Change Management” appendice 4).

Il report di incident deve essere preparato ad ogni rilevazione/segnalazione di livello “critico” o di problem ricorrente con evidenza del processo ITIL di soluzione adottato (workaround, bug fixing, change) e della causa scatenante, dovrà poter essere correlato anche alle informazioni relative alle evidenze prodotte dai sistemi di monitoraggio e di controllo di qualità del codice. Il report di incident è un documento di Enterprise Architecture di cui l’Amministrazione fornisce apposito template. Un report semplificato, da inserire nella base di conoscenza, è richiesto per ogni incident.

5. Servizio di Gestione e Presidio della Piattaforma per i Pagamenti Digitali Integrati con PagoPA

L’Ente appaltante intende acquisire un servizio in **modalità SaaS (Software as a Service) completamente in hosting presso l’Appaltatore**, finalizzato alla gestione dei pagamenti digitali integrati con il sistema **PagoPA**. Il servizio dovrà garantire la gestione completa della piattaforma, incluse le componenti di front-end, back-office e servizi di integrazione, assicurando la continuità operativa e la piena interoperabilità con i sistemi informativi dell’Ente.

Caratteristiche della Soluzione SaaS

L’Appaltatore dovrà fornire una **soluzione SaaS scalabile e sicura**, che garantisca:

- **Disponibilità continua (H24, 7/7)** con SLA definiti per assicurare la continuità del servizio.
- **Manutenzione, aggiornamenti e patch gestiti dall’Appaltatore**, senza impatti sulle operazioni dell’Ente.
- **Scalabilità** per supportare un numero crescente di transazioni e utenti.
- **Sicurezza e conformità** alle normative nazionali e agli standard di sicurezza (es. ISO 27001, GDPR).
- **Accesso via web** senza necessità di installazione locale, con gestione delle credenziali basata su ruoli e livelli di autorizzazione.

1. Partner Tecnologico per la Comunicazione con il Nodo dei Pagamenti

- a. L’Appaltatore dovrà fornire una componente software in grado di gestire il colloquio con il Nodo dei Pagamenti, garantendo la trasmissione, la ricezione e la registrazione a norma degli eventi di pagamento.
- b. La soluzione dovrà assicurare la tracciabilità completa delle operazioni, nel rispetto delle normative vigenti in materia di pagamenti elettronici e di sicurezza informatica.

2. Gestione dell’Archivio dei Pagamenti Attesi (APA)

- a. Il servizio dovrà includere una piattaforma per la gestione centralizzata dei debiti dell’Ente Creditore, con la possibilità di memorizzare e consultare ricevute telematiche (RT), richieste di pagamento (RPT) e flussi di rendicontazione (FR).
- b. **L’Appaltatore dovrà implementare e gestire il Giornale degli Eventi**, garantendo la registrazione a norma di tutti gli eventi relativi alle operazioni di pagamento, come previsto dalle specifiche tecniche PagoPA. Tale giornale dovrà consentire la consultazione e il monitoraggio

Milano



Comune
di Milano

in tempo reale, assicurando la conservazione dei dati nel rispetto delle normative di sicurezza e privacy.

c. L'Appaltatore dovrà occuparsi della migrazione dell'attuale Archivio dei Pagamenti Attesi (APA), garantendo la completa integrità e continuità operativa dei dati.

d. Alla scadenza del contratto, l'Appaltatore dovrà assicurare il **trasferimento dell'APA al nuovo soggetto subentrante**, in formato standard e strutturato, assicurando la continuità del servizio e la conservazione della storicità dei dati.

3. Integrazione con Sistemi Terzi

a. La piattaforma dovrà consentire la comunicazione con altri sistemi di pagamento, nonché con le applicazioni già in uso presso l'Ente, mediante API standard e protocolli sicuri.

b. Dovrà essere garantita la possibilità di implementare nuovi tipi di dovuto e nuove configurazioni operative senza impatti negativi sull'operatività del servizio.

c. La soluzione dovrà prevedere la gestione delle modalità di pagamento multidovuto e multibeneficiario.

4. Supporto specialistico

L'Appaltatore dovrà fornire un servizio di supporto specialistico volto a garantire il corretto funzionamento del sistema e fornire supporto operativo, assicurando **reperibilità anche al di fuori dell'orario lavorativo e nei fine settimana, nonché nei giorni festivi.**

Le attività richieste includono:

- Monitoraggio proattivo della piattaforma e risoluzione di anomalie tecniche e funzionali;
- Assistenza per l'implementazione di nuovi tipi di dovuto;
- Verifica dello stato dei pagamenti e supporto alla regolarizzazione di eventuali anomalie;
- Analisi dei log di sistema per l'individuazione e la risoluzione di problematiche operative.

5. Evolutive e Personalizzazioni della Piattaforma

L'Appaltatore dovrà garantire che la piattaforma preveda la possibilità di **customizzazioni**, in modo da adattarla alle mutate esigenze dell'Ente.

Ogni qualvolta si manifesterà una esigenza di personalizzazione delle funzionalità offerte dalla piattaforma, la stessa verrà gestita secondo le modalità operative descritte nell'ambito di servizio delle **MEV: Manutenzione evolutiva dei sistemi software, nonché remunerata nell'ambito di tale linea di servizio.**

ART. 1.4.6 – COSTITUZIONE DEL TEAM DI SERVIZIO DEDICATO (TDS)- SOSTITUZIONI

La prestazione dovrà essere resa da un gruppo di lavoro che di seguito sarà chiamato Team di Servizio (TdS).

Per l'erogazione di tutti i servizi indicati in ciascuna linea di servizio di cui agli Art.1.4.2 e 1.4.5, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile un Team di Servizio formato da idonee risorse specialistiche in termini di professionalità, esperienze, competenze, attitudini per i servizi oggetto della presente

Milano



Comune
di Milano

gara e in aderenza agli skill professionali descritti dettagliatamente (Figure professionali da FP1 a FP11) nell'Allegato B al presente Capitolato Speciale di Appalto.

Tale Team sarà dedicato per le esigenze del Comune di Milano.

L'Appaltatore deve mantenere la disponibilità dei suoi componenti per l'intera durata del contratto, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 3.6 e nel rispetto di quanto previsto all'art. 3.8

La composizione standard del TdS è indicata nella tabella che segue:

Figura Professionale	Nr. unità
FP01 – Program Manager – Capo progetto	1
FP04 – Esperto Senior in materia fiscale e di riscossione	1
FP10 – Senior coordinator di sportello	2
FP11 – Operatore di front / back office	40

Per quanto concerne le ulteriori figure professionali previste dal presente Capitolato Speciale, fermo restando il corrispettivo massimo previsto e al fine di garantire il rispetto degli SLA di servizio di cui all'art. 1.7, l'Appaltatore nell'offerta tecnica presentata in sede di gara indicherà la composizione base del proprio TdS che, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, potrà essere incrementato sulla base delle esigenze di servizio e fermo restando il corrispettivo massimo previsto.

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 per i quali si rimanda all'Allegato B del presente CSA

Almeno 10 (dieci) giorni prima dell'avvio delle prestazioni, l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Amministrazione, i nominativi dei componenti dell'Equipe con i relativi curriculum vitae relativi ai nominativi non indicati in sede di partecipazione alla gara.

L'assenza, in capo ad uno o più componenti dell'Equipe di lavoro, anche di uno solo dei requisiti minimi indicati nell'Allegato B del CSA, o la presentazione di documentazione non idonea, comporterà l'inidoneità del singolo profilo presentato.

Milano



Comune
di Milano

Per quanto attiene ai **servizi legali** l'Appaltatore dovrà avvalersi delle prestazioni di uno studio legale avente i requisiti minimi indicati nell'Allegato B del CSA i cui requisiti minimi sono stati valutati in sede di gara.

Nel caso in cui, durante il periodo contrattuale e/o prima dell'inizio del servizio, uno dei componenti del team di servizio, indicato in sede di gara, non risulti più disponibile a ricoprire il ruolo affidato, l'Appaltatore si obbliga nei confronti dell'Amministrazione Comunale a garantire il relativo subentro con una nuova figura in possesso dei titoli e requisiti minimi indicati nell'Allegato B del CSA

In questo caso l'Appaltatore dovrà inviare comunicazione scritta e motivata, con congruo anticipo, **almeno 10 giorni prima della data prevista per il subentro**, al RUP/DEC. L'Appaltatore ai fini della sostituzione dovrà presentare il curriculum vitae del soggetto individuato per il subentro.

Il RUP/DEC verificherà la documentazione presentata per accertare la coerenza dei requisiti professionali come sopra definito.

Il RUP/DEC, in caso di nuovo soggetto ritenuto idoneo, rilascerà l'assenso alla sostituzione **entro 7 giorni lavorativi dalla comunicazione** da parte dell'Appaltatore. In caso di dubbi o carenze circa la documentazione presentata, l'Appaltatore, **entro 2 giorni lavorativi** dalla richiesta dell'Amministrazione, dovrà essere presentata apposita documentazione complementare/integrativa.

ART. 1.4.7 – VOLUMI DELL'APPALTO

Indicativamente, sulla base dei dati storici e delle previsioni di attività relative al periodo di validità dell'affidamento, i volumi, su base annua, per le attività oggetto della prestazione principale sono i seguenti:

- n. emissioni: 5.500
- n. atti emessi: 2.600.000, di cui
 - n. atti relativi alla riscossione coattiva: 1.100.000;
 - n. atti relativi alla riscossione volontaria: 1.500.000;
- n. appuntamenti di sportello (fisico, telefonico o virtuale): 50.000
- n. posizioni gestite puntualmente (sulla base di richieste o istanze del contribuente pervenute tramite telefono, PEO/PEC; CRM, ecc.): 100.000

ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo dovuto per l'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, da sottoporre al ribasso percentuale offerto in gara, è pari a € **21.218.646,72 IVA esclusa**, oneri per la sicurezza per rischi da interferenze pari a zero.

