



Comune
di Milano

**DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
AREA ENTRATE**

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



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

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

**RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA
DEL SERVIZIO**

Rev. 0	==/==/202=				
Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File





RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA

1° Finalità e descrizione del servizio in appalto

Il Comune di Milano gestisce la totalità delle entrate tributarie e dei servizi di riscossione in proprio, utilizzando una serie di applicativi di proprietà e di servizi dedicati all'attività di gestione dei principali tributi, di gestione degli incassi e della riscossione ordinaria e coattiva. Tali sistemi devono rimanere aggiornati con le nuove normative ed evolversi nell'ottica di agevolare lo scambio di informazioni con i cittadini, gli enti privati e le imprese, favorendo percorsi di trasparenza, semplificazione e interoperabilità.

L'appalto ha quindi la finalità di garantire un supporto alla gestione amministrativa e operativa della riscossione volontaria e coattiva delle entrate tributarie, extra tributarie, anche tramite gli applicativi in uso, in tutte le sue fasi e nelle attività correlate quali, a titolo esemplificativo, rimborsi, rateazioni, istanze per annullamenti in autotutela, riconciliazione e rendicontazione degli incassi, nonché servizi di tipo legale.

Al fine di garantire un migliore rapporto con i contribuenti, l'appalto prevede altresì un servizio di sportello, fisico e virtuale, help desk e call center.

Per quanto concerne gli applicativi in uso, l'appalto ha la finalità di garantire, oltre alla manutenzione e all'esercizio applicativo e sistemistico degli applicativi ricompresi nel perimetro dell'appalto, il costante aggiornamento degli stessi rispetto alle nuove normative, la loro evoluzione nell'ottica di agevolare lo scambio di informazioni con i cittadini, gli enti privati e le imprese, favorendo percorsi di trasparenza, semplificazione e interoperabilità, nonché per migliorare le funzionalità esistenti, adeguare i sistemi alle nuove esigenze dell'Amministrazione e degli utenti, e integrare soluzioni tecnologiche innovative.

In ragione della stretta correlazione, operativa e strategica, tra i servizi di supporto alla riscossione volontaria e coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie, tramite gli applicativi in uso e i servizi di gestione, manutenzione e sviluppo degli applicativi stessi ed al fine di garantire una forte sinergia tra gli sviluppi tecnologici e le attività di supporto operativo in un'ottica di efficientamento e ottimizzazione delle attività si ritiene opportuno di procedere ad un unico affidamento senza suddivisione in lotti.

Di seguito l'elenco attività oggetto dell'approvvigionamento:

A) Servizi di supporto alla gestione amministrativa e operativa della riscossione volontaria e coattiva delle entrate tributarie, extra tributarie tramite gli applicativi in uso che annovera i servizi di supporto in tutte le fasi della riscossione delle entrate comunali - sia volontaria che coattiva - oltre al supporto informatico per la gestione dei processi riguardanti i principali tributi. Al fine di garantire le attività summenzionate, occorre reperire i servizi di supporto relativi alle seguenti prestazioni di riscossione diretta volontaria e coattiva di tutte le tipologie di entrata, mediante l'esecuzione delle seguenti attività che potranno essere richieste:

- predisposizione di documenti propedeutici alle elaborazioni massive di atti/comunicazioni/informative/inviti di pagamento/solleciti finalizzati alla riscossione volontaria, nonché di ingiunzioni e intimazioni, compresa la gestione delle modifiche dei carichi (originate da sgravi, maggiori rateazioni e revoca delle medesime, annullamenti, eccedenze di pagamento, conguagli, ecc);

- bonifica manuale di posizioni errate o carenti di componenti essenziali, controlli sulla correttezza formale e sui calcoli e sulla corrispondenza delle prove di stampa con le informazioni presenti nelle liste di carico;
- servizio di front office, back office e call center con risorse dedicate e adeguatamente formate;
- azioni di natura cautelare, quali il fermo amministrativo e l'iscrizione ipotecaria ed azioni di natura esecutiva, quali il pignoramento mobiliare, immobiliare e presso terzi;
- gestione degli invii massivi via PEC/ PEO o altri canali identificati dall'Amministrazione sulla base di una attiva segmentazione dell'utenza;
- riconciliazione e rendicontazione degli incassi;
- rimborsi e compensazioni su posizioni debitorie differenti intestate al medesimo soggetto, predisposizione rendiconti e lettere;
- servizi di tipo legale su tutto il territorio nazionale (difesa del Comune nel contenzioso giudiziario – gestione delle procedure concorsuali, di liquidazione ecc) ed eventualmente estero;
- archiviazione digitale di documentazione, per singolo contribuente e per tipologia di atto emesso e predisposizione del fascicolo digitale del Cittadino sul portale;
- elaborazione di report, statistiche e relazioni sulle attività eseguite;
- gestione operativa del sistema di riscossione dell'Ente, per assicurare la possibilità di recepimento dei diversi flussi di dati provenienti dai Settori dell'Amministrazione (aggiornamento periodico dei dati necessari per le attività di riscossione e notifica, attraverso lavorazioni sistematiche sui database);
- gestione operativa a supporto della gestione ordinaria e accertativa relativa ai tributi sui rifiuti e patrimoniale, emissione di ruoli ordinari e allineamento posizioni con il gestionale della riscossione; emissione accertamenti; gestione e caricamento flussi di aggiornamento banche dati; controllo e bonifica posizioni; gestione rimborsi.

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

In particolare l'appalto dovrà garantire, oltre ai servizi di presa in carico degli applicativi, 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 incidenti.

Tra i servizi richiesti rientra altresì la Manutenzione Evolutiva dei Sistemi Software, comprensiva di 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. Saranno altresì previsti servizi di migrazione e recupero dati pregressi e 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.

Da ultimo si 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.

I servizi dovranno essere erogati nel rispetto delle procedure e degli standard ITIL v4 e delle linee guida di Enterprise Architecture del Comune di Milano.

La spesa indicativa per la sottoscrizione e registrazione del contratto compresa la spesa per le marche da bollo è di € 33.613,84.