



OGGETTO: SERVIZIO DI RECUPERO DELL'EVASIONE
DEI TRIBUTI LOCALI

IL RESPONSABILE UNICO DEL
PROGETTO / DIRETTORE D'AREA

CAPITOLATO SPECIALE D' APPALTO

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





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 - DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO.....	4
ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO.....	15
ART. 1.6 – ONERI.....	17
ART. 1.7 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI.....	18
ART. 1.8 – ORGANIZZAZIONE E SEDI.....	20
ART. 1.9 – REQUISITO PER L'ESECUZIONE.....	20
ART. 1.10 – ENTERPRISE ARCHITECTURE e INTEROPERABILITÀ.....	20
<i>SEZIONE 2</i>	24
<i>DISCIPLINA CONTRATTUALE</i>	24
ART. 2.1 – DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO.....	24
ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA.....	24
ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.....	24
ART. 2.4 – PROCEDURE DI INSOLVENZA DELL'APPALTATORE.....	25
<i>SEZIONE 3</i>	26
<i>DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE</i>	26
ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE.....	26
ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE.....	26
ART. 3.3 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.	26
ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITA' DELLA PRESTAZIONE.....	26
ART. 3.5 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE.....	27
ART. 3.6 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE.....	27
ART. 3.7 – REFERENTI DELL'APPALTO.....	32
ART. 3.8 – PERSONALE.....	33
ART. 3.9 – AFFIDAMENTO DI ATTIVITA' SPECIFICHE A LAVORATORI AUTONOMI.....	35
ART. 3.10 – SICUREZZA.....	35
ART. 3.11 – SUBAPPALTO.....	36
<i>DISCIPLINA ECONOMICA</i>	38
ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI.....	38
ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE.....	38
ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	39
ART. 4.4 – CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI.....	42
ART. 4.5 – CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	42
<i>SEZIONE 5</i>	43
<i>CAUZIONE E GARANZIE</i>	43
ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE.....	43
ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA.....	45
<i>SEZIONE 6</i>	46



<i>NORME FINALI</i>	46
ART. 6.1 – RISERVE	46
ART. 6.2 – RISOLUZIONE	47
ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO	48
ART. 6.4 – RECESSO	48
ART. 6.5 – RESPONSABILITA’	49
ART. 6.6 – VIGILANZA E CONTROLLI.....	49
ART. 6.7 – FORO COMPETENTE.....	49
ART. 6.8 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI.....	49
ART. 6.9 – STIPULAZIONE CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE.....	49
ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI.....	50

SEZIONE 1

NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI

1. 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.
2. 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>DE</i> | Direttore Esecuzione contratto |

ART. 1.3 – OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento del servizio di recupero evasione tributi locali (tributo sui rifiuti, tributo patrimoniale, imposta di soggiorno) nonché delle attività preliminari e conseguenti di sportello fisico e telefonico a favore dei contribuenti, comprendenti attività di consulenza di secondo livello, gestione appuntamenti e lavorazione anche informatica e bonifica delle posizioni trattate, secondo quanto specificato agli artt. 1.4 e seguenti del presente capitolato, attività di supporto all'Amministrazione nelle fasi della riscossione diretta degli importi accertati, comprensiva delle eventuali azioni cautelari ed esecutive, nonché supporto all'Amministrazione nella produzione delle memorie per la gestione del pre-contenzioso e contenzioso, come specificato agli artt. 1.4 e seguenti del presente capitolato.

ART. 1.4 - DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Le attività ricomprese nel servizio di recupero dell'evasione dei tributi locali (Tassa sui rifiuti, Imposta patrimoniale sugli immobili e Imposta di Soggiorno) oggetto del presente appalto comportano la verifica di posizioni, individuate dall'Appaltatore sulla base di una metodologia condivisa con l'Amministrazione, nonché di eventuali ulteriori posizioni segnalate dall'Amministrazione. Nello specifico, la verifica potrà riferirsi a:

- Unità Immobiliari Urbane (d'ora in avanti, "U.I.U.");

- “U.I.U.” di prestigio appartenenti alla categoria catastale gruppo A con particolare riferimento all’effettiva destinazione d’uso degli immobili, al corretto classamento e al controllo dell’eventuale titolo giuridico sottostante la disponibilità dei beni;
- Aree scoperte operative e aree verdi utilizzate a fini commerciali
- Corpi di fabbrica al fine di verificare la coerenza tra i dati presenti in banca dati attivando, in caso di scostamento, le procedure di bonifica e di recupero delle posizioni. In particolare, nell’ambito di tale attività, dovranno essere considerati: (i) per le U.I.U. abitative, gli abbinamenti nucleo familiare/immobile; (ii) per le attività commerciali, gli abbinamenti attività commerciale/immobile/codice ATECO/dichiarazione inizio attività; (iii) per le U.I.U. commerciali, gli abbinamenti insegne/unità commerciali e gli abbinamenti U.I.U. commerciali/presenza di *dehors*.
- Nuclei familiari senza alcun dichiarante ai fini della tassa sui rifiuti, tra cui anche i nuclei coabitanti;
- Contribuenti che beneficiano di riduzioni tariffarie/agevolazioni relativamente alla tassa sui rifiuti
- Soggetti conduttori con contratto di locazione in essere o terminato nel quinquennio precedente, nel cui nucleo familiare non risulti alcun dichiarante relativamente alla tassa sui rifiuti;
- Posizioni presenti in banca dati intestate a contribuenti deceduti per le quali non è stato possibile effettuare le volture d’ufficio
- Controllo, delle U.I.U. date in modo sistematico in comodato a soggetti non appartenenti al nucleo familiare;
- Contratti dissimulati che nascondano un rapporto di tipo locativo per i soggetti proprietari di almeno n. 3 (tre) U.I.U.
- U.I.U. censite nelle categorie catastali E/1, E3 ed E9 ai fini della verifica della persistenza del presupposto giuridico soggettivo e oggettivo per l’iscrizione in tale categoria
- Soggetti che hanno presentato, rispetto ai tributi locali (Tassa sui rifiuti e Imposta patrimoniale sugli immobili) una dichiarazione “ENC – Enti Non Commerciali”, al fine di analizzare e verificare le condizioni oggettive e soggettive sottostanti in coerenza con la normativa e i più recenti orientamenti giurisprudenziali in materia;
- Soggetti gestori di strutture ricettive per i quali non risultino dichiarazioni relativamente all’imposta di soggiorno o nelle cui dichiarazioni si evidenzino dati di pernottamenti anormalmente bassi.

La prestazione comprende tutte le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi di recupero evasione prefissati e assegnati dall’Amministrazione per ciascun tributo, da svolgersi considerando sempre in modo complessivo la posizione tributaria dei contribuenti.

L’Appaltatore deve, pertanto, gestire ogni attività concernente i servizi di recupero evasione dei tributi locali (Tassa sui rifiuti, Imposta patrimoniale sugli immobili e Imposta di soggiorno) comprendenti, tra l’altro, oltre l’emissione massiva e puntuale di avvisi di accertamento, anche la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/note di riscontro nei confronti dei contribuenti richiedenti che presentano istanze di riesame o annullamento per l’esercizio dell’autotutela tributaria ai sensi dell’art. 10 quater della Legge 212/2000 (Statuto dei Diritti del Contribuente). Tutti gli atti destinati ai contribuenti dovranno essere predisposti secondo i modelli adottati dall’Amministrazione e dovranno essere sottoposti, preliminarmente alla notifica al contribuente, alla sottoscrizione digitale da parte dei responsabili dell’Amministrazione competenti.

L'Appaltatore, altresì, deve produrre, con riferimento a ciascuna istanza ricevuta dai contribuenti destinatari di avvisi di accertamento che intendono utilizzare uno degli strumenti deflattivi del contenzioso (ricorso, accertamento con adesione) previsti dalla normativa vigente in materia, una relazione, con allegata ogni documentazione utile, al fine della definizione del procedimento. Da ultimo l'Appaltatore, altresì, dovrà gestire il *front-office* (fisico, telefonico e telematico) rivolto ai contribuenti con riferimento alle attività antecedenti e conseguenti all'emissione di avvisi di accertamento.

Al fine del recupero evasione dei tributi locali (Tassa sui rifiuti, Imposta patrimoniale sugli immobili e Imposta di Soggiorno), l'Appaltatore deve effettuare le attività di seguito descritte e riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **analisi puntuale e/o massiva delle posizioni** individuate dall'Appaltatore sulla base di una metodologia condivisa con l'Amministrazione, attraverso l'esame congiunto delle banche dati, messe a disposizione dall'Amministrazione all'interno dei propri sistemi gestionali, nonché incrociando ulteriori fonti informative disponibili nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i relativi accessi, tra cui:
 - SIATEL- Agenzia delle Entrate, banca dati anagrafici, delle dichiarazioni dei redditi e degli atti del registro dei contribuenti;
 - SISTER, banca dati catastale e ipotecaria;
 - SIPO - Sistema Informativo della Popolazione del Comune di Milano;
 - InfoCamere, banca dati delle CCIAA relative al Registro Imprese.

L'Amministrazione consentirà l'accesso alle banche dati tributarie esclusivamente per le postazioni informatiche necessarie alla gestione del servizio oggetto del presente appalto.

L'Amministrazione, inoltre, metterà a disposizione dell'Appaltatore, a supporto delle attività oggetto dell'appalto, il sistema informativo in uso presso la stessa attualmente costituito dagli applicativi indicati nell'allegato fornito a corredo del presente Capitolato (ALLEGATO A), in cui è riportata una sintesi delle specifiche tecniche di ciascuno.

Sarà compito del personale tecnico informatico dell'Amministrazione fornire supporto per:

1. la configurazione dei PC sulla rete comunale;
2. l'installazione dei prodotti software di gestione tributaria e della riscossione, specificatamente messi a disposizione dell'Appaltatore;
3. la creazione delle utenze di rete e applicative.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, laddove lo ritenga necessario, di variare i programmi informatici di gestione dei tributi nel corso del servizio, senza l'approvazione dell'Appaltatore disponendo, ove necessario, l'adeguato intervento formativo. In tal caso le dotazioni *hardware* e *software* dall'Appaltatore dovranno essere debitamente adeguate, se necessario, con oneri esclusivi a carico dell'Appaltatore.

Sarà cura dell'Amministrazione illustrare all'Appaltatore l'utilizzo del sistema informatico in uso per la gestione dei tributi, della riscossione fino a un massimo di n. 5 giornate/uomo (anche non consecutive) e fornire documentazione dei *data warehouse* messi a disposizione.

L'utilizzo delle banche dati e di tutte le informazioni riferite ai contribuenti di cui l'Appaltatore verrà a conoscenza nello svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato, dovrà



avvenire nella piena osservanza delle disposizioni sovranazionali e nazionali che disciplinano la protezione dei dati personali, nonché delle relative circolari in materia adottate dal Comune di Milano e che saranno rese note all'Appaltatore. Quest'ultimo risponderà personalmente degli eventuali abusi posti in essere dal personale addetto alle attività di recupero evasione e di consulenza.

L'Appaltatore, nell'esame delle posizioni finalizzato al recupero dell'evasione dei tributi locali oggetto del presente appalto, deve dare priorità alle posizioni che presentano una o più annualità del tributo a rischio di decadenza o prescrizione. Le posizioni dovranno, in ogni caso, essere trattate nella loro interezza, provvedendo all'invio di avvisi di accertamento anche per le annualità per cui tale rischio non sussiste, laddove presenti.

Nell'ambito delle attività di verifica deve sempre essere effettuato il controllo dei dati presenti all'interno di tutte le banche dati disponibili, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- esistenza in vita delle persone fisiche;
- stato di attività delle persone giuridiche;
- correttezza dei dati anagrafici, del codice fiscale/Partita IVA e dell'indirizzo di residenza;
- correttezza dei dati tributari e catastali degli immobili;
- posizione tributaria di tutti i componenti del nucleo familiare (anche se non inclusi nello stesso stato di famiglia);
- versamenti eseguiti dai contribuenti;
- corretta applicazione delle eventuali riduzioni/esenzioni;
- eventuale esistenza di contratti di locazione e/o di forniture energetiche;
- corretta destinazione d'uso dell'immobile.

Con riferimento al tributo sui rifiuti, la rilevazione effettuata deve precisare:

- per le U.I.U. residenziali, il numero e il nominativo di tutti gli occupanti anche appartenenti a nuclei familiari differenti e i dati catastali relativi agli immobili;
- U.I.U. non residenziali (quali, tra gli altri, edifici adibiti ad attività commerciali ed assimilabili, ad uffici, ad attività sportive, ecc.) la specifica destinazione d'uso e i metri quadri destinati ad ogni attività e il relativo codice ATECO

Qualora l'Appaltatore provveda a individuare la misura delle superfici ai fini del tributo sui rifiuti di più piani di uno stesso edificio secondo criteri diversi (quali, a titolo esemplificativo, planimetrie, inviti a comparire, ecc.), dovrà procedere a una valutazione di congruità che garantisca l'omogeneità della valutazione di Unità identiche. L'utilizzo di planimetrie presuppone il controllo della scala di riferimento.