L'importo è così distinto rispetto alle prestazioni oggetto del presente Capitolato:

- € **14.193.354,22 IVA esclusa** per prestazione principale
- € **7.025.292,50 IVA esclusa** per prestazione secondaria

Milano



Comune
di Milano

L'importo è calcolato sulla base della stima che costituisce documento di progetto

L'aggiudicazione del servizio viene effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Con riferimento alle attività di cui alle linee di servizio B.4 e B.5, l'appalto è aggiudicato a corpo; per le attività di cui alle linee di servizio A, da 1 a 13, nonché per la linea di servizio B.3, l'appalto è aggiudicato a misura.

L'importo complessivo per l'esecuzione del servizio di cui al comma 1 risulta quindi suddiviso come segue:

PRESTAZIONI A CORPO

Le prestazioni a corpo comprensive di utile e spese generali, da sottoporre al ribasso percentuale unico offerto in gara, ammontano complessivamente a € **2.705.983,56 IVA esclusa** e sono così ripartite:

- linea di servizio B.4 € **37.063,68 IVA esclusa**, al mese, per un importo complessivo pari a € **1.334.292,48 IVA esclusa**;
- linea di servizio B.5 € **38.102,53 IVA esclusa**, al mese, per un importo complessivo pari a € **1.371.691,08 IVA esclusa**

PRESTAZIONI A MISURA

Per ciascuna tipologia di servizio prestato sarà corrisposto il relativo importo unitario di cui alle tabelle che seguono, al netto del ribasso percentuale offerto in sede di gara.

Per le attività di:

- Supporto al contenzioso – **A.6**
- Supporto nelle procedure concorsuali/liquidazione – **A.7**

l'importo sarà determinato, a consuntivo, in base alle attività effettuate nell'ambito della consulenza legale, ove l'Amministrazione non provveda direttamente ad effettuare talune attività, e alle tariffe indicate nella successiva Tabella 1), al netto del ribasso offerto in gara.

Tabella 1

Attività legale - Iva esclusa	Euro/cad.
1. Pignoramento mobiliare	€ 19,00
2. Pignoramento presso terzi (compresi fitti e pigioni)	€ 28,00
3. Pignoramento immobiliare o di mobili registrati	€ 181,00
4. Surroga	€ 19,00
5. Istanza di insinuazione nelle procedure concorsuali	€ 155,00
6. Incanto mobiliare	€ 9,00
7. Vendita a trattativa privata	€ 12,00
8. Incanto immobiliare	€ 41,00

Milano



Comune
di Milano

9. per le cause di valore fino a € 1.100;	€ 100,00
10. per le cause di valore fino a € 5.200;	€ 300,00
11. per le cause di valore fino a € 10.000;	€ 500,00
12. Progetto di attribuzione del ricavato	€ 28,00
13. Richiesta di registrazione	€ 8,00
14. Asporto per procedure eseguite nell'aggregato urbano	€ 26,00
15. Asporto per procedure eseguite fuori dall'aggregato urbano	€ 41,00
16. Iscrizione del fermo amministrativo di beni mobili registrati	€ 31,00
17. Revoca del fermo amministrativo di beni mobili registrati	€ 12,00
18. Iscrizione ipotecaria	€ 155,00
19. Cancellazione ipotecaria	€ 57,00

Gli importi della Tabella 1 sono da intendersi al netto dei costi quali imposte e contributi e saranno riconosciuti all'Appaltatore solo qualora il Comune non provveda direttamente tramite proprio personale.

Per le attività richieste di:

- Call Center - **A.9**
- Sportello – **A.10**
- Sollecito telefonico – **A.11**

l'importo sarà determinato a consuntivo, sulla base della rendicontazione trasmessa, in base alle attività effettuate nell'ambito del periodo di fatturazione, moltiplicando i singoli costi unitari indicati nella successiva Tabella 2, al netto del ribasso offerto in gara, per i singoli profili professionali impiegati tenendo conto delle risorse full time e part time.

Tabella 2

Figure professionali	tariffe /giornata IVA esclusa
FP10 – Senior coordinator di sportello	€ 255,07
FP11 – Operatore di front / back office	€ 238,27

Le tariffe indicate sono da intendersi omnicomprensive (spese e trasferte incluse) per giorno lavorativo di 8 ore.

Per le attività richieste di

- A.1. Riscossione volontaria: Supporto all'emissione e all'invio - notifica degli atti (inclusi sgravi - sospensioni), Tributo patrimoniale- supporto all'emissione e trasmissione - notifica degli

Milano



Comune
di Milano

atti, Tributo patrimoniale-Gestione rimborsi, TARI - Tributo sui rifiuti - supporto all'emissione e trasmissione - notifica degli atti

- A.2. Riscossione coattiva: Supporto all'emissione e all'invio - notifica degli atti (inclusi sgravi - sospensioni);
- A.3. Pianificazione, reportistica, monitoraggio;
- A.4. Archiviazione documenti;
- A.5. Rendicontazione e gestione degli incassi e pagamenti;
- A.8. Gestione istanze di rimborso/maggior rateazione/compensazione;
- A.12. Gestione operativa;
- A.13. Aggiornamento DB dei sistemi in uso
- B.3 Manutenzione Evolutiva - MEV

l'importo sarà determinato a consuntivo, sulla base della rendicontazione trasmessa, in base alle attività effettuate nell'ambito del periodo di fatturazione, moltiplicando i singoli costi unitari indicati nella successiva Tabella 3, al netto del ribasso offerto in gara, per i singoli profili professionali impiegati tenendo conto delle risorse full time e part time.

Tabella 3

Figure professionali	tariffe /giornata IVA esclusa
FP01 – Program Manager – Capo progetto	€ 367,49
FP02 – Analista di processo e di funzioni	€ 273,22
FP03 – Specialista di tematica	€ 326,69
FP04 – Esperto Senior in materia fiscale e di riscossione	€ 315,94
FP05 – Architetto di Sistema	€ 326,69
FP06 – Analista programmatore – Programmatore	€ 273,22
FP07 – Specialista di prodotto	€ 326,69
FP08 – Tecnico di collaudo e integrazione di sistemi	€ 293,18
FP09 – Database Administrator	€ 326,69

Le tariffe offerte sono da intendersi omnicomprensive (spese generali, utile e trasferte incluse) per giorno lavorativo di 8 ore.

ART. 1.6 – ONERI

Gli oneri in carico all'Appaltatore e all'Amministrazione sono i seguenti:

a. APPALTATORE:

Sono a carico dell'Appaltatore tutte le prestazioni previste dal presente capitolato ed i relativi oneri, in particolare:

- ✓ tutti i costi per dotazioni hardware e software necessarie per lo svolgimento delle prestazioni previste nel capitolato, ad eccezione del servizio di sportello;

Milano



Comune
di Milano

- ✓ tutti i costi dell'attività di formazione/ affiancamento;
- ✓ i costi della ripetizione della notifica errata se la stessa è attribuibile alla scarsa cura nella produzione dei flussi o ad omessi controlli relativamente a contribuenti residenti nel Comune per variazioni riferite all'anno precedente;
- ✓ i costi relativi ai professionisti incaricati dell'assistenza legale.

b. AMMINISTRAZIONE

Sono a carico dell'Amministrazione i seguenti oneri:

- ✓ la messa a disposizione dei locali, degli arredi (sedie, e scrivanie), pc e stampanti corredati da sistemi operativi adeguati, punti rete, cablaggio, materiali di consumo, telefoni, linee telefoniche, canoni telefonici e servizi generali di pulizia, riscaldamento ed elettricità, per lo svolgimento del servizio di sportello a supporto dei debitori;
- ✓ 10 giornate/uomo per l'addestramento degli operatori di sportello sugli applicativi e sui processi/procedure in uso.
- ✓ gli oneri di notifica dei provvedimenti e degli atti.

Non sono previsti spazi di lavoro assegnati per le attività di analisi, progettazione e sviluppo dei sistemi.

Gli ambienti (server e data base) di sviluppo, opportunamente gestiti secondo la normativa GDPR, sono a carico del fornitore che potrà invece utilizzare gli ambienti di collaudo predisposti dall'Amministrazione prima di eseguire il passaggio in produzione.

Gli ambienti di collaudo delle applicazioni devono essere costantemente allineati con gli ambienti di produzione e liberati dalle funzionalità testate rilasciate in produzione.

Nessun altro onere sarà a carico dell'Amministrazione.

ART. 1.7 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

Il rispetto degli SLA definiti nel presente articolo non esaurisce gli obblighi dell'Appaltatore che è tenuto all'integrale rispetto di tutto quanto previsto nel presente Capitolato Speciale e negli atti di gara e all'erogazione di tutte le attività previste a regola d'arte. In particolare per quanto concerne le attività riconducibili alle linee di servizio di prestazione secondaria, si rimanda all'Allegato C al presente Capitolato Speciale.

Al fine di garantire all'Amministrazione un monitoraggio periodico circa l'andamento del servizio, nel rispetto dei livelli di servizio di cui al presente articolo e, più in generale, in merito all'andamento della riscossione del Comune di Milano, l'Appaltatore dovrà predisporre, nell'ambito della linea di servizio A.3, con cadenza mensile entro il 5° giorno del mese, appositi report riferiti ai seguenti ambiti:

- Tempistiche di acquisizione, lavorazione ed emissione dei flussi dati;
- Valori aggregati sui volumi (in termini di numero di atti e valore degli stessi) di atti emessi, recapitati/notificati e pagati;
- Volumi e tempistica di trattazione di istanze e richieste pervenute dai contribuenti (es. rimborsi, autotutele, richieste informazioni), gestite attraverso i diversi canali in uso;

Milano



Comune
di Milano

- Volumi e tempistica di gestione delle attività di cui alle linee di servizio nn. 9 (Call Center), 10 (Sportello) e 11 (Sollecito telefonico).

Il contenuto di dettaglio dei suddetti report verranno definiti di concerto tra l'Appaltatore e l'Amministrazione a seguito dell'avvio del servizio.

I livelli di servizio attesi sono distinti rispetto ai tempi di realizzazione delle attività e potranno essere migliorati in sede di offerta.

ID	DESCRIZIONE	SLA
1	Presenza in carico del servizio	Secondo il Progetto di presa in carico dei servizi proposto in sede di gara e comunque entro 90 giorni dall'avvio del servizio
2	Presenza in carico dei sistemi	Secondo il Progetto di presa in carico dei sistemi proposto in sede di gara e comunque entro 90 giorni dall'avvio del servizio
3	Elaborazioni informatiche dei flussi massivi, compresa la bonifica dei dati e la predisposizione dei layout di stampa.	Entro 20 giorni solari e comunque nel rispetto della pianificazione concordata con l'Amministrazione
4	Attività di riscossione volontaria e coattiva, comprensiva delle procedure cautelari ed esecutive affidate, fino alla riscossione del credito ovvero procedere all'identificazione della sua totale e/o parziale inesigibilità	Entro i termini di legge di prescrizione e decadenza e comunque nel rispetto della pianificazione concordata con l'Amministrazione
5	Tempo medio di risposta a richieste pervenute tramite i diversi canali presidiati dall'Appaltatore (PEO, PEC, CRM, altro), ad eccezione di istanze formali di annullamento in autotutela e istanze di rimborso. Calcolato su base trimestrale	10 giorni lavorativi
6	Tempo medio di conclusione attività istruttoria e trasmissione bozza dell'atto al Responsabile in risposta ad istanze formali di annullamento in autotutela. Calcolato su base trimestrale.	5 giorni lavorativi
7	Tempo medio di conclusione attività istruttoria e trasmissione bozza dell'atto al Responsabile in	5 giorni lavorativi

Milano



Comune
di Milano

	risposta ad istanze formali di rimborso. Calcolato su base trimestrale.	
8	Riconciliazione pagamenti tramite acconto in SDD e di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Amministrazione	Entro 10 giorni lavorativi dall'acquisizione dei flussi di versamento. A cadenza mensile l'Appaltatore è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
9	Riconciliazione pagamenti mezzo PagoPA, anche in relazione ai provvisori di pagamento	Entro 5 giorni lavorativi dall'acquisizione dei flussi di versamento. A cadenza mensile l'Appaltatore è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
10	Nell'ambito delle attività di supporto al contenzioso di cui alla linea di servizio A.6, comunicazione delle sentenze ricevute/notificate	Entro 5 giorni lavorativi dalla ricevuta/notifica della sentenza
11	Nell'ambito delle attività di supporto al contenzioso di cui alla linea di servizio A.6, predisposizione del report di cui alla linea di servizio A.6 stessa	Ogni 15 giorni
12	Predisposizione report di monitoraggio di cui all'art. 1.7	Cadenza mensile entro il 5° giorno del mese
13	Emissione del Piano di Terminazione dei Servizi	Entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione
14	Emissione del Piano di Terminazione dei Sistemi	Entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione
15	Terminazione dei Servizi	Entro i termini previsti dal Piano di Terminazione dei Servizi predisposto dall'Appaltatore e approvato dall'Amministrazione
16	Terminazione dei Sistemi	Entro i termini previsti dal Piano di Terminazione dei Sistemi predisposto dall'Appaltatore e approvato dall'Amministrazione

ART. 1.8 – OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore si obbliga a:

- eseguire le attività riportate nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica secondo i tempi e modi ivi indicati, assicurando i più alti livelli di diligenza e professionalità;
- all'osservanza della deontologia professionale e di altra normativa vigente in materia correlata all'oggetto del presente affidamento;

Milano



Comune
di Milano

- comunicare formalmente ogni evenienza e criticità che si verifichi durante l'espletamento delle attività richieste;
- partecipare, anche a seguito di semplice richiesta, con un preavviso di almeno 2 giorni a tutte le riunioni/incontri/tavoli di lavoro indetti dall'Amministrazione;
- attenersi alla programmazione prestabilita;
- garantire la riservatezza dei dati di cui verrà a conoscenza in ragione delle funzioni svolte e a non divulgarli a soggetti diversi dal Comune di Milano;
- l'Aggiudicatario si assume qualunque responsabilità per danni che derivino al personale del gruppo di lavoro citato, o causato da questo a cose o persone;
- adoperarsi per la buona riuscita delle attività affidate ed attivarsi in qualsiasi momento per la risoluzione dei problemi che dovessero intervenire.

ART. 1.9 – CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Tutto il personale dell'Appaltatore operante dovrà assicurare la totale riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi conosciuti durante l'espletamento dei propri compiti e, in particolare, il rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali contenute nel Regolamento U.E. 2016/679 (Regolamento sulla protezione dei dati personali).

ART. 1.10 – ENTERPRISE ARCHITECTURE e INTEROPERABILITÀ

L'Appaltatore è tenuto al 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 2024-2026 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (<https://pianotriennale-ict.italia.it/>).

Principi generali per approvvigionamenti che prevedono servizi di manutenzione, garanzia hardware/software o gestione operativa

- Tutti i servizi di prestazione secondaria devono essere eseguiti impiegando lo strumento di Trouble Ticketing messo a disposizione dall'Amministrazione.
- 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.4 e COBIT 2019. L'Appaltatore è tenuto a svolgere le proprie attività secondo quanto definito nella documentazione dei processi di cui al predetto link delle Linee Guida.
- Le vulnerabilità di sicurezza informatica relative alle prestazioni di cui al presente approvvigionamento sono considerate anomalie di funzionamento ai fini della garanzia e della manutenzione dei sistemi e pertanto debbono essere corrette senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, rispettando i livelli di servizio previsti dall'Appalto.

Linee Guida Specifiche

La tabella seguente riporta le Linee Guida che devono essere applicate dall'Appaltatore:

Milano



Comune
di Milano

Nome Linea Guida	Descrizione
Principi	Principi di Enterprise Architecture del Comune di Milano, orientano lo sviluppo di sistemi armonizzandolo col contesto aziendale e IT dell'Amministrazione.
Gestione Ciclo di Vita del Software (ALM)	Modalità di integrazione col ciclo ALM e gli strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione
Progettazione Applicazioni	Criteri per la progettazione di applicazioni e la scelta di framework
API e Interoperabilità	Modalità di esposizione e utilizzazione di API tramite la piattaforma di Interoperabilità del Comune di Milano
Interfacce Utente e User Experience	Standard per la realizzazione di interfacce utente
Gestione Progetti IT	Linee guida per la gestione di progetti IT
Metadattazione delle fonti dati	Metadattazione delle fonti dati (tabelle, dataset, API) secondo vocabolari del CdM
Reportistica e visualizzazione	Linee guida per la visualizzazione di dati e report in base ai requisiti
Identità e Autenticazione Backoffice	Linee guida per la gestione delle identità e degli accessi (IAM) da parte di dipendenti e collaboratori del CdM
Cifratura e protocolli sicuri	Algoritmi e protocolli di cifratura e comunicazioni sicure
Sicurezza Applicativa	Linee guida per lo sviluppo di codice e applicazioni sicure
Risorse, CED, Server e Middleware	Allocazioni risorse computazionali, cloud, storage, backup
Rancher Kubernetes	Allocazioni di risorse computazionali su ambienti Kubernetes

Configurazione ambienti di sviluppo software

Riguardo ai sistemi sviluppati nell'ambito della presente fornitura, dove il Comune di Milano è quindi titolare del prodotto ai sensi dell'art. 69 del D.Lgs. 82/2005, qualunque nuovo sviluppo dovrà essere svolto secondo il processo completo di gestione del Ciclo di Vita Applicativo (ALM – Application Lifecycle Management) in uso presso l'Amministrazione e descritto dalle Linee Guida di ALM. Il processo prevede l'impiego di specifici strumenti messi a disposizione dal Comune di Milano per le attività di manutenzione o *change management*, il tracciamento dei test, l'analisi e l'aggiornamento del codice sorgente.

L'Appaltatore dovrà rilasciare e aggiornare periodicamente documentazione e informazioni sulla configurazione delle postazioni di sviluppo (IDE e strumenti collegati) al fine di rendere autonoma l'Amministrazione nella gestione e aggiornamento degli artefatti software.

Modelli Documentali e Base della Conoscenza (KB - Knowledge Base)

Le prestazioni secondarie oggetto dell'Appalto dovranno essere documentate dall'aggiudicatario secondo i modelli documentali standard previsti dal quadro di riferimento di Enterprise Architecture (EA-PROF, EA-PROG e ulteriori come da tabella sottostante), che andranno a integrare la KB

Milano



Comune
di Milano

esistente. L'Amministrazione potrà richiedere, in alternativa alla produzione di documenti statici, l'aggiornamento di wiki in formati aperti (es. markdown) con contenuti analoghi a quelli previsti dai modelli sottostanti.

Sulla base della documentazione fornita dall'aggiudicatario, la prestazione oggetto dell'appalto sarà validata per quanto concerne il rispetto alla conformità delle Linee Guida.

L'assenza di documentazione e di conformità di Enterprise Architecture non permette di superare positivamente le eventuali fasi di collaudo funzionale previste dall'Appalto.

Ove oggetto di punteggio tecnico o di miglioira, la documentazione presentata post aggiudica dall'Appaltatore dovrà essere coerente con quella presentata nell'offerta tecnica.