Qualora il contribuente non possieda copia della planimetria catastale o non abbia mai provveduto a presentare la planimetria catastale agli Uffici competenti, l'Appaltatore darà tempestiva comunicazione allo specifico referente individuato dall'Amministrazione per le conseguenti attività istruttorie.

Nella valutazione delle esenzioni/agevolazioni previste dai Regolamenti e dalle norme di legge, l'Appaltatore deve attenersi agli indirizzi dell'Amministrazione per la valutazione sulla sussistenza del diritto e sul rispetto degli adempimenti previsti garantendo omogeneità di trattamento.

L'esito delle verifiche delle singole posizioni può portare all'emissione di avvisi di accertamento per il recupero dei tributi non riscossi oppure alla rilevazione di crediti verso il contribuente.

- Emissione di avvisi di accertamento** per il recupero dei tributi dovuti, nei casi previsti dalla normativa vigente in materia di accertamento dei tributi locali oggetto del presente appalto. L'Appaltatore, nella produzione degli avvisi di accertamento, deve utilizzare esclusivamente i modelli predisposti e indicati dall'Amministrazione, con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio determinati sulla base della normativa vigente in materia. L'azione accertatrice deve essere esercitata nel rispetto dei termini stabiliti a pena di decadenza dalle prescrizioni legislative vigenti.

Laddove, preliminarmente all'emissione di uno o più avvisi di accertamento, l'Appaltatore dovesse avere necessità di reperire dal contribuente ulteriori informazioni e/o documenti, può inviare, a proprie spese, idonea comunicazione al contribuente, anche invitandolo presso lo sportello. È escluso il ricorso alla somministrazione di un questionario quale mezzo generico e indistinto per la raccolta delle informazioni mancanti.

L'Appaltatore si obbliga a rispettare il cronoprogramma definito dall'Amministrazione e allegato al presente Capitolato (ALLEGATO B) in termini di valore di avvisi di accertamento emessi. La verifica del rispetto del cronoprogramma sarà effettuata tenendo conto del valore, in termini di tributo, sanzione in misura ridotta e interessi, con esclusione delle spese di notifica e del Tributo provinciale, degli atti presenti nei lotti depositati, nel periodo di riferimento del cronoprogramma (es primo trimestre, secondo trimestre ecc.), per il recapito o la notifica sul portale o sistema informativo condiviso dall'Amministrazione o da soggetto terzo indicato dall'Amministrazione, nonché degli atti notificati tramite PEC direttamente dall'Appaltatore utilizzando l'apposita casella PEC fornita dall'Amministrazione, con stato di inviato negli applicativi di gestione della riscossione (GERI, Nettuno, Mercurio). Eventuali eccedenze in termini di valore di avvisi di accertamento emessi in un periodo di riferimento del cronoprogramma (ad esempio primo trimestre) saranno considerate al fine del raggiungimento dell'obiettivo fissato per il periodo successivo di riferimento del cronoprogramma (ad esempio secondo trimestre).

Nel conteggio del valore degli atti emessi nel trimestre non si tiene conto degli avvisi di accertamento rinotificati che, pertanto, verranno conteggiati una sola volta all'atto della prima emissione.

Nel caso di avvisi di accertamento successivamente contestati dal contribuente e annullati per una percentuale superiore al 20%, si applica la penale di cui al successivo art. 3.6 del presente Capitolato, fatto salvo l'addebito dei costi di notifica degli atti annullati così come indicato all'art. 1.4 (Notifica degli avvisi di accertamento).

Qualora l'Amministrazione eserciti la facoltà di proroga tecnica previste dall'art. 3.2 del presente Capitolato, il cronoprogramma di emissione degli avvisi di accertamento da osservare sarà quello indicato per il terzo anno Allegato B del presente Capitolato, limitatamente al periodo di proroga.
- Rilevazione di crediti tributari:** laddove, invece, dall'analisi puntuale e/o massiva delle posizioni, effettuata considerando sempre in modo complessivo la posizione tributaria dei contribuenti, l'Appaltatore riscontri la sussistenza di crediti vantati dal contribuente, informerà tempestivamente gli Uffici dell'Amministrazione competenti al fine di valutare le azioni conseguenti (quali, a titolo esemplificativo, compensazioni, sgravi, rimborsi).

- **Elaborazione dei flussi per la stampa degli avvisi di accertamento:** le attività connesse all'emissione degli avvisi di accertamento previsti dal presente appalto, devono essere svolte mediante l'utilizzo dei *software* di gestione del tributo in uso presso l'Amministrazione e indicati ai punti precedenti. In particolare l'Appaltatore deve:
 - ✓ gestire in maniera automatizzata l'intera attività di emissione degli avvisi di accertamento generando appositi flussi di carico avvalendosi dei sistemi gestionali in uso all'Amministrazione ed in particolare GERI/NETTUNO/AURIGA. Il modello per la stampa massiva sarà fornito dall'Amministrazione all'avvio del servizio;
 - ✓ espletare controlli sostanziali e formali sulle singole posizioni presenti nelle liste/flussi di carico per evitare errori nella stampa massiva degli avvisi. In particolare sono richiesti controlli sulla correttezza dei dati riportati negli avvisi di accertamento riferiti:
 - ai contribuenti
 - alla determinazione del tributo
 - alla corrispondenza dei dati indicati nelle prove di stampa con i dati relativi ai contribuenti accertati e inseriti nei flussi di carico
 - alla congruità dei dati riportati all'interno degli avvisi e dei titoli di pagamento;
 - ✓ gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, diminuzione di carichi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni, e altre fattispecie anche sulla base delle indicazioni date dall'Amministrazione;
 - ✓ generare, in formato PDF, tutti gli atti compresi nelle liste/flussi di carico
 - ✓ trasmettere su canale FTP in Auriga o altro applicativo dell'Amministrazione tutti i file in formato PDF generati per la sottoscrizione digitale dei documenti da parte del Responsabile dell'Amministrazione;
 - ✓ trasmettere in formato FTP sul portale o sistema informativo condiviso dall'Amministrazione o da soggetto terzo indicato dall'Amministrazione, attraverso processi informatici concordati, secondo una modalità tale da non richiedere la preventiva stampa degli stessi atti, né la compilazione manuale di distinte o ricevute (stampa massiva da file), il file in formato PDF di tutti gli atti firmati dal Responsabile dell'Amministrazione per i quali è necessario il recapito o la notifica (cfr paragrafo successivo);
 - ✓ pubblicare, entro 7 (sette) giorni lavorativi successivi nel "Fascicolo digitale del cittadino" gli atti in formato PDF prodotti e caricamento nel Gestionale della Riscossione (GERI) dei flussi di carico e delle immagini anche al fine di consentire la corretta rendicontazione e riconciliazione dei pagamenti;
- **Notifica degli avvisi di accertamento:** l'attività di notifica degli avvisi di accertamento per il recupero dell'evasione dei tributi locali (Tassa sui rifiuti, Imposta patrimoniale sugli immobili e Imposta di Soggiorno) è effettuata dall'Amministrazione che comunicherà i tempi previsti per la postalizzazione degli atti sulla base di quanto previsto nei contratti con i soggetti incaricati.

La notifica avviene attraverso i mezzi ordinari utilizzati dall'Amministrazione e, in particolare, mediante servizio postale, messi comunali, Posta elettronica certificata (PEC) e ogni altro mezzo ritenuto opportuno. Gli oneri della notifica sono a carico dell'Amministrazione.

Nel caso in cui la notifica sia effettuata tramite PEC, l'Appaltatore provvederà direttamente alla stessa utilizzando apposita casella PEC fornita dall'Amministrazione.

Qualora la notifica a mezzo servizio postale o messi comunali abbia esito negativo, l'Appaltatore dovrà individuare l'eventuale nuovo indirizzo di recapito del contribuente, fornendo al RUP/DEC dell'Appalto o ad altro soggetto da questi individuato, un nuovo atto per procedere con un secondo tentativo di notifica.

Nel caso di notifica effettuata direttamente dall'Appaltatore a mezzo PEC avente esito negativo, l'Appaltatore dovrà provvedere a determinarne le cause e a reiterare la notifica attraverso canali alternativi alla PEC.

Nel caso di servizio postale, la maturata "compiuta giacenza" presso l'ufficio postale sarà considerata, a tutti gli effetti tributari, quale avvenuta notifica, secondo le disposizioni vigenti in materia.

L'Appaltatore dovrà aggiornare costantemente la banca dati dell'Amministrazione riportandovi anche le informazioni relative alle notifiche effettuate.

Nel caso in cui la notifica sia stata effettuata a un indirizzo errato, la ripetizione della notifica potrà comportare l'addebito all'Appaltatore 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.

Qualora gli atti oggetto di notifica siano contestati dal contribuente e successivamente annullati, saranno addebitati all'Appaltatore i costi di notifica degli atti annullati per un importo unitario pari al costo sopportato dall'Amministrazione per la notifica dell'atto così come indicato all'art. 3.6 del presente Capitolato Speciale di Appalto. Tale costo verrà detratto dalle fatture emesse.

Qualora la notifica degli atti abbia in ogni caso esito negativo o non possa essere effettuata per mancanza dei tempi tecnici o per la criticità del periodo prescelto, non potrà essere richiesto alcun danno all'Amministrazione.

Qualora vengano predisposti degli avvisi di accertamento a ridosso del termine di decadenza e i tempi previsti per la postalizzazione da parte dei soggetti preposti al servizio di notifica non possano garantire la notifica degli atti entro tale termine, l'Appaltatore potrà procedere, se lo ritiene opportuno, con propri mezzi e con costi a proprio carico.

- **Supporto, assistenza e consulenza tributaria ai contribuenti** sulle singole posizioni su sollecitazione/istanza degli stessi, con particolare riferimento alla gestione delle istanze di riesame o annullamento presentate per l'esercizio dell'autotutela tributaria ivi incluse quelle afferenti ad atti emessi nell'ambito di precedenti gestioni o appalti, nonché le istanze di autotutela relative ad atti adottati nella fase della riscossione coattiva, anche se pervenute in data antecedente all'avvio dell'esecuzione del presente appalto e alle richieste di rimborsi riferiti ad avvisi di accertamento pagati e successivamente annullati. I riscontri ai contribuenti dovranno essere tempestivi e tutte le istanze ricevute devono essere evase.

Nel caso di richieste di rimborso l'Appaltatore deve trasmettere, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza del contribuente, agli Uffici dell'Amministrazione competenti la pratica per la successiva trattazione

Nel caso, invece, di ricevimento di istanze di riesame o annullamento per l'esercizio dell'autotutela tributaria ai sensi dell'art. 10 quater della Legge 212/2000 (Statuto dei Diritti del



Contribuente) presentate dal contribuente a seguito dell'emissione degli avvisi di accertamento, le stesse devono essere tempestivamente prese in carico ed evase entro 30 giorni dal loro ricevimento, decorrenti dalla data di ricezione delle stesse se indirizzate direttamente all'Appaltatore tramite posta e-mail/PEC oppure dalla data di trasmissione da parte dell'Ufficio dell'Amministrazione, consentendo al contribuente di disporre di un congruo termine necessario per la proposizione di ricorso salvo eventuali richieste di integrazione documentale rivolte al contribuente.

A seguito dell'attività dovranno essere aggiornate le banche dati dell'Amministrazione, mediante i sistemi informatici in uso.