Nome Documento	Nota
EA-PROF	Documento di "Profilo" che riporta: requisiti funzionali e non funzionali, casi d'uso, dati trattati, canali di erogazione, processi aziendali impattati, tempi e costi previsti. A cura del committente col supporto dell'Appaltatore.
EA-PROG	Documento di "Progetto" da redigere a cura dell'Appaltatore che riporta l'architettura logica del sistema, l'architettura applicativa con le diverse componenti e relazioni con sistemi terzi, il modello dati, l'architettura fisica (deployment), il dimensionamento previsto. Viene richiesto l'uso di diagrammi Unified Modeling Language ed Entity-Relationship. Può essere realizzato inizialmente a livello più alto con le informazioni fondamentali dell'architettura e dettagliato in seguito a seconda della metodologia di sviluppo adottata.
EA-AFU	Documento di Analisi Funzionale relativo a un caso d'uso o a una serie di requisiti richiesti, a cura dell'Appaltatore.
EA-ATE	Documento di Analisi Tecnica riportante le implementazioni previste, speculari ai requisiti del documento EA-AFU
EA-ISTR-PianoTest	Da redigere a cura dell'Appaltatore e consegnare al termine della fase di sviluppo
EA-ISTR-Verbale Collaudo	Contiene le evidenze delle verifiche e l'approvazione del collaudo.
EA-ISTR-Manuale-Installazione-Esercizio	Da redigere a cura dell'Appaltatore e consegnare al termine della fase di collaudo
EA-ISTR-Manuale-Utente	Da redigere a cura dell'Appaltatore e rendere disponibile entro la messa in produzione del sistema
Codice Sorgente	Documentato e versionato tramite rilascio sulla piattaforma indicata nelle Linee Guida di ALM, inclusivo di note di rilascio per tracciare i problemi riscontrati e le relative soluzioni.
Guide di Configurazione	Descrivono le impostazioni e i parametri applicativi. Per questo documento non è al momento definito un modello predefinito.

Milano



Comune
di Milano

SEZIONE 2

DISCIPLINA CONTRATTUALE

ART. 2.1 – DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO

Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto:

- il presente Capitolato Speciale e relativi allegati:
 - Allegato A – Sistemi informativi
 - Allegato B – Figure professionali
 - Allegato C – Servizi di Livello Attesi Prestazione secondaria
 - Allegato D – Piano di Terminazione dei sistemi del precedente affidamento
- Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali - Art. 28 GDPR e suo allegato;
- la relazione tecnica-illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserito il servizio;
- la stima economica del servizio
- il quadro economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi;
- Offerta presentata dall'appaltatore.

ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA

Il presente contratto è a misura in relazione alla quantità di prestazioni di cui all'art. 1.5 PRESTAZIONI A MISURA del presente capitolato.

Pertanto, l'Appaltatore deve intendersi vincolato alla propria offerta ai sensi dell'art. 1329 e 1331 del C.C., mentre l'Amministrazione potrà commissionare nel periodo di durata del contratto, anche mediante singoli ordinativi, le prestazioni oggetto del presente capitolato fino all'importo complessivo massimo di cui all'articolo 1.5.

ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia di appalti.

L'Appaltatore con la firma del contratto accetta espressamente e per iscritto, a norma degli articoli 1341, comma 2[^], e 1342 c.c., tutte le clausole previste nel presente Capitolato, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e regolamenti nel presente atto richiamate. In particolare l'Appaltatore accetta espressamente e specificatamente per iscritto le seguenti clausole del Capitolato Speciale: artt. 3.5 – 4.1 – 6.4.

L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente Capitolato deve essere fatta, tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto. In ogni caso trovano applicazione gli

Milano



Comune
di Milano

articoli dal 1362 al 1369 c.c..

Il Comune di Milano è impegnato nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione.

In particolare, allo scopo di evitare le occasioni di pratiche illecite e di distorsioni nelle gare di appalto di servizi/forniture, il Comune di Milano ha introdotto l'obbligo per tutti i partecipanti, pena l'esclusione dalla gara, di sottoscrivere e consegnare congiuntamente all'offerta il Patto di Integrità.

Con l'inserimento di tale Patto di Integrità si intende garantire una leale concorrenza e pari opportunità di successo a tutti i partecipanti, nonché garantire una corretta e trasparente esecuzione del contratto assegnato.

Il Comune di Milano verificherà l'applicazione del Patto di Integrità sia da parte dei partecipanti alla gara, sia da parte dei propri dipendenti, collaboratori e consulenti.

L'Appaltatore è tenuto in vigenza di contratto a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce "segnala gli illeciti").

Il ricorso al predetto strumento è consentito nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi al Comune di Milano ed afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto. Ai sensi di legge, il dipendente che segnalerà fatti illeciti di cui è a conoscenza godrà di tutte le garanzie previste dal D.Lgs. 24/2023, con specifico riferimento alla tutela della riservatezza dei dati del segnalante, alla sottrazione del diritto di accesso alle segnalazioni effettuate ed ai relativi allegati eventualmente prodotti e al divieto di adozione nei suoi confronti di misure ritorsive in conseguenza delle indicate segnalazioni.

I subappaltatori e i subcontraenti, relativamente ai contratti afferenti l'esecuzione dell'appalto, sono tenuti a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce "segnala gli illeciti").

L'ottemperanza agli adempimenti sopra riportati dovrà essere documentata dall'operatore economico alla stazione appaltante entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto d'appalto (o dall'avvio d'urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella dei contratti di cui al precedente comma.

ART. 2.4 – PROCEDURE DI INSOLVENZA DELL'APPALTATORE

Nel caso di procedure di insolvenza dell'Appaltatore si applica la disciplina prevista dall'art. 124 del Codice dei Contratti.

Milano



Comune
di Milano

SEZIONE 3

DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE

CONTRATTUALE

ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE

Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione, a firma del RUP/Direttore dell'Esecuzione del Contratto e dell'Appaltatore. Se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal RUP/DEC, ed inviato via Pec all'Appaltatore, non viene restituito entro 10 giorni, via Pec, sottoscritto digitalmente, viene fissato dal RUP/DEC un nuovo termine, decorso inutilmente il quale l'Amministrazione Comunale ha la facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione. La decorrenza del termine contrattuale resta comunque quella della data di prima convocazione.

La durata del contratto è 36 mesi a decorrere dalla data di cui al paragrafo precedente.

ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE

L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 120 comma 11 del Codice si riserva la possibilità di prorogare la durata del contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente.

ART. 3.3 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.

L'Amministrazione, visto l'art. 17 commi 8 e 9 del Codice si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP/Direttore dell'Esecuzione e dell'Appaltatore anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui all'articolo 5.1. In tal caso il verbale di consegna indica le prestazioni che l'Operatore Economico deve immediatamente eseguire.

Nel caso di avvio dell'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'art. 17 commi 8 e 9 del Codice, l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP/Direttore dell'Esecuzione.

ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITA' DELLA PRESTAZIONE

Le prestazioni da fornire potranno essere aumentate o ridotte da parte dell'Amministrazione, per eventuali ulteriori esigenze, fino alla concorrenza del quinto dell'importo complessivo netto contrattuale, così come previsto dall'art. 120 comma 9 del Codice, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

Milano



Comune
di Milano

Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un aumento delle prestazioni, la cauzione definitiva di cui all'articolo 5.1 dovrà essere adeguatamente integrata.

ART. 3.5 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostantiva.

La sospensione è disposta dal RUP o, nei casi di cui all'art. 121 comma 1 del Codice, dal Direttore dell'Esecuzione se nominato, compilando apposito verbale sottoscritto dall'Appaltatore ed inviato al RUP.

La sospensione permane per il tempo necessario a far cessare le cause che hanno comportato la interruzione dell'esecuzione dell'appalto.

In ogni caso, e salvo che la sospensione non sia dovuta a cause attribuibili all'Appaltatore, la sua durata non è calcolata nel tempo fissato dal contratto per l'esecuzione della prestazione e comporta un differimento dei termini contrattuali iniziali.

All'Appaltatore non è dovuto alcun compenso o indennizzo per le sospensioni disposte in conformità a quanto sopradetto.

Nel caso di sospensioni che superino 1/4 del periodo di esecuzione contrattuale e comunque sei mesi complessivi, è facoltà dell'Appaltatore chiedere la risoluzione del contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese. Nel caso in cui l'Amministrazione si opponga alla risoluzione, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini sopraindicati (Cfr. art. 121 comma 5 del Codice).

ART. 3.6 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, l'Amministrazione applicherà le penali di seguito indicate:

	OGGETTO	Valore percentuale penalità/Valore - importo
1	Per ogni giorno solare di ritardo nell'avvio della prestazione rispetto alla data di cui all'art. 3.1 "Inizio e durata della prestazione", verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	1‰
2	Per la mancata comunicazione da parte dell'Appaltatore ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023, verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,5‰
3	Per la mancata comunicazione al Comune di Milano entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto d'appalto (o dall'avvio d'urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella di stipulazione dei contratti	0,5‰

Milano



Comune
di Milano

	di subappalto o subcontratti, dell'avvenuta comunicazione ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023, verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	
4	Per ogni giorno di ritardo nello svolgimento e nella conclusione delle attività di presa in carico del servizio come definito dal Progetto di presa in carico dei servizi proposto in sede di gara verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
5	Per ogni altra violazione del Progetto di presa in carico dei servizi proposto in sede di gara verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	da 0,3‰ al 1‰
6	Per ogni giorno di ritardo nello svolgimento e nella conclusione delle attività di presa in carico del servizio come definito dal Progetto di presa in carico dei sistemi proposto in sede di gara verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
7	Per ogni altra violazione del Progetto di presa in carico dei sistemi proposto in sede di gara verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	da 0,3‰ al 1‰
8	Per ogni giorno di ritardo nell'elaborazioni informatiche dei flussi massivi, compresa la bonifica dei dati e la predisposizione dei layout di stampa verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	1,0‰
9	In caso di mancato rispetto della pianificazione delle attività concordata con l'Amministrazione verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	da 0,3‰ al 1‰
10	Per ogni giorno di superamento del tempo medio di 10 giorni lavorativi, calcolato su base trimestrale, per fornire risposta a richieste pervenute tramite i diversi canali presidiati dall'Appaltatore (PEO, PEC, CRM, altro), ad eccezione di istanze formali di annullamento in autotutela e istanze di rimborso verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,5‰
11	Per ogni giorno di superamento del tempo medio di 20 5 giorni lavorativi, calcolato su base trimestrale, per la conclusione dell'attività istruttoria e per la trasmissione della bozza dell'atto al Responsabile in risposta ad istanze formali di annullamento in autotutela verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,5‰
12	Per ogni giorno di superamento del tempo medio di 5 giorni lavorativi, calcolato su base trimestrale, per la conclusione dell'attività istruttoria e per la trasmissione della bozza dell'atto al Responsabile in risposta ad istanze formali di rimborso verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,5‰
13	Per ogni giorno di ritardo, per ogni pagamento, nella riconciliazione dei pagamenti tramite acconto in SDD e di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate	0,5‰