L'Appaltatore deve, per tutta la durata dell'appalto, presso le proprie sedi o presso la sede messa a disposizione dall'Amministrazione o in modalità remota:

1. fornire, presso le proprie sedi, un servizio di **assistenza telefonica** con almeno n. 6 (sei) operatori per i contribuenti destinatari degli avvisi di accertamento o comunque oggetto di accertamento garantendo il servizio per almeno n. 4 ore giornaliere, indicativamente all'interno della fascia oraria 8,40-17,40 per 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì. Qualsiasi modifica del calendario degli appuntamenti, in termini di riduzione di apertura degli sportelli, dovrà essere concordata con l'Amministrazione;
 2. presso le proprie sedi utilizzare la/le casella/e di posta elettronica dedicata per di fornire tutte le informazioni necessarie ai contribuenti;
 3. assicurare un n. 4 (quattro) di **sportelli fisici**, allestiti presso locali messi a disposizione dall'Amministrazione presso la sede di via Larga 12 in Milano da utilizzare per fornire tutte le informazioni necessarie ai contribuenti. Le singole postazioni saranno fornite arredate e comprensive di strumentazione informatica adeguata per accedere agli applicativi dell'Amministrazione. Gli appuntamenti dovranno essere gestiti attraverso l'Agenda degli appuntamenti pubblicata sul Portale web dell'Amministrazione, garantendo l'apertura nei giorni dal lunedì al venerdì per almeno n. 7 (sette) ore giornaliere indicativamente dalle 8,40 alle 17,40 per 5 giorni settimana dal lunedì al venerdì. Qualsiasi modifica del calendario degli appuntamenti, in termini di riduzione di apertura degli sportelli, dovrà essere concordata con l'Amministrazione;
 4. assicurare presso le proprie sedi n. 2 (due) **sportelli telematici** (videoconferenza) per la consulenza relativa alle posizioni esaminate. Gli appuntamenti dovranno essere gestiti attraverso l'Agenda degli appuntamenti pubblicata sul Portale web dell'Amministrazione, garantendo l'apertura per almeno n. 4 ore giornaliere indicativamente all'interno della fascia oraria dalle 8,40 alle 17,40 per 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì. Qualsiasi modifica del calendario degli appuntamenti, in termini di riduzione di apertura degli sportelli, dovrà essere concordata con l'Ufficio competente;
- **Assistenza tempestiva nella fase del propedeutica all'emissione dell'avviso di accertamento (invito al contraddittorio preventivo), pre-contenzioso (accertamento con adesione) e di contenzioso (ricorso)**, che dovesse instaurarsi con i contribuenti a seguito dell'emissione degli avvisi di accertamento e degli atti conseguenti necessari per la riscossione del dovuto, nonché supporto nella redazione di memorie a seguito di un ricorso o accertamento con adesione, in conformità agli indirizzi e alle procedure stabilite dall'Amministrazione;

Nei casi in cui a seguito di invio di uno o più inviti al contraddittorio il contribuente presenti delle osservazioni o memorie, l'appaltatore dovrà consegnare all'Amministrazione, entro 30 giorni dall'avvenuto ricevimento, apposita memoria di riscontro alle osservazioni del



contribuente e il fascicolo contenente tutti gli atti prodromici nonché le risultanze tecniche che hanno determinato l'emissione del/degli invito/i.

La difesa dell'Amministrazione in sede giudiziale spetta in via esclusiva al personale dell'Amministrazione appositamente incaricato.

Qualora a seguito del ricevimento di uno o più avvisi di accertamento, oggetto del presente servizio, il contribuente presenti ricorso o istanza di accertamento con adesione all'Amministrazione, l'Appaltatore dovrà procedere a predisporre e a consegnare alla stessa, entro 30 giorni dall'avvenuto ricevimento del ricorso o dall'istanza di accertamento con adesione, apposita memoria correlata da proposta di riscontro da fornire al contribuente e dal relativo fascicolo contenente tutti gli atti prodromici, nonché le risultanze tecniche che hanno determinato l'emissione dell'/degli avviso/i di accertamento.

L'Amministrazione può in ogni caso ritenere, con piena autonomia di valutazione, di dover procedere diversamente da quanto proposto dall'Appaltatore che dovrà predisporre il relativo provvedimento secondo le modalità comunicate dall'Amministrazione.

Qualora, a seguito di contenzioso, l'Amministrazione risultasse soccombente per un avviso (o più) di accertamento viziato o erroneo, l'Appaltatore dovrà rimborsare all'Amministrazione le eventuali spese di soccombenza alle quali la stessa sia stata condannata nei confronti del contribuente.

L'importo delle spese di soccombenza si intende riferito a ogni avviso annullato giudizialmente e sarà trattenuto sul primo pagamento utile o sul deposito cauzionale, qualora non vi siano pagamenti da effettuare nei confronti dell'Appaltatore.

L'Appaltatore e l'Amministrazione garantiscono la corretta e puntuale trasmissione reciproca delle informazioni nelle diverse fasi del pre-contenzioso e del contenzioso, al fine di monitorare e rispettare, tra l'altro, i tempi di istruttoria e le relative scadenze.

- **Bonifica/aggiornamento delle banche dati**, nelle loro componenti di oggetti e soggetti. In ogni fase dell'attività del servizio di recupero evasione, l'Appaltatore deve, laddove necessario, provvedere alla bonifica/aggiornamento delle posizioni che potrebbe comportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti azioni:
 - la bonifica dell'identificativo;
 - la correzione della categoria catastale, della rendita catastale;
 - la bonifica delle percentuali di possesso e della composizione del nucleo familiare;
 - la bonifica relativa alla detrazione prima casa;
 - l'indicazione dell'ubicazione dell'immobile;
 - la correzione e/o inserimento del codice ATECO;
 - l'inserimento di dichiarazioni e/o pagamenti sulla base di documentazione presentata dal contribuente;
 - la verifica della corretta composizione del nucleo familiare e dei nuclei coabitanti;
 - la verifica delle superfici e dei dati catastali relativi alle unità immobiliari.

La bonifica deve essere eseguita sulle banche dati dell'Amministrazione mediante l'utilizzo del *software* messo a disposizione dalla stessa, e deve essere condotta mediante verifiche incrociate su altre banche dati (tra cui, SIDE, SIATEL-Agenzia delle Entrate, InfoCamere), compatibilmente con la possibilità di accedere alle stesse in funzione delle norme che disciplinano il rilascio delle relative utenze.

La bonifica manuale dovrà riguardare tutto ciò che non è effettuabile con i processi informatici massivi già in uso presso l'Amministrazione.

- **Rendicontazione delle attività svolte:** l'Appaltatore è tenuto fornire all'Amministrazione appositi *reports*, da trasmettere telematicamente secondo modalità concordate con l'Amministrazione e con cadenza mensile entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento. Tali *reports* dovranno essere redatti sia con riferimento all'attività di recupero evasione, sia all'attività di consulenza e sportello e dovranno contenere le seguenti informazioni:

a) per l'attività di recupero evasione, per singolo tributo:

1. il numero delle posizioni esaminate;
2. la lista delle posizioni esaminate, su tracciato record fornito dall'Amministrazione;
3. il numero di contribuenti convocati;
4. la lista e il numero di posizioni bonificate su tracciato record fornito dall'Amministrazione;
5. il numero di avvisi di accertamento emessi;
6. la lista delle posizioni accertate, su tracciato record fornito dall'Amministrazione;
7. l'importo complessivo degli avvisi con stato negli applicativi di gestione della riscossione (GERI, Nettuno, Mercurio) di inviato, con il dettaglio dell'importo del tributo, della sanzione piena, della sanzione in misura ridotta, del Tributo provinciale, degli interessi e delle spese di notifica;
8. statistiche dettagliate per tributo, con indicazione di sanzioni, interessi e oneri correlati, nonché delle eventuali rateazioni concesse;
9. il numero di atti interessati da istanze di riesame o annullamento per l'esercizio dell'autotutela tributaria, con indicazione del numero di atti annullati, confermati e rettificati;
10. il numero di atti di accertamento notificati, diventati definitivi e i relativi importi notificati e incassati (distinguendo tra tributo, addizionali, sanzioni, interessi, spese, etc.);
11. il numero di atti sottoposti a ricorso con distinta indicazione: (i) degli atti per i quali è stato proposto accertamento con adesione con indicazione di quelli accettati; (ii) degli atti per i quali è seguito il deposito in Corte di Giustizia tributaria di primo grado;
12. produzione di un elenco periodico di U.I.U.-rilevate per le quali sia stata riconosciuta una difformità della situazione edilizia;
13. produzione di un elenco periodico di contribuenti/ U.I.U. per le quali sia stato accertato un fenomeno evasivo, elusivo o di errato classamento catastale tale da evidenziare il sospetto di evasione di tributi locali ed erariali;

b) per l'attività di consulenza e sportello:

1. il numero dei contribuenti contattati distinguendo tra numero di contribuenti ricevuti allo sportello e il numero di contribuenti contattati telefonicamente o telematicamente (mediante sistemi di videoconferenza)
2. la lista dei contribuenti contattati distinti come indicato al punto precedente, su tracciato record fornito dall'Amministrazione.

- **Archiviazione digitale:** l'Appaltatore deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione dell'Amministrazione, per ogni singolo procedimento, tutta la documentazione amministrativa



prodotta, nonché l'eventuale documentazione integrativa fornita dal contribuente, oltre che ogni comunicazione e informazione relative al medesimo procedimento. Tale documentazione deve essere debitamente classificata, archiviata e fascicolata in modalità digitale, conformemente alle disposizioni di cui al d.lgs. n. 82/2005 "*Codice dell'Amministrazione Digitale*" (CAD).

L'Appaltatore, pertanto, deve creare per ciascun procedimento riferito al singolo contribuente un "fascicolo informatico".

Per la documentazione cartacea e non nativa digitale, l'Appaltatore deve svolgere un'attività di dematerializzazione diretta alla creazione di copie informatiche dei documenti originali cartacei. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del "fascicolo informatico" dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.

La conservazione degli atti e dei documenti connessi con i procedimenti di recupero evasione dovrà perdurare fino al trasferimento dell'archivio all'Amministrazione o a soggetto terzo indicato dall'Amministrazione. Al termine del periodo contrattuale entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta da parte dell'Amministrazione, l'Appaltatore sarà tenuto a trasferire, secondo un piano condiviso, l'archivio cartaceo, debitamente catalogato e ordinato come da indicazione dell'Amministrazione. Del trasferimento sarà redatto apposito verbale con allegato, anche in formato digitale, l'elenco indicizzato dei documenti trasferiti.

L'Appaltatore dovrà in ogni caso garantire un servizio di ricerca atti e consegna degli originali all'Amministrazione fino al completo trasferimento dell'archivio presso l'Amministrazione o presso un diverso soggetto indicato dall'Amministrazione.

Resta inteso che, qualora dovessero pervenire alla sede mittente dell'Appaltatore comunicazioni successive alla conclusione del contratto o al completo trasferimento dell'archivio cartaceo, permane l'obbligo per l'Appaltatore della tempestiva comunicazione all'Amministrazione, nonché della conservazione e della restituzione alla medesima.

I documenti contenuti nel fascicolo informatico devono avere lo stesso valore dei documenti originali archiviati fisicamente atti ad essere utilizzabili anche in caso di ricorsi.

TUTELA DEL CONTRIBUENTE

L'Appaltatore deve svolgere le attività previste dal presente Capitolato in modo tale da non arrecare disturbo al contribuente/utente. A tal fine, l'Appaltatore dovrà:

- evitare che il medesimo contribuente/utente sia destinatario di atti reiterati, determinati da errori materiali ad esso imputabili (quali, tra gli altri, duplicazione di atti per la stessa annualità di imposta, invio di atti per omonimia dovuti all'improprio utilizzo dei dati anagrafici, reiterazione di avvisi errati notificati in momenti diversi e riferiti a più annualità);
- prevedere il contatto diretto con il contribuente/utente solo ove vi sia il sospetto, fondato e comprovato, di possibili irregolarità nella situazione tributaria corrispondente;
- garantire un approccio non invasivo né vessatorio nei confronti della cittadinanza e dell'utenza.

L'Appaltatore, inoltre, deve assicurare l'accuratezza dei controlli preventivi e la tempestività delle ulteriori indagini derivanti dagli elementi forniti dai contribuenti destinatari di attività di accertamento tributario, in tutti i casi che presentino un seppur minimo margine di incertezza.

Il contatto diretto con il contribuente da parte dell'Appaltatore deve avvenire con modalità operative tali da rispondere a canoni di educazione, cortesia, disponibilità e professionalità consoni all'immagine dell'Amministrazione e nel rispetto sia della "Carta dei Diritti del contribuente" sia del "Codice di Comportamento" dell'Amministrazione.

Qualora l'Appaltatore dovesse arrecare disturbo al contribuente senza comprovati indizi di evasione tributaria, dovrà fornire le adeguate giustificazioni all'Amministrazione del comportamento tenuto.

Qualsiasi danno all'immagine arrecato dall'Appaltatore all'Amministrazione causato da attività dei propri operatori sarà oggetto di specifico indennizzo.

ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo massimo contrattuale per l'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato è pari a € 9.254.498,99 IVA esclusa corrispondente all'aggio massimo erogabile all'Appaltatore in caso di raggiungimento della previsione massima di recupero evasione, come risultante dalla tabella inserita nel presente articolo.

L'importo complessivo da porre a base d'asta ammonta a € 4.000.000,00, IVA esclusa. Oneri per la sicurezza per rischi da interferenze pari a zero. L'importo è calcolato sulla base della stima che costituisce documento di progetto.

Tale importo è forfettario e onnicomprensivo di tutte le spese sostenute dall'aggiudicataria stessa per effettuare i servizi indicati nel presente Capitolato.