Milano



Comune
di Milano

	dall'Amministrazione verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	
14	Per ogni giorno di ritardo, per ogni pagamento, nella riconciliazione dei pagamenti mezzo PagoPA, anche in relazione ai provvisori di pagamento verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,5‰
15	Per ogni singola posizione debitoria trattata in ritardo, verrà applicata una penale pari a:	€ 1
16	In caso di mancata predisposizione della memoria difensiva, se la costituzione in giudizio è però avvenuta regolarmente, verrà applicata una penale pari a:	5% del valore della causa, per cause fino a € 5.000,00; € 500,00 per cause di importo superiore a € 5.000,00;
17	Per ogni giorno di ritardo nella comunicazione delle sentenze ricevute/notificate verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
18	Per ogni giorno di ritardo nella trasmissione del report di cui alla linea di servizio A.6 verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
19	Per ogni giorno di ritardo nella trasmissione dei report di monitoraggio mensili di cui all'art. 1.7 verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,5‰
20	In caso di mancata riscossione del credito per vizi ed irregolarità nell'ambito delle procedure difensive, cautelari ed esecutive, verrà applicata una penale pari a:	valore del credito non riscosso
21	Per ogni violazione degli obblighi connessi alla riscossione coattiva, alla rappresentanza e alla difesa in giudizio e al recupero dei crediti nell'ambito di procedure concorsuali verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	da 0,3‰ al 1‰
22	Per ogni violazione degli obblighi connessi al monitoraggio dei piani di rateazione e alla gestione delle compensazioni, rimborsi e scadenze verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	da 0,3‰ al 1‰
23	Per il mancato gradimento inferiore al 90% dei corsi erogati agli utenti finali verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
24	Per ogni giorno di ritardo nella consegna dello strumento metodologico di misura del gradimento dei corsi verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
25	Per la mancata disponibilità del Team di servizio nei termini indicati nell'offerta tecnica presentata in sede di gara verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	da 0,3‰ al 1‰

Milano



Comune
di Milano

26	Per ogni giorno di ritardo nella trasmissione del Piano di Terminazione dei Servizi e/o dei Sistemi verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
27	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi, anche delle milestone intermedie, previsti nel Piano di Terminazione dei Servizi e/o dei Sistemi verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
28	Per il mancato rispetto delle Linee Guida di Enterprise Architecture di cui all'art. 1.10, entro la data del primo rilascio in produzione. Per ogni giorno lavorativo trascorso oltre il rilascio verrà elevata una penale pari a	0,05‰
29	Per ciascun reclamo e/o segnalazione pervenuti all'Amministrazione superiori allo 0,5% dei contatti di sportello, verrà applicata una penale pari a:	€ 50
30	Con riferimento all'indicatore IQ01 – RISPETTO DI UNA SCADENZA TEMPORALE, di cui all'Allegato C, per ogni giorno lavorativo eccedente la data di scadenza temporale definita formalmente verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰
31	Con riferimento all'indicatore IQ04 – TEMPO DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, di cui all'Allegato C, per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia relativa alla tempestività di attivazione degli interventi verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	1‰
32	Con riferimento all'indicatore IQ08 – RISPETTO DEL TEMPO DI PRESA IN CARICO DELLE RICHIESTE, di cui all'Allegato C, il mancato raggiungimento del valore di soglia relativo al tempo di presa in carico, per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia	0,2‰ dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4
33	Con riferimento all'indicatore IQ09 – TEMPO DI RISOLUZIONE, di cui all'Allegato C, il mancato raggiungimento del valore di soglia per IQ09a, IQ09b, IQ09c	0,2‰ dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4
34	Con riferimento all'indicatore IQ11 – NUMEROSITÀ RICHIESTE RIAPERTE, di cui all'Allegato C, per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia relativo al numero di richieste riaperte verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,2‰
35	Con riferimento all'indicatore IQ12 – NUMEROSITÀ DELLE ATTIVITÀ IN BACKLOG, di cui all'Allegato C, per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia previsto per il numero di attività in backlog verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3‰

Milano



Comune
di Milano

36	Con riferimento all'indicatore IQ13 – DISPONIBILITÀ DELLE APPLICAZIONI, di cui all'Allegato C, per ogni punto percentuale in diminuzione delle soglie relative alla disponibilità degli applicativi verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,3%
37	Con riferimento all'indicatore IQ14 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO (PER SINGOLO INTERVENTO), di cui all'Allegato C, per ogni 4 ore solari di superamento del valore di soglia	2% per errori bloccanti o 0,5% per errori non bloccanti dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4
38	Con riferimento all'indicatore IQ15 – NUMEROSITÀ BUG SU INTERVENTI RILASCIATI, di cui all'Allegato C, per ciascun errore/malfunzionamento eccedente il pertinente valore di soglia stabilito per la misurazione della difettosità sugli interventi rilasciati in produzione	1% dell'importo contrattualmente definito per il servizio realizzativo da cui deriva
39	Per ogni altra violazione alle prescrizioni del presente capitolato verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	da 0,3% al 1%
40	Per ogni giorno di ritardo nella mancata applicazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi di cui al comma 2 e al comma 3 ovvero al comma 4 dell'art. 1 dell'All. II.3 al Codice dei contratti	0,3%

Le penali non potranno esser comunque complessivamente superiori al 10% del valore complessivo del contratto.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del RUP, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione.

In caso di mancata presentazione o mancato accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

E' fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Le penali potranno essere applicate anche in caso di avvio delle prestazioni in pendenza della stipulazione del contratto.

ART. 3.7 – REFERENTI DELL'APPALTO

L'Appaltatore dovrà indicare, almeno 10 giorni prima dell'inizio della prestazione, i numeri telefonici (cellulare, fisso e indirizzo di posta elettronica) del proprio Responsabile Unico del Contratto

Milano



Comune
di Milano

(RUC)/Capo Progetto che dovrà essere sempre reperibile/i da parte dell'Amministrazione almeno dalle ore 09,00 alle 20,00 tutti i giorni lavorativi per tutto il periodo contrattuale.

Il referente dovrà essere autorizzato, sin dall'inizio della prestazione, ad accogliere qualsiasi richiesta/segnalazione da parte dell'Amministrazione inerente il servizio in questione e a porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato e in particolare deve:

- partecipare ad incontri preventivi con il RUP/Direttore dell'esecuzione per la programmazione della prestazione, gli eventuali correttivi e la messa a punto di strumenti di lavoro comune;
- verificare e presidiare dal punto di vista organizzativo e operativo, l'andamento delle attività formative rispondendone della gestione;
- provvedere a comunicare al RUP/DEC tutte le informazioni e le variazioni che si dovessero verificare in corso di svolgimento dell'attività;
- presidiare il personale mettendo in atto tutte le misure necessarie al corretto svolgimento delle attività e all'occorrenza provvedere alla sostituzione del personale indisponibile o non idoneo allo svolgimento delle attività;

L'Amministrazione, successivamente all'aggiudicazione, indicherà il referente amministrativo che curerà la parte relativa alle attività amministrative e contabili legate all'esecuzione del presente affidamento e rappresenterà l'unica interfaccia amministrativa dell'Amministrazione nei confronti dell'Appaltatore.

ART. 3.8 – PERSONALE

Obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del contratto.

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare la prestazione con personale idoneo sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia o che interverranno nel periodo di decorrenza del contratto, per quanto applicabili, inclusi quelli in materia di igiene e sanità, in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, nonché di tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro, di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

L'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore la documentazione attestante gli adempimenti di tutti i predetti obblighi.

L'Appaltatore è responsabile dell'osservanza di quanto sopra detto, da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto stesso.

Una dichiarazione in merito all'assolvimento ed al rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti in vigore nonché l'indicazione dei contratti collettivi applicati ai

Milano



Comune
di Milano

lavoratori dipendenti devono essere presentate dall'Appaltatore prima dell'inizio delle prestazioni e comunque entro 20 giorni dalla data di avvio delle stesse.

A garanzia di tale osservanza, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%. (cfr. art.-11 comma 6 del Codice).

Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione del saldo finale, dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ottenimento da parte del RUP del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, il medesimo trattiene dal pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, si applicherà la disciplina prevista dall'art. 11 comma 6 del Codice.

In relazione a quanto previsto dall'art. 57 del Codice, l'Appaltatore dovrà garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, la stabilità occupazionale del personale impiegato, e garantire l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, in conformità con l'articolo 11 del Codice.

A tutela dell'occupazione ed al fine di salvaguardia delle professionalità acquisite, s'impegna nell'ambito di un confronto, di concerto con l'operatore economico uscente e per il tramite delle associazioni imprenditoriali di appartenenza e delle organizzazioni sindacali territoriali e di categoria, a ricercare e favorire soluzioni che garantiscano la permanenza in servizio del personale dell'operatore economico uscente, ai sensi di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria.

L'Appaltatore e gli eventuali subappaltatori hanno l'obbligo di comunicare al RUP/DEC **prima dell'inizio delle prestazioni** o dell'impiego di nuovo personale, l'elenco di tutti i nominativi dei lavoratori che eseguiranno le prestazioni, con le rispettive posizioni contributive, assicurative, previdenziali ecc., nonché l'indicazione del CCNL applicato, della tipologia contrattuale e del livello di inquadramento.