Il corrispettivo contrattuale complessivo verrà determinato in relazione alla maggiore o minore capacità dell'Appaltatore di ottenere un migliore o peggiore risultato oggettivamente misurabile in termini di recupero delle imposte evase ed è determinato in base al seguente criterio di calcolo:

- viene fissato un **obiettivo medio** di riferimento in termini di recupero evasione, quantificato in € **50.000.000,00** ritenuto conseguibile, sulla base dell'esperienza diretta dell'Amministrazione, con strumenti, risorse e tempi medi che caratterizzano l'attività specialistica tipica richiesta. Al raggiungimento di tale obiettivo sarà riconosciuto all'Appaltatore il corrispettivo economico risultante dal ribasso offerto in sede di gara sull'importo di € 4.000.000,00 posto a base d'asta e la parte variabile del corrispettivo sarà aumentata o diminuita in relazione all'effettiva riscossione delle imposte evase, secondo un criterio progressivo/regressivo per ogni singolo scaglione di recupero, indicato nel sottostante prospetto e illustrato negli esempi di calcolo.

Scaglione di recupero (importo pari a quanto effettivamente riscosso)	% applicabile per scaglione di recupero (1)	Quota massima riferita al singolo scaglione di recupero. Se il recupero è compreso nello scaglione, la quota di compenso sarà calcolata sulla quota effettivamente riscossa (2)	Quota massima totale (ultimo scaglione sommato alle diverse percentuali maturate sugli scaglioni precedenti) che si somma al prezzo offerto
---	---	---	---

			(da ricalcolare a seguito del ribasso)	in sede di gara (3) (importo da ricalcolare in sede di gara)
Oltre 104.000.000,00		3,9000%	attivazione del quinto d'obbligo previa adozione di idoneo provvedimento	
100.000.000,01	104.000.000,00	3,4006%	456.024,00	5.254.498,99
95.000.000,01	100.000.000,00	3,0000%	550.000,00	4.798.474,99
90.000.000,01	95.000.000,00	2,6095%	530.475,00	4.248.474,99
85.000.000,01	90.000.000,00	2,3000%	515.000,00	3.717.999,99
80.000.000,01	85.000.000,00	2,0000%	500.000,00	3.202.999,99
75.000.000,01	80.000.000,00	1,7000%	485.000,00	2.702.999,99
70.000.000,01	75.000.000,00	1,4200%	471.000,00	2.218.000,00
65.000.000,01	70.000.000,00	1,1300%	456.500,00	1.747.000,00
60.000.000,01	65.000.000,00	0,8800%	444.000,00	1.290.500,00
55.000.000,01	60.000.000,00	0,6200%	431.000,00	846.500,00
50.000.000,01	55.000.000,00	0,3100%	415.500,00	415.500,00
50.000.000,00	-		Importo a base di gara 4.000.000,00	
49.999.999,99	45.000.000,00	-0,030%	- 401.500,00	-401.500,00
44.999.999,99	40.000.000,00	-0,040%	- 402.000,00	-803.500,00
39.999.999,99	35.000.000,00	-0,050%	- 402.500,00	-1.206.000,00
34.999.999,99	30.000.000,00	-0,050%	- 402.500,00	-1.608.500,00
29.999.999,99	25.000.000,00	-0,060%	- 403.000,00	-2.011.500,00
24.999.999,99	20.000.000,00	-0,070%	- 403.500,00	-2.415.000,00
19.999.999,99	15.000.000,00	-0,080%	- 404.000,00	-2.818.999,99
14.999.999,99	10.000.000,00	-0,080%	- 404.000,00	-3.222.999,99
999.999,99	-	-0,080%		fino al prezzo base offerto – minimo garantito

Note:

- (1) Percentuale applicabile = maggiorazione applicabile per scaglione di recupero sulla percentuale derivante dal rapporto tra l'importo a base di gara al netto del ribasso e l'obiettivo medio di recupero
- (2) Quota massima riferita al singolo scaglione di recupero. Se il recupero è compreso nello scaglione, la quota di compenso sarà calcolata sulla quota di effettiva riscossione.
- (3) Quota massima totale calcolata sommando all'ultimo scaglione le diverse percentuali maturate sugli scaglioni precedenti. Tale quota si somma/sottrae all'importo posto a base di gara al netto del ribasso offerto in sede di gara.

La tabella verrà riparametrata in base al ribasso offerto.

Modalità ed esempi di calcolo:

- Raggiungimento dell'obiettivo di recupero evasione medio atteso pari a € 50.000.000,00.**
Il compenso corrisponde all'importo offerto in sede di gara.
- Raggiungimento di un importo di recupero evasione superiore all'obiettivo di recupero evasione medio atteso e quindi superiore a € 50.000.000,00.**



Il compenso corrisponde all'importo offerto in sede di gara, aumentato di un importo complessivo pari alla somma dei compensi aggiuntivi calcolati applicando la percentuale correlata a ogni singolo scaglione di recupero evasione.

Esempio: supponendo che il ribasso offerto sia uguale a 0 e che l'importo di recupero evasione riscosso pari a 62.000.000,00 euro

Compenso: importo a base di gara + 415.500,00 (percentuale dello scaglione di recupero tra 50.000.000,01 euro e 55.000.000,00 euro) + 431.000,00 (percentuale dello scaglione di recupero tra 55.000.000,01 euro e 60.000.000,00 euro) + 177.600,00 (percentuale dello scaglione di recupero fra 60.000.000,01 euro e 62.000.000,00 euro, calcolato sulla quota effettivamente recuperata di euro 1,999.999,99).

3. Raggiungimento di un importo di recupero evasione inferiore all'obiettivo di recupero evasione medio atteso e quindi inferiore a 50.000.000,00 euro.

Il compenso corrisponde all'importo offerto in sede di gara, diminuito di un importo complessivo pari alla somma delle detrazioni calcolate applicando la percentuale correlata ad ogni singolo scaglione di recupero evasione inferiore al risultato atteso.

Esempio: supponendo che il ribasso offerto sia uguale a 0 e l'importo di recupero evasione riscosso pari a 42.500.000,00 euro

Compenso: importo offerto in sede di gara – 401.500,00 (percentuale dello scaglione di recupero evasione tra 49.999.999,99 euro e 45.000.000,00 euro) – 201.000,00 (percentuale dello scaglione di recupero evasione tra 44.999.999,99 euro e 42.500.000,00 euro, calcolato sulla quota di 2.499.999,99 euro).

Qualora le detrazioni per i minori importi recuperati fossero superiori alla differenza fra l'importo offerto e il corrispettivo minimo pari a euro 400.000,00, le detrazioni saranno applicate solo fino alla concorrenza di quest'ultimo importo.

Il corrispettivo minimo è garantito anche in caso di recupero inferiore a quello previsto.

Qualora fosse richiesta la ripetizione delle attività per un ulteriore periodo di 12 mesi, si proseguirà con il criterio "progressivo/regressivo" sopra illustrato.

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

L'appalto è aggiudicato a corpo.

ART. 1.6 – ONERI

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

a. ONERI DELL'APPALTATORE:

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

- tutti i costi per dotazioni hardware e software necessarie per lo svolgimento delle prestazioni previste dal capitolato fatta eccezione per quanto indicato per gli sportelli fisici. Le dotazioni dovranno essere in grado di supportare il funzionamento degli applicativi in uso presso la Direzione le cui specifiche tecniche sono contenute nell'Allegato A al presente Capitolato e di garantire gli accessi alle banche dati consultabili.
- tutti i costi per i beni di consumo necessari per lo svolgimento delle attività (cancelleria, carta, toner, consumabili vari);

- tutti i costi per eventuali inviti a comparire, questionari o comunicazioni concordati nel contenuto con i Referenti individuati dall'Amministrazione;
- tutti i costi di notifica degli atti annullati per un importo unitario pari al valore delle spese di notifica definito dall'Amministrazione per ciascuna tipologia di atto;
- tutti i costi per gli sportelli telematici
- tutti i costi per il servizio di assistenza telefonica

b. ONERI DELL'AMMINISTRAZIONE

Sono a carico dell'Amministrazione i seguenti oneri:

- i costi di notifica degli avvisi di accertamento e dei conseguenti atti di riscossione coattiva
- i costi di energia, pulizia, hardware, software degli sportelli fisici

Nessun altro onere sarà a carico dell'Amministrazione.

ART. 1.7 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

Il rispetto degli SLA – Servizi di Livello Attesi 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.

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	Avvio tempestivo del servizio	Il servizio deve essere avviato entro il termine di cui all'art. 3.1 del presente Capitolato
2	Pubblicazione nel "Fascicolo digitale del cittadino" degli atti in formato PDF prodotti e caricamento nel Gestionale della Riscossione (GERI) dei flussi di carico e delle immagini	Entro 7 giorni lavorativi successivi alla firma degli atti da parte del Responsabile dell'Amministrazione
3	Presa in carico ed evasione delle istanze di riesame/annullamento degli atti per l'esercizio dell' autotutela tributaria ai sensi dell'art. 10 quater della Legge 212/2000 (Statuto dei Diritti del Contribuente) presentate dal contribuente salvo eventuali richieste di integrazione documentale rivolte al contribuente	Entro 30 giorni dal ricevimento delle istanze, decorrenti dalla data di ricezione delle stesse se indirizzate direttamente all'Appaltatore tramite posta e-mail/PEC oppure dalla data di trasmissione da parte dell'Ufficio dell'Amministrazione



4	Servizio di assistenza telefonica ai contribuenti/cittadini esaminati	Il servizio deve essere garantito, per tutta la durata dell'appalto, secondo i seguenti parametri: - con almeno n. 6 operatori; - per almeno n. 4 ore giornaliere - per almeno n. 5 giorni alla settimana (lun.-ven.)
5	Servizio di sportelli fisici per l'assistenza e consulenza tributaria ai contribuenti/cittadini esaminati	Il servizio deve essere garantito, per tutta la durata dell'appalto, secondo i seguenti parametri: -n. 4 sportelli fisici -per almeno 7 ore al giorno -per 5 giorni alla settimana (lunedì -venerdì)
6	Servizio di sportelli telematici (in modalità "videoconferenza") per l'assistenza e consulenza tributaria ai contribuenti/cittadini esaminati	Il servizio deve essere garantito, per tutta la durata dell'appalto, secondo i seguenti parametri: - n. 2 sportelli telematici (videoconferenza) -per almeno n. 4 ore al giorno - per almeno 5 giorni la settimana (lunedì -venerdì).
7	In caso di presentazione di ricorso o istanza di accertamento con adesione trasmissione di apposita memoria correlata da proposta di riscontro da fornire al contribuente e dal relativo fascicolo contenente tutti gli atti prodromici nonché delle risultanze tecniche che hanno determinato l'emissione del provvedimento dell'avviso di accertamento	Entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso o dell'istanza di accertamento con adesione.
8	Nei casi in cui, a seguito di invio di uno o più inviti al contraddittorio , trasmissione di apposita memoria di riscontro alle osservazioni del contribuente e il fascicolo contenente tutti gli atti prodromici nonché le risultanze tecniche che hanno determinato l'emissione del/degli invito/i.	Entro 30 giorni dal ricevimento delle osservazioni del contribuente.

9	Rendicontazione mensile mediante trasmissione telematica all'Amministrazione di report riferiti all'attività di recupero evasione e per l'attività di consulenza e sportello	Entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento
10	Archiviazione digitale	Creazione di un fascicolo informatico del singolo contribuente
11	Trasmissione dell' archivio cartaceo , debitamente catalogato e ordinato come da indicazione dell'Amministrazione.	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta
12	Emissione di avvisi di accertamento validi e non suscettibili di successivo annullamento.	Il numero di avvisi accertamento annullati non deve essere superiore al 20% del numero totale di avvisi emessi nel singolo trimestre.

ART. 1.8 – ORGANIZZAZIONE E SEDI

L'Appaltatore dovrà organizzare il servizio presso le proprie sedi avvalendosi di proprio personale. Tutte le attività previste dal presente Capitolato devono essere espletate con mezzi propri dell'Appaltatore e utilizzando locali nella disponibilità dell'Appaltatore fatta eccezione per gli sportelli fisici che saranno messi a disposizione, completi di arredi e strumentazione, presso locali dell'Amministrazione.

ART. 1.9 – REQUISITO PER L'ESECUZIONE.

Per lo svolgimento della prestazione l'Appaltatore dovrà essere iscritto all'Albo dei Soggetti privati abilitati ad effettuare attività di accertamento e riscossione di tributi, di cui all'art. 53 del D.Lgs. n. 446/1997.

ART. 1.10 – ENTERPRISE ARCHITECTURE e INTEROPERABILITÀ

L'Appaltatore, in caso di introduzione di nuovi sistemi informativi (hardware o software) o di aggiornamento dei sistemi esistenti con nuove componenti anche oggetto di eventuale offerta migliorativa 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/>).