L'Appaltatore dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento della prestazione, a seguito di specifica segnalazione da parte del RUP/DEC.

Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al RUP/DEC, formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

L'Appaltatore assume l'obbligo di fornire ai propri dipendenti apposito documento di identificazione munito di fotografia (direttamente stampata sul badge), con le indicazioni previste dalla normativa vigente.

Milano



Comune
di Milano

Il documento di identificazione dovrà essere sempre in possesso dell'addetto ed essere esibito al DEC/RUP, che svolgerà le funzioni di controllo.

Ulteriori obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore è tenuto all'applicazione e al rispetto delle indicazioni in merito alle pari opportunità, generazionali e di genere di cui all'art. 57 e All. II.3 del Codice dei contratti come meglio specificate nelle linee guida per favorire le pari opportunità di genere e generazionali nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità adottate con Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 20/06/2023.

In particolare:

- l'Appaltatore dovrà assicurare una quota pari almeno al 30 per cento delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile.

- Nel caso l'Appaltatore sia operatore economico di cui all'art. 1 comma 2 dell'All. II.3 al Codice dei contratti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, esso è tenuto a consegnare alla stazione appaltante una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. La relazione di cui al periodo precedente è tramessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consiglieria e al consigliere **regionale di parità**.

- Nel caso l'Appaltatore sia operatore economico di cui all'art. 1 comma 2 dell'All. II.3, esso è tenuto a consegnare, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, alla stazione appaltante la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68 e una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a proprio carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. La relazione di cui al periodo precedente è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali. Il mancato rispetto di quanto sopra comporterà l'applicazione delle penali previste all'art. 3.6 del presente C.S.A.

Doveri del personale

Le prestazioni contrattuali dovranno essere espletate con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Il personale è tenuto all'osservanza del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano con deliberazione di Giunta Comunale n. 1369/2021, pena la risoluzione del contratto; pertanto l'Appaltatore dovrà impartire idonee disposizioni in tal senso.

Milano



Comune
di Milano

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.

ART. 3.9 – AFFIDAMENTO DI ATTIVITA' SPECIFICHE A LAVORATORI AUTONOMI

L'Appaltatore dovrà effettuare apposita comunicazione alla stazione appaltante nel caso di affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi (ex art. 119 comma 3 lettera a) del Codice).

Le attività specifiche che possono essere affidate a lavoratori autonomi sono esclusivamente le prestazioni d'opera intellettuale o specialistiche. La prestazione principale non può essere oggetto di affidamento a lavoratori autonomi, se non per segmenti operativi specialistici. Le attività specifiche che possono essere affidate a lavoratori autonomi sono esclusivamente le attività secondarie, accessorie o sussidiarie.

ART. 3.10 – SICUREZZA

L'Appaltatore dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008).

Il referente presso il quale i concorrenti possono ottenere informazioni circa i rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro dell'Amministrazione, è il Responsabile del Servizio di Protezione ubicato in Viale Tunisia n. 50 – 20124 MILANO (tel. 0248015228).

In caso di esecuzione delle prestazioni all'interno dei luoghi di lavoro dell'Amministrazione, l'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 26 comma 2 lettere a) e b) e art. 26 comma 3 del D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008 a coordinarsi ed a cooperare con il Datore di Lavoro committente (o dirigente delegato).

L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.

ART. 3.11 – SUBAPPALTO

Il subappalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice a cui espressamente si rinvia.

Milano



Comune
di Milano

È nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione dei contratti ad alta intensità di manodopera.

Tutte le prestazioni oggetto del servizio, pur subappaltabili, non possono formare oggetto di ulteriore subappalto al fine di garantire il controllo e la qualità delle prestazioni e la sicurezza dei dati.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento, stante quanto statuito dall'art. 119 commi 4 e 5 del Codice.

Ai fini dell'autorizzazione sono quindi necessarie le seguenti condizioni:

- ✓ che l'Appaltatore abbia indicato all'atto dell'offerta l'intenzione di subappaltare parte della prestazione;
- ✓ che l'Appaltatore provveda al deposito di copia autentica del contratto di subappalto presso l'Amministrazione almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni subappaltate, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile, con il subappaltatore;
- ✓ che il contratto di subappalto contenga la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010;
- ✓ che l'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto di subappalto presso l'Amministrazione, trasmetta alla stessa Amministrazione la documentazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti richiesti per le prestazioni corrispondenti ai servizi da espletare in subappalto;
- ✓ che non sussistano, nei confronti del subappaltatore o del cottimista, le cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del Codice dei contratti che saranno verificati nei termini e modalità previsti dal predetto Codice.

Unitamente al deposito del contratto presso l'Amministrazione, l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Amministrazione la certificazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti generali e tecnico/economici richiesti per le prestazioni da realizzare, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82 e ss.mm.ii..

E' fatto obbligo all'Appaltatore di stipulare i contratti di subappalto, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni che si intendono subappaltare, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1 del Codice. Fatta salva la possibilità per gli operatori economici di indicare nella propria offerta una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese, motivando le ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

Milano



Comune
di Milano

È fatto obbligo all'Appaltatore, nei contratti di subappalto o nei subcontratti comunicati alla stazione appaltante ai sensi dell'art.60 comma 2 del Codice, l'inserimento di clausole di revisione prezzi riferite alle prestazioni o lavorazioni oggetto del subappalto o del subcontratto e determinate in coerenza con quanto previsto dagli articoli 8 e 14 dell'allegato II.2-bis del Codice, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2 del Codice.

È fatto obbligo all'Appaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, di applicare il medesimo contratto collettivo di lavoro del contraente principale, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative di quello applicato dall'appaltatore, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto oppure riguardino le prestazioni relative alla categoria prevalente. Nei casi di cui all'articolo 11, comma 2-bis del Codice, il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, è tenuto ad applicare il contratto collettivo di lavoro individuato ai sensi dell'articolo 11, comma 2-bis del Codice, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative del contratto individuato ai sensi dell'articolo 11, comma 2-bis del Codice.

È fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare all'Amministrazione, per tutti i sub-contratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati. Inoltre, è fatto obbligo all'Appaltatore di inserire, nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010.

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'Appaltatore. Si rinvia all'art. 119 comma 12 del Codice dei Contratti Pubblici.

Milano



Comune
di Milano

SEZIONE 4 DISCIPLINA ECONOMICA

ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

E' prevista la revisione periodica dei prezzi ai sensi e per gli effetti dell'art. 60 del Codice dei contratti.

La revisione periodica del prezzo viene operata sulla base di una istruttoria condotta dal responsabile dell'esecuzione del contratto.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire (*art. 60 comma 2 lett. b D. Lgs 36/2023*), si attivano le clausole di revisione prezzi di cui al comma 2 dell'art. 60 D. Lgs. 36/2023. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano gli indici, anche disaggregati, dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici, anche disaggregati, delle retribuzioni contrattuali orarie

Ai fini dell'applicazione della clausola di revisione prezzi trovano applicazione i seguenti indici:

CPV	Descrizione CPV	Tipo indice	Indice ISTAT
79940000-5	Servizi di organismi di riscossione	Prezzi alla produzione dei servizi "business to business" per settore economico ATECO	[82] Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese
72600000-6	Servizi di consulenza e assistenza informatica	Prezzi alla produzione dei servizi "business to business" per settore economico ATECO	[62] Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

Ai sensi dell'art. 3 c. 1 dell'all. II.2-bis del Codice, la frequenza di monitoraggio degli indici indicati nella tabella di cui al comma 3 del presente articolo corrisponde alla frequenza di aggiornamento degli indici revisionali operata dall'ISTAT (<https://www.istat.it/statistiche-per-temi/economia/prezzi/#Accesso-ai-dati>).

Nel caso in cui l'appalto abbia ad oggetto servizi o forniture di natura diversa riconducibili a codici CPV associati a diversi indici di revisione, ai fini della revisione prezzi, l'Amministrazione applica la revisione prezzi alle sole prestazioni che hanno registrato una variazione **superiore al 5%** (art. 13 c. 1 lett. e) dell'allegato II.2-bis al Codice).

Milano



Comune
di Milano

ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE

Si rinvia a quanto previsto dall'art. 125 comma 1 del Codice dei contratti pubblici.

L'aggiudicatario ha facoltà di richiedere l'anticipazione del prezzo calcolata sul valore delle prestazioni di ciascuna annualità contabile, stabilita nel cronoprogramma dei pagamenti.

L'anticipazione deve essere richiesta entro il termine di 15 giorni decorrente dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, con istanza corredata dalla relativa garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa e verrà erogata entro 15 giorni dall'effettivo inizio della prestazione.

L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso delle prestazioni, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte della Stazione Appaltante.

Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione delle prestazioni non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A – FATTURAZIONE

La fatturazione del corrispettivo di cui all'art. 1.5 dovrà avvenire con scadenza trimestrale posticipata (emissione fattura a decorrere dal 1° giorno del trimestre successivo a quello di espletamento della prestazione).

Maturate le condizioni contrattuali l'Affidatario dovrà trasmettere via mail all'indirizzo di posta elettronica bil.amministrativotributi@comune.milano.it una rendicontazione (Stato Avanzamento Prestazioni) dettagliata delle prestazioni effettuate nel periodo di riferimento, al fine della preventiva verifica di conformità delle stesse da parte del RUP nel termine di **23 giorni**, fatta salva la possibilità da parte dell'Affidatario di presentare contestazioni scritte.

Il RUP, **entro i successivi 7 giorni solari**, calcola l'importo del corrispettivo dovuto, effettuando la trattenuta dello 0,5% di cui all'art. 11 comma 6 del Codice e provvede all'emissione del certificato di pagamento.

Ottenuto dal RUP, l'importo del relativo Certificato di Pagamento, l'Affidatario contestualmente emetterà la fattura che dovrà essere accompagnata dall'elenco delle prestazioni eseguite.

La fattura elettronica dovrà essere intestata ed inviata a: COMUNE DI MILANO – Direzione Bilancio e Partecipate. Nella sezione "1.1.4 "CodiceDestinatario" di ciascuna fattura dovrà essere indicato obbligatoriamente il Codice Univoco Ufficio QACB5R che identifica l'Area Entrate della Direzione Bilancio e Partecipate del Comune di Milano sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

Milano



Comune
di Milano

Dal fatturato dei contraenti saranno detratte le eventuali penalità applicate.

La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana e dovrà necessariamente contenere i seguenti elementi:

- a. i riferimenti del contratto a cui la fatturazione si riferisce (oggetto contratto, PG contratto, altri dati comunicati dall'Amministrazione);
- b. nella sezione 1.2.6 <riferimento amministrazione> il seguente codice identificativo dell'unità organizzativa competente per la gestione del contratto: 002310000199999
- c. nella sezione 2.1.2 Numero CIG (codice identificativo gara) / numero CUP (codice unico di progetto);
- d. l'importo contrattuale espresso in Euro
- e. eventuale esplicitazione di esenzione I.V.A. ai sensi di Legge;
- f. tutti i dati relativi al pagamento (dovrà essere indicata una sola banca, numero conto corrente- Codice CAB – ABI – IBAN - ecc.);
- g. ogni altra indicazione utile.

In caso di Associazione Temporanea d'Imprese la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascun operatore economico in proporzione alle attività effettivamente prestate. Il fatturato verrà, comunque, liquidato a favore della mandataria.

B – PAGAMENTI

Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto.

Il termine di pagamento della prestazione è di **30 giorni solari** decorrenti dalla data di emissione del certificato di pagamento da parte del RUP previa acquisizione della fattura come indicato al precedente punto A. Il pagamento avverrà mediante ordine di bonifico, con spese e/o costi connessi a carico dell'Affidatario, su conto corrente segnalato dallo stesso, che dovrà rispettare le disposizioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione.

In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 09/10/2002 n. 231 e s.m.i..

In occasione del primo pagamento utile l'Affidatario dovrà comprovare l'avvenuta comunicazione di cui all'art. 2.3 in materia di whistleblowing, in mancanza della quale il pagamento rimarrà sospeso fino all'adempimento di tale prescrizione.

C – SALDO FINALE

Milano



Comune
di Milano

Il pagamento del saldo sarà effettuato non oltre 30 (trenta) giorni dall'emissione del certificato di verifica di conformità previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva e previa costituzione di una cauzione o di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data di emissione della verifica di conformità e l'assunzione del carattere di definitività dei medesimi.

La rata di saldo comprende anche l'importo delle ritenute pari allo 0,5% di cui al precedente paragrafo B.

Anche il pagamento del saldo verrà effettuato ai sensi della Legge 136/2010 e con le modalità già indicate al precedente paragrafo B.

ART. 4.4 – CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

Ai sensi dell'art. 119, comma 1, del Codice è vietata la cessione anche parziale del contratto da parte dell'Appaltatore fatto salvo quanto previsto dall'art. 120 comma 1 lett. d) punto 2 del Codice.

Nei casi previsti dall'art. 120 comma 1, lett. d), punti 1) e 2), del Codice le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi ai soggetti esecutori di contratti pubblici non hanno singolarmente effetto nei confronti della Stazione Appaltante fino a che il cessionario, ovvero il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia proceduto alle comunicazioni previste dall'articolo 1 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 maggio 1991, n. 187, e non abbia documentato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti dal Codice. Nei sessanta giorni successivi la stazione appaltante può opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, laddove non risultino sussistere i requisiti di cui alla documentazione antimafia prevista dal D.Lgs. 159/2011.

Ferme restando le ulteriori previsioni legislative vigenti in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i sessanta giorni senza che sia intervenuta opposizione, le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione producono, nei confronti della Stazione appaltante, tutti gli effetti loro attribuiti dalla legge.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di cessione, anche parziale, del contratto e/o l'utilizzo dello stesso ad Enti esistenti o costituendi ivi comprese le Aziende Partecipate del Comune alla gestione dei quali siano funzionali o anche indirettamente connesse le prestazioni oggetto del contratto.

È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 120 comma 12 e art. 6 dell'all. II.14 del Codice.

ART. 4.5 – CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla

Milano



Comune
di Milano

contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

L'Appaltatore deve mettere a disposizione, a propria cura e spese, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire il RUP/Direttore dell'Esecuzione dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'Appaltatore.

La verifica di conformità è conclusa non oltre 6 (sei) mesi dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, salvi i casi, individuati dall'allegato II.14 del Codice.

Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per accettazione all'Appaltatore, il quale deve firmarlo entro quindici giorni dal ricevimento. All'atto della firma l'Appaltatore può iscrivere contestazioni rispetto alle operazioni di verifica di conformità.

Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità, si procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

Il Certificato di verifica di conformità ha carattere provvisorio e assume carattere definitivo trascorsi 2 (due) anni dalla sua emissione.

Milano



Comune
di Milano

SEZIONE 5

CAUZIONE E GARANZIE

ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE

L'Appaltatore è tenuto a prestare (art. 117 del Codice), una garanzia fidejussoria a titolo di cauzione definitiva in misura pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale.

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

La cauzione in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

L'importo della cauzione definitiva sarà precisato nella lettera di richiesta documentazione per la stipulazione del contratto.

Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'articolo 106, comma 8 del Codice, per la garanzia provvisoria.

In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva deve essere calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente.

Per usufruire di tale beneficio l'Appaltatore dovrà allegare alla garanzia fidejussoria copia/copie del/dei certificato/i in corso di validità.

La garanzia dovrà essere emessa e firmata digitalmente, verificabile telematicamente presso l'emittente (art. 106 D. Lgs 36/2023) e dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta. A tal fine, il documento stesso **dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro i 15 giorni sopra indicati, oltre che essere corredata da apposita appendice con la quale il garante dichiara di essere consapevole e di accettare che nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti con il Patto di Integrità, accertato dall'Amministrazione, potrà essere applicata la sanzione dell'escussione della cauzione.**

Le fideiussioni/polizze dovranno essere rese in favore del "Comune di Milano" e intestate all'Appaltatore.

La polizza potrà essere rilasciata anche da intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono

Milano



Comune
di Milano

sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'apposito albo e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

La garanzia dovrà avere validità temporale fino all'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione/Verifica di Conformità e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

La garanzia dovrà essere immediatamente reintegrata qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Appaltatore.

L'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale dell'Amministrazione, senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'Appaltatore di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.

L'Amministrazione potrà avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per le spese delle prestazioni da eseguirsi d'ufficio, nonché per il rimborso delle maggiori somme pagate durante l'appalto in confronto ai risultati della liquidazione finale.

In caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Appaltatore, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione definitiva per le maggiori spese sostenute per il completamento delle prestazioni, nonché per eventuali ulteriori danni conseguenti.

In caso di inadempienze dell'Appaltatore per l'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza dei lavoratori che espletano la prestazione, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico senza necessità di benestare dell'Amministrazione, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

L'ammontare residuo pari al 20% dell'iniziale importo garantito deve permanere fino al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite.

Il pagamento della rata di saldo è subordinato alla costituzione di ulteriore garanzia (art. 117 comma 9 del Codice).

Milano



Comune
di Milano

ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA

L'Appaltatore è obbligato a produrre una polizza assicurativa RC (responsabilità civile) che tenga indenne l'Amministrazione da tutti i rischi di esecuzione della prestazione da qualsiasi causa determinati. La polizza per responsabilità civile per danni causati a terzi: persone (compreso il personale dell'Amministrazione), animali e cose, con esclusivo riferimento alla prestazione in questione, dovrà avere il seguente massimale: Euro 3.000.000,00 (tremilioni/00).

In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. **In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione.**

Copia della polizza, specifica, o come appendice alla polizza esistente, conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata anticipatamente all'avvio delle prestazioni al R.U.P., unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio.

La copertura assicurativa, che dovrà coprire anche i danni causati dalle imprese sub-appaltatrici, decorre dalla data prevista per l'inizio della prestazione e dovrà avere durata sino alla data contrattualmente prevista per il termine della prestazione (art. 3.1).

Qualora l'Appaltatore sia un RTI sarà a cura dell'impresa capogruppo presentare la suddetta polizza.

Milano



Comune
di Milano

SEZIONE 6 NORME FINALI

ART. 6.1 – RISERVE

Le controversie circa l'esatta esecuzione delle prestazioni dovute dei contratti di servizi e di fornitura continuativa o periodica di beni saranno risolte:

- a. per le riserve, applicando in quanto compatibili gli artt. 210, 211 e 212 e gli artt. 34 e 7 dell'all. II.14 del Codice dei contratti secondo le procedure adottate dall'Amministrazione Comunale in base al proprio ordinamento interno;
- b. le riserve sono iscritte a pena di decadenza sul primo atto dell'appalto idoneo a riceverle, successivo all'insorgenza o alla cessazione del fatto che ha determinato il pregiudizio dell'esecutore. In ogni caso, sempre a pena di decadenza, le riserve sono iscritte per gli appalti misti anche nel registro di contabilità all'atto della firma immediatamente successiva al verificarsi o al cessare del fatto pregiudizievole nonché all'atto della sottoscrizione del certificato di collaudo mediante precisa esplicitazione delle contestazioni circa le relative operazioni.

Le riserve non espressamente confermate sul conto finale si intendono abbandonate.

Le riserve devono essere formulate in modo specifico ed indicare con precisione le ragioni sulle quali esse si fondano. In particolare, le riserve devono contenere a pena di inammissibilità la precisa quantificazione delle somme che l'esecutore ritiene gli siano dovute.

La quantificazione della riserva è effettuata in via definitiva, senza possibilità di successive integrazioni o incrementi rispetto all'importo iscritto.