Linee Guida Specifiche

La tabella seguente riporta il sottoinsieme delle Linee Guida di Enterprise Architecture che devono essere applicate dall'Appaltatore:

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 Cittadino	Linee guida per la gestione delle identità e degli accessi (IAM) da parte di cittadini e imprese
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

Qualora l'Appaltatore proponesse lo sviluppo di nuovi sistemi destinati a diventare parte integrante del parco applicativo dell'Amministrazione — con conseguente acquisizione della titolarità del prodotto da parte del Comune di Milano ai sensi dell'art. 69 del D.Lgs. 82/2005, anche nel caso in cui tali sistemi siano proposti come offerta migliorativa — si richiede che gli sviluppi siano realizzati secondo il processo di gestione del Ciclo di Vita Applicativo (ALM – Application Lifecycle Management) adottato dall'Amministrazione e descritto nelle Linee Guida di ALM (seconda riga della tabella). Tale processo prevede l'utilizzo di specifici strumenti messi a disposizione dal Comune di Milano per le attività di manutenzione o change management, per il tracciamento dei test, nonché per l'analisi e l'aggiornamento del codice sorgente.

Modelli Documentali



Qualora l'Appaltatore proponesse lo sviluppo di nuovi sistemi destinati a diventare parte integrante del parco applicativo dell'Amministrazione, anche nel caso in cui tali sistemi siano proposti come offerta migliorativa le soluzioni proposte 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).

Sulla base della documentazione fornita dall'aggiudicatario, la prestazione oggetto dell'appalto sarà validata per quanto concerne il rispetto alla conformità delle Linee Guida dalla apposita struttura preposta della Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale, identificata ai sensi della Delibera G.C. n. 620/2020 e relativi annessi allegati quali parte integrante, affinché sia possibile integrare la soluzione tra i sistemi informativi dell'Amministrazione.

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 miglioria, 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-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

Qualora l'Appaltatore non sviluppasse alcun nuovo sistema per conto dell'Amministrazione, ma usasse i suoi applicativi per gestire le pratiche come richiesto nel presente Capitolato, gestendo le opportune integrazioni con i sistemi dell'Ente, si chiede che l'Appaltatore rispetti i principi di



Enterprise Architecture limitatamente ai punti di contatto con i sistemi dell'Ente. In modo specifico si chiede:

- a. il rispetto delle linee guida di sicurezza per lo scambio dei file;
- b. il rispetto delle linee guida di autenticazione da parte di cittadini e imprese
- c. il rispetto delle linee guida di reportistica e visualizzazione
- d. i principi di interoperabilità per l'esposizione delle informazioni e per la comunicazione tra sistemi.

Inoltre, si chiede che l'Appaltatore rispetti i principi generali per approvvigionamenti che prevedono servizi di manutenzione, garanzia hardware/software o gestione operativa

- I servizi di manutenzione e gestione operativa 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.



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;
- *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 inserita/o la/il fornitura/servizio;
- la stima economica del servizio;
- il quadro economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi;
- la dichiarazione di assenza di oneri per interferenze;
- Offerta presentata dall'appaltatore.

ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA

OMISSIS

ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. 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.
2. 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 - 6.4.
3. 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 articoli dal 1362 al 1369 c.c.
4. 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.

- 5 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.



SEZIONE 3
DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE
CONTRATTUALE

ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE

1. Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione, a firma del Direttore dell'Esecuzione del Contratto dell'Appaltatore. Se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto ed inviato via PEC all'Appaltatore, non viene restituito entro 3 giorni, via PEC, sottoscritto digitalmente, viene fissato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto 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.
2. La durata del contratto è di 36 mesi a decorrere dalla data di cui al paragrafo 1).

ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE

1. 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.

1. 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 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.
2. 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.

ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITA' DELLA PRESTAZIONE

1. 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.
2. 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 ostativa. 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 sopra detto.
- 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 sopra indicati (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/Importo penali sull'importo contrattuale
1	Per mancata osservanza del termine di avvio della prestazione secondo quanto previsto all'art. 3.1 "Inizio e durata della prestazione": a) da 1 giorno a 30 giorni di ritardo b) oltre 30 giorni di ritardo	€ 1.000,00 al giorno per ogni giorno di ritardo Risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e incasso della cauzione
2	Per ogni errore di stampa che comporti la rinotificazione degli atti o quale costo per la notifica di atti annullati	€ 10,50 per ciascun atto
3	Per mancata osservanza del valore degli accertamenti emessi rispetto al cronoprogramma di cui all'Allegato B del presente Capitolato; se il valore di accertamenti emessi risulterà inferiore del 20% agli importi individuati per trimestre di attività	



	<p>Se il numero risulterà inferiore del 30%, l'Appaltatore inoltre dovrà dare dimostrazione di un piano di recupero che gli consenta di allinearsi rispetto al risultato ritenuto minimo; qualora dalla documentazione e dagli elementi forniti non risulti concretamente realizzabile tale piano, ovvero se nonostante il piano di recupero presentato all'Amministrazione e dalla stessa ritenuto realizzabile il valore degli accertamenti emessi rimanga comunque inferiore del 30% ai minimi individuati per trimestre di attività, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione di diritto del contratto ex art 1456 del codice civile.</p>	<p>0,2% del valore complessivo del contratto 0,4% del valore complessivo del contratto</p>
4	<p>Per superamento della soglia del 20% di annullamento avvisi accertamento emessi rispetto al cronoprogramma: se il valore degli avvisi di accertamento annullati supera il 20% del valore di quelli emessi.</p> <p>Se supera il 30%, Oltre il 50%, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto. Ai fini del computo di cui sopra non saranno considerati gli atti annullati per motivi non imputabili all'Appaltatore (es. denuncia presentata dal contribuente ma non inserita in BD dal Servizio competente, ecc.).</p>	<p>0,2% del valore complessivo del contratto 0,4% del valore complessivo del contratto</p>
5	<p>Per la mancata pubblicazione nel "Fascicolo digitale del cittadino" degli atti in formato PDF prodotti e caricamento nel Gestionale della Riscossione (GERI) dei flussi di carico e delle immagini, entro i 7 giorni lavorativi successivi alla firma degli atti da parte del Responsabile dell'Amministrazione</p> <p>a) in caso di ritardo da 1 a 7 giorni b) oltre i 7 giorni di ritardo</p>	<p>€ 0,20 al giorno per ogni posizione non aggiornata € 0,40 al giorno per ogni posizione non aggiornata</p>
6	<p>Per la mancata trasmissione agli Uffici dell'Amministrazione competenti delle richieste di rimborso ricevute entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza del contribuente:</p>	

	<p>a) in caso di ritardo da 1 a 15 giorni</p> <p>b) in caso di ritardo da 16 a 30 giorni</p> <p>c) in caso di ritardo oltre i 30 giorni</p>	<p>€ 0,20 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 0,40 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 0,60 al giorno per ogni istanza ricevuta</p>
7	<p>Per la mancata presa in carico ed evasione delle istanze di riesame o annullamento per l'esercizio dell'autotutela tributaria ai sensi dell'art. 10 quater della Legge 212/2000 (Statuto dei Diritti del Contribuente) presentate dal contribuente salvo eventuali richieste di integrazione documentale rivolte al contribuente entro 30 giorni dal loro ricevimento, decorrenti dalla data di ricezione delle stesse se indirizzate direttamente all'Appaltatore tramite posta e-mail/PEC oppure dalla data di trasmissione da parte dell'Ufficio dell'Amministrazione</p> <p>a) in caso di ritardo da 1 a 10 giorni solari</p> <p>b) in caso di ritardo da 11 a 20 giorni solari</p> <p>c) in caso di ritardo da 21 a 30 giorni solari</p> <p>d) in caso di ritardo oltre i 30 giorni solari</p>	<p>€ 1,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 2,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 3,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 5,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p>
8	<p>Per il mancato servizio di assistenza telefonica ai contribuenti/cittadini esaminati secondo i parametri indicati nel presente Capitolato (n° sportelli, n° di ore di apertura e n° giorni di apertura):</p> <p>a) per ogni operatore in meno rispetto al numero di 6 previsto dal CSA</p> <p>b) per ogni ora giornaliera in meno di erogazione del servizio rispetto alle n. 4 ore previste dal CSA</p>	<p>€ 100,00 al giorno</p> <p>€ 50,00 al giorno per singolo operatore</p>
9	<p>Per il mancato servizio di sportelli fisici di assistenza e consulenza ai contribuenti/cittadini esaminati secondo i parametri indicati nel presente Capitolato (n° Sportelli, n° di ore di apertura e n° giorni di apertura):</p>	



	<p>a) per ogni operatore in meno rispetto al numero di 4 previsto dal CSA</p> <p>b) per ogni ora giornaliera in meno di erogazione del servizio rispetto alle n. 7 ore previste</p>	<p>€ 100,00 al giorno</p> <p>€ 50,00 al giorno per singolo operatore</p>
10	<p>Per il mancato servizio di sportelli telematici (videoconferenza) di assistenza e consulenza ai contribuenti/cittadini esaminati (n° sportelli, n° di ore di apertura e n° giorni di apertura):</p> <p>a) per ogni operatore in meno rispetto al numero di 2 previsto dal CSA</p> <p>b) per ogni ora giornaliera in meno di erogazione del servizio rispetto alle n. 4 ore previste</p>	<p>€ 100,00 al giorno</p> <p>€ 50,00 al giorno per singolo operatore</p>
11	<p>Per la mancata trasmissione entro 30 giorni dal ricevimento delle osservazioni a seguito di invito al contraddittorio oppure del ricorso o dell'istanza di accertamento con adesione della memoria correlata da proposta di riscontro da fornire al contribuente e dal relativo fascicolo contenente tutti gli atti prodromici nonché delle risultanze tecniche che hanno determinato l'emissione dell'invito al contraddittorio o dell'avviso di accertamento:</p> <p>a) in caso di ritardo da 1 a 10 giorni solari</p> <p>c) in caso di ritardo da 11 a 20 giorni solari</p> <p>d) in caso di ritardo da 21 a 30 giorni solari</p> <p>e) in caso di ritardo oltre i 30 giorni solari</p>	<p>€ 10,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 20,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 30,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p> <p>€ 50,00 al giorno per ogni istanza ricevuta</p>
12	<p>Per la ritardata o mancata trasmissione entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento dei report mensili riferiti all'attività di recupero evasione e per l'attività di consulenza e sportello:</p> <p>a) in caso di ritardo da 1 a 10 giorni solari</p> <p>b) in caso di ritardo da 11 a 20 giorni solari</p>	<p>€ 100,00 per ogni giorno di ritardo</p> <p>€ 200,00 per ogni giorno di ritardo</p>

	c) in caso di ritardo da 21 a 30 giorni solari d) in caso di ritardo oltre i 30 giorni solari	€ 300,00 per ogni giorno di ritardo € 400,00 per ogni giorno di ritardo
13	Per la mancata trasmissione dell' archivio cartaceo , debitamente catalogato e ordinato come da indicazione dell'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta	€ 200,00 per ogni giorno di ritardo
14	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 del:	€ 1.000,00
15	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 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:	€ 1.000,00
16	In caso di applicazione della normativa tributaria in contrasto con le indicazioni applicative fornite dagli uffici	€ 100,00 per singolo atto
17	Per ogni altra violazione alle prescrizioni del presente capitolato verrà elevata una penale	da 0,05% a 0,5% del valore complessivo del contratto
18	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	€ 1.000,00

- f) Le penali non potranno esser comunque complessivamente superiori al 10% del valore complessivo del contratto.
- g) 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.
- h) In caso di mancata presentazione o mancato accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

- i) E' fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.
- j) Le penali potranno essere applicate anche in caso di avvio delle prestazioni in pendenza della stipulazione del contratto.

ART. 3.7 – REFERENTI DELL'APPALTO

1. L'Appaltatore dovrà indicare, almeno 10 giorni prima dell'inizio della prestazione, i contatti numerici telefonici (numero telefono mobile, numero telefono fisso) e indirizzo di posta elettronica di un referente che dovrà essere sempre reperibile da parte dell'Amministrazione almeno dalle ore 09,00 alle 20,00 tutti i giorni lavorativi per tutto il periodo contrattuale.
Il referente individuato dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'Appaltatore, per circostanze eccezionali e adeguatamente motivate, potrà modificare il proprio referente, impegnandosi pertanto a designare un nuovo referente la cui nomina dovrà essere formalmente accettata dall'Amministrazione.

Tutte le comunicazioni rivolte all'Appaltatore da parte dell'Amministrazione saranno indirizzate al Referente indicato.

2. Il referente, che dovrà anche rivestire il ruolo di Capo Progetto dell'Appalto, dovrà essere autorizzato, sin dall'inizio della prestazione, ad accogliere qualsiasi richiesta/segnalazione da parte dell'Amministrazione inerente al servizio in questione e a porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. In particolare il Referente dovrà:
 - ✓ partecipare ad incontri periodici con il RUP/Direttore dell'esecuzione per la programmazione della prestazione, gli eventuali correttivi e la messa a punto di strumenti di lavoro comune;
 - ✓ attenersi alle direttive degli Uffici dell'Amministrazione comunale aventi la responsabilità dei tributi oggetto di recupero evasione;
 - ✓ verificare e presidiare dal punto di vista organizzativo e operativo, l'andamento delle attività formative rispondendo della gestione;
 - ✓ provvedere a comunicare al RUP/Direttore dell'esecuzione nominato dall'Amministrazione tutte le informazioni e le variazioni che si dovessero verificare in corso di svolgimento dell'attività;
 - ✓ presidiare e coordinare il personale impiegato nelle attività, 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;
 - ✓ garantire il corretto avanzamento delle attività e il rispetto del cronoprogramma.
3. l'Amministrazione, successivamente all'aggiudicazione, indicherà il referente amministrativo che curerà la parte relativa alle attività amministrative e contabili legata all'esecuzione del presente affidamento e rappresenterà l'unica interfaccia amministrativa dell'Amministrazione nei confronti dell'Appaltatore.

ART. 3.8 – PERSONALE

1. 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.

La documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali assicurativi ed infortunistici, nonché l'indicazione dei contratti collettivi applicati ai lavoratori dipendenti e una dichiarazione in merito all'assolvimento ed al rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti in vigore devono essere presentate dall'Appaltatore prima dell'inizio delle prestazioni e comunque entro 10 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/Direttore dell'Esecuzione **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/Direttore dell'Esecuzione.

Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al RUP/Direttore dell'Esecuzione, 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.

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

2. **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 consigliera 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.

3. 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.

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

1. 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).
2. 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.

ART. 3.10 – SICUREZZA

1. L'Appaltatore dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.
2. 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).
3. 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).

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

ART. 3.11 – SUBAPPALTO

1. Il subappalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice a cui espressamente si rinvia. 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.
2. 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.
3. 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 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.
4. L'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto presso l'Amministrazione, dovrà trasmettere alla stessa 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.
5. Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
6. Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82 e ss.mm.ii..
7. 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.
8. 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.
 9. 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.
 10. 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.
 11. 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

SEZIONE 4

DISCIPLINA ECONOMICA

ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

1. -E' prevista la revisione periodica dei prezzi ai sensi e per gli effetti dell'art. 60 del Codice dei contratti.
2. 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.

3. Ai fini dell'applicazione della clausola di revisione prezzi trova applicazione il seguente indice:

CPV	Descrizione CPV	Tipo indice	Indice ISTAT
72500000-0	Servizi informatici	PPS	[62] Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

4. Ai sensi dell'art. 3 c. 1 dell'all. II.2-bis del Codice, la frequenza di monitoraggio dell'indice indicato 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> e <https://www.istat.it/statistiche-per-temi/istruzione-e-lavoro/lavoro-e-retribuzioni/#Accesso-ai-dati>).
5. 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).

ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE

Non è prevista l'anticipazione ai sensi dell'art. 125 comma 1 (art.33 allegato II.14).

ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A – FATTURAZIONE

1. La fatturazione del corrispettivo di cui all'art. 1.5 dovrà avvenire alle seguenti scadenze:

Modalità della fatturazione:

- Per “recupero dell'evasione” si intende qui l'incassato (riscosso) dal Comune di Milano in termini di tributo, sanzioni e interessi per effetto del presente progetto e delle attività di ricerca evasione poste in essere dall'Appaltatore, con esclusione delle spese di notifica e del Tributo provinciale.
- L'Appaltatore dovrà produrre apposito elenco, secondo il tracciato record definito con l'Amministrazione, degli accertamenti predisposti.
- Ogni elenco sarà controllato dall'Amministrazione; se all'interno dell'elenco verranno individuati accertamenti relativi a contribuenti evasori non individuati dall'Appaltatore, ma dall'Amministrazione, l'elenco verrà restituito per lo stralcio delle posizioni.
- L'elenco, validato e corretto, sarà ritrasmesso all'Appaltatore per l'avvio delle attività prodromiche alla riscossione bonaria e coattiva dei tributi accertati.
- Il compenso sarà liquidato solo a riscossione avvenuta.
- Il riscosso effettivo sarà verificato bimestralmente.
- L'importo totale definitivo recuperato in termini di tributo, sanzioni e interessi, sarà determinato in relazione a quanto incassato entro 60 mesi a far tempo dalla stipula del contratto o dell'emissione dell'ordine, se precedente, in modo da considerare gli incassi relativi agli accertamenti emessi negli ultimi mesi del progetto.
- Il corrispettivo di competenza dell'Appaltatore sarà calcolato sugli accertamenti emessi entro il trentaseiesimo mese e riscossi entro sessanta mesi dalla stipula del contratto o dall'emissione dell'ordine (in pendenza di stipulazione).

Qualora al contribuente sia stata concessa la maggior rateizzazione dei pagamenti, il debito integralmente garantito da polizza fidejussoria o fidejussione bancaria verrà considerato riscosso entro il termine previsto dal presente capitolato come data limite per la contabilizzazione dell'aggio, anche relativamente alle rate non ancora versate. Il corrispettivo relativo però sarà liquidato solo dopo l'effettivo incasso delle singole rate.

Il termine ultimo per la presentazione delle fatture da parte del fornitore è di 66 mesi dalla stipula del contratto o dall'emissione dell'ordine, se precedente.

Nel caso di proroga tecnica del servizio ai sensi dell'art. 3.2 del presente capitolato, da stabilirsi con separati atti, si intenderanno prorogati anche i termini sopra descritti.

Scadenze della fatturazione

Minimo garantito di € 400.000,00 nel periodo di durata del contratto	Fattura pari al 34% del minimo garantito al termine del primo trimestre 33 rate mensili posticipate di € 8.000,00 IVA esclusa.
---	---



Quota variabile	<p>A partire dal secondo trimestre verrà emessa fattura trimestrale posticipata, in base all'incassato in termini di tributo, sanzioni e interessi raggiunto al termine del trimestre precedente. Quindi alla fine del secondo trimestre dall'inizio delle prestazioni sarà emessa la fattura in base all'incassato in termini di tributo, sanzioni e interessi nel corso del primo trimestre e così via di seguito.</p> <p><u>Per la fatturazione della quota variabile, sarà necessaria la verifica di congruità da parte dell'Area/unità competente alla riscossione, tra quanto incassato e riconciliato nel sistema della riscossione e quanto incassato dalla contabilità in relazione all'attività di recupero svolta dall'Appaltatore. Tale verifica di congruità verrà svolta anche per i pagamenti non direttamente incassati dal gestionale della riscossione ma incassati tramite altri gestionali, quali ad esempio i pagamenti pervenuti tramite modello F24 e ingressati in Nettuno.</u></p> <p>Sulla base di tale valore verrà emessa fattura per la Quota Variabile con le modalità di calcolo definite nel presente capitolato.</p>
------------------------	---

2. Ogni fatturazione dovrà essere preceduta dalla trasmissione via mail all'indirizzo di posta elettronica che sarà comunicato, di una nota pro-forma con l'indicazione dettagliata delle prestazioni effettuate nel periodo, al fine della preventiva verifica di conformità delle stesse da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto. Ottenuto dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto l'importo del relativo Certificato di Pagamento, l'Appaltatore, ferma restando la facoltà di presentare contestazioni scritte, emetterà la fattura.
3. La fattura elettronica dovrà essere intestata ed inviata a: COMUNE DI MILANO – Direzione Bilancio e Partecipate, Via S. Pellico, 16. Nella sezione “1.1.4 “CodiceDestinatario” di ciascuna fattura dovrà essere indicato obbligatoriamente il Codice Univoco Ufficio che identifica in IPA Direzione Bilancio e Partecipate del Comune di Milano sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni che verrà indicato all'Appaltatore, nonché il codice struttura di cui al successivo punto b., che identifica in maniera univoca la Direzione;
4. Dal fatturato dei contraenti saranno detratte le eventuali penalità applicate.
5. 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 codice identificativo dell'unità organizzativa competente per la gestione del contratto, che sarà comunicato all'Appaltatore;
 - c. nella sezione 2.1.2 Numero CIG (codice identificativo gara);
 - 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 A.T.I. la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascun operatore economico in proporzione alla sua quota percentuale di partecipazione all'A.T.I. stessa. Il fatturato verrà, comunque, liquidato a favore della capogruppo.

B – PAGAMENTI

- 1) Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto. Nel caso di avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, si richiama l'art. 17 commi 8 e 9 del Codice.
- 2) 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'Appaltatore, 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.
- 3) In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione.
- 4) 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..
- 5) In occasione del primo pagamento utile l'Appaltatore dovrà comprovare l'avvenuta comunicazione di cui all'art. 2.3 punto n. 5 in materia di whistleblowing, in mancanza della quale il pagamento rimarrà sospeso fino all'adempimento di tale prescrizione.

C – SALDO FINALE

1. 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.
2. La rata di saldo comprende anche l'importo delle ritenute pari allo 0,5% di cui al precedente paragrafo B.
3. 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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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

1. 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 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.
2. 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.
3. 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.

4. 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.
5. 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.
6. Il Certificato di verifica di conformità ha carattere provvisorio e assume carattere definitivo trascorsi 2 (due) anni dalla sua emissione.

SEZIONE 5

CAUZIONE E GARANZIE

ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE

1. L'Appaltatore è tenuto a prestare (art. 117 del Codice), una garanzia fidejussoria a titolo di cauzione definitiva in misura pari al dieci per cento dell'importo contrattuale.
2. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fidejussoria 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.
3. 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.
4. 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.
5. La garanzia dovrà essere emessa e firmata digitalmente, verificabile telematicamente presso l'emittente (art. 106 D. Lgs 36/2023) 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 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.

6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. L’ammontare residuo pari al 20% dell’iniziale importo garantito deve permanere fino al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite.



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

ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA

1. 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 massimale per sinistro di € 1.550.000,00.
2. 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.**
3. 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.
4. 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).
5. Qualora l'Appaltatore sia un RTI sarà a cura dell'impresa capogruppo presentare la suddetta polizza.



SEZIONE 6

NORME FINALI

ART. 6.1 – RISERVE

1. 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 uniformarsi, 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.

2. 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.

ART. 6.2 – RISOLUZIONE

1. 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.
2. 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.
3. 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.



3. In ogni caso è fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei danni subiti.
4. 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.

ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO

1. 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.
2. 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

1. 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.
2. 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.
3. 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.

ART. 6.5 – RESPONSABILITA’

1. L’Appaltatore è responsabile nei confronti dell’Amministrazione dell’esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.
2. 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.
3. 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 mensile in occasione della consegna dei report di cui all’articolo 1.4.

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.

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

1. 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.

2. Il contratto è immediatamente efficace, fatte salve eventuali clausole risolutive espresse, ivi comprese.
3. Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, sono a carico dell'Appaltatore.
4. Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

1. 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.
2. Ai sensi dell'art. 28 del GDPR l'Appaltatore assume la qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali (d'ora in poi Responsabile).
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Il Responsabile, nell'ambito della propria organizzazione, incarica 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..
7. Il responsabile, qualora la prestazione affidata lo richieda, collabora a redigere l'informativa ai sensi dell'art. 13 e/o 14 del GDPR con il Titolare, con il quale concorda le modalità con cui fornirla agli interessati.

8. 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.
9. 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, dagli amministratori di sistema ed eventuali sub-responsabili
10. 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.
11. 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.

IL RUP

MASSIMILIANO BIANCHIMANO

Milano



Comune
di Milano

**DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
AREA TRIBUTI**

OGGETTO: SERVIZIO DI RECUPERO DELL'EVASIONE
DEI TRIBUTI LOCALI

IL RESPONSABILE UNICO DEL
PROGETTO / DIRETTORE D'AREA

ALLEGATO TECNICO A

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





IL CONTESTO INFORMATICO DELLA RICERCA EVASIONE

Sistemi Informatici attualmente in uso

Il sistema informatico attualmente in uso presso l'Amministrazione, e che sarà reso disponibile all'Appaltatore a supporto delle attività oggetto del presente appalto, è costituito dagli applicativi descritti nei paragrafi successivi, in conformità a quanto previsto dall'art. 1.4 quinquies, punto 4, del Capitolato Speciale d'Appalto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, qualora lo ritenga opportuno, di modificare o sostituire nel corso dell'esecuzione del servizio i programmi informatici destinati alla gestione dei tributi, senza necessità di preventiva approvazione da parte dell'Appaltatore, garantendo ove necessario gli opportuni interventi formativi.

Le postazioni di lavoro dedicate alle attività di back-office dovranno attenersi alle prescrizioni di sicurezza stabilite dall'Ente, in conformità con la normativa vigente in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati.

L'accesso e l'utilizzo dei sistemi informativi dovranno inoltre conformarsi alle **Linee Guida di Enterprise**

Architecture del Comune di Milano <https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/linee-guida-ict/wiki>.

Per taluni applicativi è previsto l'accesso esclusivo tramite VPN dedicata, al fine di garantire la sicurezza e l'integrità dei dati trattati.