- c. Per le contestazioni relative agli aspetti tecnici, secondo la procedura di seguito descritta. Il DEC o l'Appaltatore comunicano al RUP le contestazioni insorte circa aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione; il RUP convoca le parti entro quindici giorni dalla comunicazione e promuove, in contraddittorio, l'esame della questione al fine di risolvere la controversia. La decisione del RUP è comunicata all'Appaltatore, il quale ha l'obbligo di uniformarvisi, salvo il diritto di iscrivere riserva nella contabilità in occasione della sottoscrizione del primo SAP utile.

Se le contestazioni riguardano fatti, il DEC redige in contraddittorio con l'Appaltatore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando questi, in presenza di due testimoni. In quest'ultimo caso copia del verbale è comunicata all'appaltatore per le sue osservazioni, da presentarsi al DEC nel termine di otto giorni dalla data del ricevimento. In mancanza di osservazioni nel termine, le risultanze del verbale si intendono definitivamente accettate. L'Appaltatore, il suo rappresentante, oppure i testimoni firmano il processo verbale, che è inviato al RUP con le eventuali osservazioni dell'Appaltatore.

Per qualsiasi controversia, se non definita al comma 1, relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione, scioglimento del presente contratto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

Milano



Comune
di Milano

ART. 6.2 – RISOLUZIONE

Fatti salvi i casi di risoluzione previsti dall'art. 122 comma 2 del Codice, l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto nei casi previsti all'art. 122 – comma 1 del Codice.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 Cod. Civ., in caso di grave inadempimento e di penali per un importo complessivo pari al 10% del valore del contratto.

Si potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nei seguenti casi:

- a. inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva; inosservanza alle norme di legge circa l'assunzione del personale e la retribuzione dello stesso;
- b. inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
- c. inadempimento rispetto agli obblighi in materia di trattamento dei dati personali (ex art. 6.10);
- d. subappalto non autorizzato;
- e. nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza l'utilizzo di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 8 della Legge 13.08.2010 n. 136;
- f. ottenimento per due volte consecutive del Durc negativo;
- g. il contraente venga diffidato due volte, con nota scritta, circa la puntuale esecuzione della prestazione nel rispetto dei termini contrattuali;
- h. la prestazione abbia inizio con un ritardo superiore a 30 giorni solari;
- i. nel caso dovessero permanere le condizioni che hanno portato all'addebito di anche una sola delle penali previste dal presente Capitolato;
- j. il contraente utilizzi, nell'esecuzione dei Contratti, subforniture realizzate utilizzando pratiche di reclutamento e lavoro che violino la legislazione sulla tratta di esseri umani;
- k. il contraente non informi l'Amministrazione Comunale di ogni fatto e di qualsiasi notizia riconducibile a possibili casi di traffico di esseri umani e/o violazione di norme a tutela degli stessi, riscontrata nell'esecuzione del contratto e/o nell'approvvigionamento di materiali e/o subforniture;
- l. il contraente non collabori con l'Amministrazione in relazione a qualsiasi possibile indagine e/o informativa in merito alla violazione di norme in materia di tratta di esseri umani, fermo restando il tempestivo coinvolgimento delle Autorità competenti;
- m. se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta per la firma del verbale di avvio dell'esecuzione, così come indicato all'art. 3.1;
- n. mancata osservanza da parte del personale dell'Appaltatore e del subappaltatore del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano;
- o. nell'ipotesi prevista dall'art. 104 comma 9 del Codice.

In ogni caso è fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei danni subiti.

Nel caso di avvio delle prestazioni contrattuali in pendenza di stipulazione contrattuale, si potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione, fatta salva la richiesta di risarcimento danni, qualora si verificassero ipotesi di grave inadempimento o fattispecie richiamate nel presente articolo.

Milano



Comune
di Milano

ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO

Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altro operatore economico l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.

Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'Appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

ART. 6.4 – RECESSO

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88 – comma 4-ter e 92 – comma 4, del D.Lgs. 6 settembre 2011 n. 159, l'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 123 del Codice.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata R.R o altro mezzo equivalente (quale la Posta Elettronica Certificata). Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 20 (venti) giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

In tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'Appaltatore un'indennità corrispondente a quanto segue:

- prestazioni già eseguite dall'Appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Amministrazione;
- spese sostenute dall'Appaltatore;
- valore dei materiali utili esistenti in magazzino;
- un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigenza dello stesso, siano rese disponibili da CONSIP, dall'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA), dal Centro Aggregatore della Città Metropolitana di Milano e dal Centro Aggregatore della Provincia di Brescia convenzioni ai sensi dell'art. 26 comma 1 della L. 488/1999 per il servizio oggetto del presente capitolato e i parametri di tali convenzioni risultino più favorevoli per l'Amministrazione rispetto a quelli del presente capitolato, l'Amministrazione chiederà al contraente di adeguarsi a predetti parametri. Nel caso in cui il contraente non dovesse acconsentire alla modifica delle condizioni economiche al fine di rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della L. 488/1999, l'Amministrazione, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, si riserva la facoltà di recedere dal contratto, previa formale comunicazione al contraente con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

Milano



Comune
di Milano

ART. 6.5 – RESPONSABILITA'

L'Appaltatore è responsabile nei confronti dell'Amministrazione dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

È altresì, responsabile nei confronti dell'Amministrazione e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.

È fatto obbligo all'Appaltatore di mantenere l'Amministrazione sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 6.6 – VIGILANZA E CONTROLLI

Nel corso della durata contrattuale saranno effettuate verifiche sulla corretta attuazione delle prestazioni previste dal CSA e dall'offerta tecnica migliorativa con periodicità annuale.

L'Amministrazione ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione delle prestazioni, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni, e a tal fine:

- potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità della prestazione;
- accedere a qualsiasi area/mezzo relativi al servizio svolto;
- effettuare controlli/accertamenti sul personale impiegato nell'esecuzione della prestazione.

Il responsabile unico del progetto, in caso di avvalimento, accerta in corso d'opera che le prestazioni oggetto di contratto siano svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento (art. 104 comma 9 del Codice dei contratti pubblici e art. 8 comma 1 lettera i) dell'Allegato I.2).

Per ciascun intervento di controllo (con esito positivo o negativo) verrà redatto apposito verbale.

ART. 6.7 – FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

ART. 6.8 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI

Per quanto non è contemplato nel presente capitolato, si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti in vigore.

Milano



Comune
di Milano

ART. 6.9 – STIPULAZIONE CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE

Il contratto sarà stipulato **in modalità elettronica** in forma pubblica a cura dell'ufficiale Rogante dell'Amministrazione. All'aggiudicatario sarà richiesta la disponibilità della firma digitale.

Il contratto è immediatamente efficace, fatte salve eventuali clausole risolutive espresse, ivi comprese.

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, sono a carico dell'Appaltatore.

Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

L'Appaltatore è tenuto ad osservare, nell'espletamento della prestazione affidata, nonché di quelle eventualmente aggiuntive realizzabili ai sensi del capitolato d'appalto o della legge, il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (d'ora in avanti GDPR), e il D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D.Lgs. del 10 agosto 2018 n. 101 e ss.mm.ii., nonché tutte le altre disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Ai sensi dell'art. 28 del GDPR l'Appaltatore assume la qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali (d'ora in poi Responsabile).

Il Responsabile, in conformità alle istruzioni impartite dal Comune di Milano tratta esclusivamente i dati necessari all'espletamento della prestazione affidata e si obbliga ad osservare gli adempimenti derivanti da tale funzione. Mantiene riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, e si obbliga altresì a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della prestazione affidata.

Il Responsabile fornisce al Titolare le informazioni e i documenti richiesti, eventuali certificazioni di sicurezza, nonché relazioni sullo stato di attuazione della normativa e sul modello organizzativo adottato.

Il Responsabile deve adottare tutte le misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art. 32 del GDPR secondo le istruzioni del Titolare il quale, in funzione di evoluzioni tecnologiche e/o normative, può richiedere ulteriori misure di sicurezza rispetto a quelle inizialmente previste senza che ciò comporti oneri aggiuntivi a carico del Titolare stesso.

Il Responsabile, nell'ambito della propria organizzazione, autorizza le persone a trattare i dati in funzione delle finalità e nei limiti delle attività e prestazioni previste nel presente capitolato speciale d'appalto impegnandoli alla riservatezza. Il Responsabile si obbliga ad attuare le disposizioni in materia di Amministratore di sistema dettate dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 28/08/2008 e s.m.i..

Milano



Comune
di Milano

Qualora la prestazione affidata lo richieda, il Responsabile si impegna a redigere l'informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR e a sottoporla al Titolare per l'approvazione, anche al fine di concordare le modalità con cui fornirla agli interessati.

Il Responsabile, per effetto delle attribuzioni conferite dal Titolare, in caso di eventuali violazioni del GDPR, nonché dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, è perseguibile con le sanzioni previste dalla disciplina applicabile.

Il Responsabile risponde ai sensi degli artt. 2043 e 2049 C.C. per qualsiasi danno cagionato al Titolare o a terzi da atti, fatti o omissioni posti in essere in violazione delle disposizioni del GDPR e delle altre disposizioni in materia di protezione dei dati personali anche da parte dei propri incaricati del trattamento e dagli amministratori di sistema ed eventuali sub responsabili.

Il Responsabile del trattamento non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare del trattamento. Nel caso il Responsabile ricorra ad altro responsabile (Sub Responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, sul Sub Responsabile sono imposti, mediante contratto o altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati di cui al contratto tra il Titolare e il Responsabile del trattamento.

Per la disciplina di dettaglio in particolare riferita alla funzione di Responsabile del trattamento e ai rapporti negoziali con il Titolare si rinvia al contratto e al suo allegato denominato "Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali.

Allegati:

- Allegato A – Sistemi informativi
- Allegato B – Figure professionali
- Allegato C – Servizi di Livello Attesi Prestazione secondaria