NETTUNO - GESTIONALE TRIBUTI

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	NETTUNO
Funzionalità	<p>NETTUNO è la soluzione integrata per la gestione delle imposte e tasse comunali. Si tratta di ambiente modulare costantemente aggiornato in base alla normativa vigente in materia di fiscalità locale.</p> <p>NETTUNO si articola in numerose funzionalità che rispondono alle esigenze tipiche di un gestionale tributario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le dichiarazioni presentate dal contribuente: Denunce e Istanze relative alla concessione di agevolazioni possono essere caricate massivamente tramite i flussi previsti dalla normativa, registrate dall'Ufficio, o acquisite da sistemi di Front-End come il portale dei servizi dell'Ente. I documenti sono bonificati da errori, agganciati a contribuenti e oggetti tramite le funzioni di certificazione del sottosistema anagrafico, il dovuto reale è ricalcolato e aggiornato dal sistema. • Tracciare tutti i contatti tra l'Ente e il Cittadino: statistiche di riepilogo permettono di avere la storia dei rapporti con il cittadino: dichiarazioni, documenti emessi, contatti diretti come telefonate, presentazioni allo sportello, istruttorie di ricerca evasione, contenziosi, con tutta la documentazione allegata. • Fornire consulenza al Cittadino: Anche per i tributi in autoliquidazione l'ufficio può simulare calcoli sulla base del dovuto reale. Per ogni contribuente è disponibile un cruscotto contabile con gli importi dovuti aggiornati in tempo reale.



- Predisporre gli atti sanzionatori: sulla base del confronto dichiarato e del dovuto reale costruito dal sistema viene eseguito il calcolo massivo dei provvedimenti sanzionatori. È sempre e comunque possibile la verifica e il ricalcolo della singola posizione da parte dell'ufficio. Funzioni automatiche massive suddividono i provvedimenti in categorie in base alla loro complessità. Questa suddivisione permette di pilotare le emissioni in base alle capacità sia del front-office di ricevere il pubblico che del back-office di verificare i provvedimenti da inviare.
- Emettere e monitorare i provvedimenti sanzionatori: la stampa massiva dei provvedimenti comprende i titoli di pagamento, può avvenire in proprio oppure tramite l'uso dei servizi di stampa. È anche possibile la stampa del singolo provvedimento. Il sistema carica in maniera singola e massiva le notifiche, i bollettini di violazione e produce in formato 290 i flussi per la riscossione coattiva.
- Gestire le richieste di rimborso: le istanze presentate sono confrontate con i calcoli del sistema, sono calcolati automaticamente gli interessi di rimborso, sono gestiti gli iter di diniego e di generazione del provvedimento di rimborso. Con funzioni massive e automatiche sono gestiti: approvazione dirigenziale, assegnazione del mandato, produzione delle lettere di liquidazione/diniego e trasmissione dei dati al sistema di contabilità. È gestita la compensazione con provvedimenti sanzionatori notificati.

NETTUNO gestisce i tributi secondo un paradigma comune.

1. Per ogni tributo si può individuare una situazione dichiarata del contribuente e una situazione di ufficio, presa da varie fonti a seconda del Tributo, della configurazione desiderata e della disponibilità delle informazioni.
2. Tramite un apposito motore ad eventi, NETTUNO permette di mettere insieme fonti informative diverse, che forniscono i dati utili al tributo in maniera differente o parziale e integrarle in una situazione emergente ottenuta dalla loro sovrapposizione, che costituisce la scheda del contribuente: una visualizzazione storica delle relazioni di utilizzo e possesso tra il contribuente e i suoi oggetti con tutte le variazioni degli attributi di calcolo che costituisce la base per il successivo calcolo dei dovuti.
3. Una volta determinato il dovuto per un anno di imposta si procede alla c.d. "bollettazione", ovvero alla predisposizione degli avvisi di pagamento da recapitare ad ogni contribuente con l'indicazione degli immobili attivi e del valore da pagare.
4. Per le annualità precedenti il dovuto calcolato è utilizzato al fine di verificare i corretti adempimenti dei contribuenti ed avviare l'eventuale emissione di avvisi di accertamento.



	<p>5.NETTUNO è stato integrato per gestire e calcolare opportunamente le posizioni da trattare applicando: “cumulo giuridico”, “recidiva” e ravvedimento operoso a lungo termine.</p> <p>NETTUNO è in grado di controllare e monitorare tutto il ciclo di vita dei tributi TARSU, TARES, TARI, ICI, IMU e TASI. Il gestionale prevede la possibilità di gestire sia la fase ordinaria dei tributi che la fase accertativa. Inoltre, per i tributi in liquidazione d’ufficio (TARSU, TARES, TARI) il sistema, grazie all’integrazione con Geri, permette la generazione dei dovuti e l’emissione degli atti per l’invio ai contribuenti. Uno dei punti di forza è l’utilizzo di ACSOR come anagrafica dei soggetti e degli oggetti territoriali.</p> <p>L’applicazione prevede un modulo base per tutte le funzioni trasversali ai tributi e moduli aggiuntivi corrispondenti ai tributi da gestire o a funzioni trasversali particolari.</p> <p>Il modulo base comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il sottosistema anagrafico soggetti-oggetti-relazioni che gestisce l’acquisizione dei flussi di dati anagrafici, la loro integrazione e la loro gestione. Fornisce non solo l’anagrafica soggetti e oggetti, ma anche i dati che li legano nelle fonti informative utili ai tributi (ad esempio la composizione del nucleo familiare, i dati di classamento e di titolarità degli oggetti catastali); • le funzioni di reportistica trasversale ai tributi, che tramite interrogazioni Olap permettono interrogazioni sia di sintesi che di dettaglio, anche non predefinite, dell’intera banca dati. <p>I moduli, corrispondenti ai tributi gestiti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICI / IMU: un unico modulo per la gestione integrata dei due tributi; • TARSU: per la gestione della tassa sullo smaltimento dei rifiuti solidi urbani; • TASI: per la gestione della TASI da parte dell’Ente Comunale; <p>TARES / TARI: per la gestione della nuova tassa sui servizi a partire dal 2013.</p>
Modalità di accesso all’applicativo	Sulle stazioni di lavoro Geoportale è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

ACSOR

Descrizione dell’applicazione	
Nome applicazione/i	ACSOR
Funzionalità	L’Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti Relazioni dei Tributi Locali (ACSOR) integra in sé tutte le informazioni disponibili all’Ente per fornire una visione unica e di riferimento della realtà, in cui i dati sono stati “riconciliati” superando i limiti di prospettiva dei singoli “attori in gioco” (il contribuente attraverso le proprie denunce e versamenti, l’Agenzia del Territorio, gli Uffici Demografici, etc.).



Recepisce le informazioni provenienti da una ampia serie di fonti dati (Le principali sono l'anagrafe della popolazione, le banche dati dei tributi locali, il catasto, l'Anagrafe Tributaria, la Camera di Commercio e le Utenze dei pubblici servizi) e non trascurando la ricerca di informazioni non strutturate presenti in rete, integrandole e ripulendole al fine di ottenere dati integrati, consistenti, quanto più corretti e dettagliati, che individuino sia le caratteristiche delle singole unità immobiliari, che i soggetti proprietari e/o utilizzatori e consentano di fruire di tutte le informazioni derivabili.

ACSOR fornisce una visione unica e di riferimento della realtà territoriale in termini di soggetti, oggetti e relazioni tra i medesimi, a partire da conoscenze distribuite in altri sistemi informativi comunali ed extra comunali. I dati, quindi, sono "riconciliati" e organizzati in base a una semplice regola di progettazione: ciascuna fonte informativa integrata nel sistema rappresenta, secondo un proprio punto di vista "verticale", le tre entità che costituiscono di fatto la spina dorsale della rappresentazione della realtà sul territorio:

- I soggetti detentori di un qualche diritto di utilizzo e/o proprietà (a seconda della tipologia di fonte considerata).
- Gli oggetti su cui tali diritti insistono.
- Le caratteristiche peculiari delle relazioni di utilizzo e/o proprietà che insistono su questi oggetti.

ACSOR integra in un unico contenitore di riferimento le informazioni relative a soggetti, oggetti e relazioni articolandosi in tre componenti distinte:

- Anagrafe dei Soggetti (ACS), che garantisce la "riconciliazione" delle diverse fonti informative sotto il profilo del "riconoscimento univoco" e la certificazione dei soggetti.
- Anagrafe degli Oggetti (ACO): che si indirizza a massimizzare la capacità del sistema di "riconoscere univocamente gli oggetti", definendo una base di riferimento comune e condivisa per l'individuazione dei medesimi.
- Anagrafe delle Relazioni di Utilizzo e Proprietà (RUP): che consente di astrarre dalle peculiarità di ogni singola fonte informativa, definendo un metodo standard di rappresentazione per tutte le "posizioni contributive" che derivano dall'occupazione, dal possesso, dalla proprietà, etc. di oggetti insistenti sul territorio comunale.

I processi di alimentazione e impianto dell'Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti Relazioni sono progettati in modo da implementare apposite tecniche di estrazione, trasformazione e caricamento, che assicurino, da un canto la corretta integrazione delle informazioni provenienti da molteplici fonti informative eterogenee per loro stessa natura, dall'altro la massimizzazione del livello di "qualità dei dati" registrati. Sotto questo profilo, l'obiettivo primario dell'ACSOR consiste nella capacità di massimizzare il riconoscimento univoco di soggetti e oggetti, anche a prescindere dalla presenza di chiavi certe



	<p>per l'identificazione delle entità (come il codice fiscale per le persone, o gli identificativi catastali per le unità immobiliari urbane).</p> <p>Il sistema prevede inoltre alcune funzionalità che consentono di bonificare incongruenze derivanti da mancate riconciliazioni in banca dati.</p> <p>Su tutti gli archivi che complessivamente costituiscono la banca dati di ACSOR (Catasto, Catasto Metrico, archivi TARSU/TARES/TARI, Archivi ICI/IMU, Utenze pubblici servizi, Anagrafe della Popolazione, cartografie, etc.) devono essere eseguiti rigorosi controlli formali per accertare l'assenza di anomalie, comunicando sistematicamente con l'Amministrazione per chiarimenti o eventuali sostituzioni. La soluzione prevede che ogni archivio importato fornisca un contributo alla riconciliazione dei dati, si riportano degli esempi di utilizzo di alcune fonti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dichiarazioni dei Redditi: questa fonte fornisce il "sostituto di imposta" ed una serie di informazioni utili nei processi di ricerca evasione (omessa denuncia) e per inserire indicatori utili ad evidenziare possibili situazioni da indagare. • Registro delle Imprese (CCIAA): la fonte è utilizzata per avvalorare l'ipotesi di utilizzo di un immobile a uso non domestico nei processi di ricerca evasione in particolare per la Tassa Rifiuti. • Atti unici (o Note di trascrizione): la fonte è utilizzata a integrazione della fonte "Catasto Urbano": gli esiti dei passaggi di proprietà o più in generale delle compravendite (variazioni di titolarità, nuove titolarità, nuove unità immobiliari, ecc.) sono riportati nel database del Catasto con modalità e tempistiche che possono causare dei vuoti informativi che con questa fonte si riesce a colmare. • Locazioni: la fonte fornisce la relazione fra proprietario e occupante, questa relazione è fondamentale al fine di correlare le fonti dati di utilizzo (Tassa rifiuti, Anagrafe della Popolazione, Utenze Elettriche, etc.) all'immobile catastale di riferimento.
Modalità di accesso all'applicativo	Sulle stazioni di lavoro Geoportale è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

GERI

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	GERI
Funzionalità	<p>Il sistema Gestione Riscossione – Ge.Ri. è un applicativo web pensato e sviluppato specificatamente per supportare la gestione centralizzata e condivisa dell'intero processo di riscossione per enti locali, sovracomunali o utility di servizi, partendo dall'immissione, anche manuale, di una qualsiasi lista di carico con tracciati predefiniti proveniente da un qualsiasi sistema informatico.</p>



	<p>Principali funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• amministrazione e configurazione;• riscossione ordinaria;• riscossione coattiva;• gestione del contenzioso;• pianificazione delle emissioni – Gerismart• gestione rateazioni• gestione compensazioni e rimborsi• fascicolo del contribuente. <p>GERI è un unico ambiente dove affluiscono le diverse liste di carico, e dove ogni Ufficio può essere autonomo nella visione e rettifica degli utenti e relative posizioni debitorie che fanno capo all'ufficio stesso.</p> <p>Le principali funzioni per la riscossione ordinaria concernono:</p> <ul style="list-style-type: none">• Importazione delle varie liste di carico. L'importazione avviene con tracciato, standard 290 o con file specifici (csv,xml, xls) concordati con le direzioni del Comune, è possibile anche l'inserimento manuale di liste di carico.• Produzione del flusso per la stampa e la postalizzazione degli avvisi di pagamento/bollette.• Acquisizione dei pagamenti e abbinamento alle partite emesse.• Individuazione partite morose per le successive attività (solleciti, messa in mora, passaggio alla fase coattiva).• Gestione dello sgravio/discarico per abbattere un carico che si rilevasse non dovuto a processo già avviato. Lo sgravio è permesso sia sul debito complessivo del contribuente sia su singole voci di carico che compongono l'avviso di pagamento.• Gestione della rateazione - per ogni documento emesso è possibile calcolare la rateazione indicando: importo anticipo, numero rate, data prima rata, periodicità in mesi delle rate, tasso di interesse annuo, etc.• Rendicontazione, reportistica e funzioni statistiche sono estremamente flessibili e personalizzabili con estrema granularità: il sistema offre un'ampia gamma di viste standard in grado di soddisfare ogni esigenza senza precludere, tuttavia, la possibilità per gli utenti abilitati di implementare viste di dettaglio personalizzate. In qualunque momento è possibile visionare la rendicontazione dell'attività suddivisa per lista e voce di entrata ovvero per contribuente (debito singolo e situazione complessiva) e in termini di: numero documenti e totale in carico; totale incassato (numero documenti e importo); totale sgravato; totale notificato; totale sospeso; Rateazioni; mancati recapiti.
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> • Ge.Ri. permette di estrarre e salvare una “fotografia” dello stato della riscossione in un certo istante al fine di calcolare le differenze dei totali per periodo ed eventualmente associare a una particolare fase del processo l’andamento delle attività confrontandolo con i capitoli di bilancio dell’Ente. Nel sistema, infatti, è possibile inserire il Piano dei Conti di Entrata associando a ogni lista di carico e a ogni versamento acquisito la corrispondente voce del Bilancio e assicurare una corretta ripartizione contabile. Sulla lista debiti è, infatti, disponibile la rendicontazione per capitoli di bilancio riferiti alla annualità selezionata. I dati sono aggiornati al carico di ogni singolo pagamento, rendendo disponibili informazioni sempre attuali per gli amministratori e i funzionari dell’Ente. Il provvisorio di entrata, trasmesso giornalmente dal Tesoriere dell’Ente, può essere gestito in Ge.Ri. Gli operatori hanno la possibilità di agganciare il provvisorio di entrata e abbinare gli incassi ai corrispondenti crediti, dettagliando le singole voci che compongono l’entrata. Tali voci sono, già in Ge.Ri., correlate per capitolo e accertamento di bilancio in modo da avere tutti i dati per l’emissione della reversale d’incasso; quest’ultima, una volta emessa, può essere registrata nel sistema per chiudere la fase di lavorazione.
Modalità di accesso all’applicativo	Sulle stazioni di lavoro Geoportale è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

SIT-GEOPORTALE

Descrizione dell’applicazione	
Nome applicazione/i	SIT-GEOPORTALE
Funzionalità	<p>Il SIT (Sistema Informativo Territoriale) è una piattaforma software per la gestione integrata di dati geografici. Il suo scopo è raccogliere, analizzare, conservare e distribuire informazioni territoriali per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentare applicazioni geografiche e servizi informativi. • Monitorare fenomeni urbani. • Supportare i processi decisionali e operativi del Comune di Milano. <p>Questo sistema include diverse applicazioni e servizi, tra cui il Geoportale, che ne rappresenta l'interfaccia principale per la distribuzione di dati e applicazioni geografiche a utenti finali (cittadini, imprese, professionisti).</p> <p>La piattaforma abilita numerosi servizi e applicazioni per diversi settori, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edilizia e Urbanistica: Supporto alla presentazione di pratiche edilizie (CILA), consultazione di interventi di rigenerazione urbana e gestione dei cantieri (Geo.Works).



	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi al Cittadino: Calcolo delle distanze per le iscrizioni a nidi e scuole dell'infanzia (Geoschool), richiesta online di pass sosta e consultazione di servizi comunali su mappa. • Sicurezza e Controllo: Cruscotti per la Polizia Locale per il monitoraggio di eventi (es. "Mappa del Rischio", "Grandi Eventi", "Movidà"), gestione dell'anagrafe delle telecamere (progetto "Big Eye") e mappatura delle truffe. • Servizi alle Imprese: Integrazione con il portale "Impresa in un Giorno" per la geolocalizzazione degli interventi.
Modalità di accesso all'applicativo	Sulle stazioni di lavoro Geoportale è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

GIT-DIOGENE

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	GIT (Gestione Integrata del Territorio), di cui Diogene è il modulo visualizzatore principale.
Funzionalità	<p>GIT-DIOGENE è una piattaforma software per la gestione e la visualizzazione integrata di dati territoriali e alfanumerici, utilizzata dal Comune di Milano. Serve come strumento di supporto per gli operatori di varie direzioni comunali (Urbanistica, Demanio, Tributi, Sicurezza Urbana, ecc.) per la "conoscenza del territorio".</p> <p>Il visualizzatore Diogene, in particolare, è l'interfaccia che permette di consultare, analizzare e navigare trasversalmente le diverse banche dati acquisite dal sistema, sia in modalità testuale che cartografica (WebGIS)</p> <p>Il visualizzatore Diogene offre le seguenti funzionalità chiave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultazione di fonti dati: visualizza un elenco di tutte le banche dati integrate con le relative date di aggiornamento. • Ricerca avanzata: permette di filtrare e ricercare informazioni specifiche all'interno dei vari archivi. • Navigazione trasversale: consente di collegare informazioni tra banche dati diverse per soggetto (es. codice fiscale) o per oggetto (es. dati catastali), anche quando mancano chiavi di collegamento dirette, grazie a un "indice di correlazione". • Visualizzazione cartografica: permette di interagire con le mappe, interrogare oggetti geografici (particelle, edifici) e accedere alle informazioni alfanumeriche collegate. • Estrazioni massive: mette a disposizione un archivio di query SQL per generare estrazioni di dati su larga scala, utili a vari procedimenti amministrativi.
Modalità di accesso all'applicativo	Sulle stazioni di lavoro l'applicativo è utilizzabile tramite qualsiasi browser.



MIT-GEO-WEB - WEBGIS

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	WebGIS
Funzionalità	<p>Il WebGIS mit-geo-web è un'applicazione di tipo WebGIS verticalizzata per la gestione della riconciliazione di prossimità. In sostanza, utilizzando la cartografia catastale ed il livello informativo dei civici è possibile associare fabbricati catastali ed indirizzi, aggregandoli in quello che può essere definito l'edificio virtuale. Le informazioni di riconciliazione di prossimità vengono utilizzate dalla base di conoscenza Emovie/ACSOR per la costruzione dell'edificio logico, sul quale vengono poi calcolati, sempre nella base di conoscenza Emovie/ACSOR gli indicatori di coerenza tributari.</p> <p>Navigazione in mappa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mappa interattiva con zoom e comandi intuitivi. • Navigazione semplice, preferibilmente con il solo uso del mouse. <p>Visualizzazione fotografie aeree</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di scegliere tra: • fotografie aeree del Comune di Milano; • cartografia catastale semplificata con sfondo tematico (es. OpenStreetMap). • Passaggio rapido tra i due tipi di visualizzazione (un solo comando). <p>Tematizzazione per riconciliazione di prossimità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visualizzazione tematica dei fabbricati catastali in base alle relazioni edificio–indirizzo. • Distinzione tra: <ul style="list-style-type: none"> ○ edificio non associato a civici; ○ 1 edificio ↔ 1 indirizzo; ○ 1 edificio ↔ più indirizzi; ○ più edifici ↔ 1 indirizzo; ○ più edifici ↔ più indirizzi; ○ civici associati manualmente. • Evidenziazione delle associazioni manuali rispetto a quelle automatiche. <p>Ricerca indirizzo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricerca fabbricati tramite nome (anche parziale) della via, con uso di caratteri jolly (%). • Visualizzazione dell'elenco dei civici ufficiali del Comune di Milano. • Ricerca puntuale tramite via + numero civico. <p>Selezione di un indirizzo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selezione di un civico dall'elenco risultati. • La mappa si centra automaticamente sulla posizione dell'indirizzo selezionato. <p>Ricerca fabbricati</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca tramite coordinate catastali (foglio e particella obbligatori). • Visualizzazione dei risultati in finestra dedicata con estremi catastali o messaggio di errore. • Cliccando sul risultato, la mappa si centra sul fabbricato corrispondente. <p>Selezione di un fabbricato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selezione diretta di un fabbricato sulla mappa tramite mouse. • Accesso alle funzionalità di interrogazione del fabbricato selezionato. <p>Apri Google Maps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura di Google Maps in una nuova scheda, centrata sul fabbricato selezionato. • Accesso alle normali funzioni di Google Maps. <p>Visualizza civici associati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura finestra con elenco degli indirizzi associati al fabbricato selezionato. • I dati provengono dalle tabelle della riconciliazione di prossimità. <p>Verifica indirizzi ACSOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura finestra con elenco indirizzi collegati in ACSOR al fabbricato o alle sue unità. • Visualizzazione del numero di occorrenze e della distanza in linea d'aria da ciascun indirizzo. • Possibilità di aggiungere note per segnalare anomalie o errori da correggere. <p>Crea associazione ad uno o più civici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associazione manuale tra fabbricato catastale e uno o più indirizzi. • Richiede selezione di almeno un civico. • Tematizzazione aggiornata automaticamente dopo l'associazione. <p>Elimina associazioni ai civici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funzione per eliminare tutte le associazioni di un fabbricato previa conferma. • Dopo l'eliminazione, sarà possibile creare nuove associazioni manualmente.
Modalità di accesso all'applicativo	Sulle stazioni di lavoro l'applicativo è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

E-MOVIE

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	E-MOVIE



Funzionalità	<p>E-MOVIE è un gestionale web-based nativo che comprende una serie di moduli applicativi e che consente di vedere ACSOR e di utilizzarlo non come un archivio, per quanto strutturato, di record dati ma come una vera e propria base di conoscenza in ambito tributario. E-MOVIE sfrutta la ricchezza informativa derivante dall'analisi delle relazioni tra le entità censite e gli eventi accaduti ai fini operativi dei servizi da erogare.</p> <p>Le informazioni presenti nel Sistema della Conoscenza possono essere navigate e relazionate sia a fini analitici sia a fine di sintesi con appositi cruscotti di governo e possono essere navigate sotto più punti di vista che implementano la cosiddetta modalità a faccette, tale approccio consolidato da anni nella fruizione di grandi basi dati variamente strutturate, consente di osservare secondo diversi punti di vista.</p> <p>I moduli applicativi permettono di analizzare, navigare e organizzare le informazioni contenute nel Sistema secondo modalità e logiche che fanno proprio un approccio cognitivo e di ragionamento sui dati archiviati, sfruttando la ricchezza informativa derivante dall'analisi delle relazioni, variabili in ragione del tempo, tra le entità soggettive e oggettive censite. Il sistema prevede anche le funzionalità che consentono di bonificare incongruenze derivanti da mancate riconciliazioni in banca dati.</p> <p>Le informazioni della banca dati sono osservabili secondo due viste standard, a GRAFO e TEMPORALE (timeline).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificatore ad indici: l'interfaccia consente di effettuare dei casi d'analisi tramite una serie di strumenti che sfruttano l'applicazione di faccette per classificare e filtrare le entità della Banca Dati e le loro relazioni, consentendo una ricerca più ampia; • Timeline: l'interfaccia consente di visualizzare su una scala temporale la rappresentazione di eventi e del perdurare delle relazioni rilevanti ai fini dei calcoli tributari (relazioni ICI/IMU, relazioni catastali, dichiarazioni dei redditi); • Grafo: l'interfaccia ha introdotto una modalità più intuitiva per la comprensione di situazioni ingarbugliate offrendo una possibilità di navigazione puntuale dei dati grazie alla quale è possibile comporre un quadro delle relazioni, consentendo di visualizzare la rappresentazione delle relazioni oggetto-soggetto ed anche i dettagli che la caratterizzano.
Modalità di accesso all'applicativo	Sulle stazioni di lavoro l'applicativo è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

MERCURIO

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	MERCURIO



Funzionalità	<p>Mercurio è un sistema che gestisce la spedizione di documenti provenienti da vari sistemi esterni. La sua funzione principale è quella di inviare questi documenti attraverso diversi canali (come Posta Elettronica Certificata - PEC, email tradizionali e il sistema SIN di Poste Italiane) e di tracciare l'intero processo di invio. Fornisce inoltre un cruscotto web per monitorare lo stato delle spedizioni e intervenire in caso di problemi.</p> <p>Mercurio è un componente della soluzione gestionale tributaria Nettuno. È integrato nativamente con Nettuno a livello di database per gestire la spedizione degli atti e dei documenti (es. Accertamenti di mancato pagamento IMU o omessa/infedele denuncia TARI) generati da Nettuno stesso. Nettuno crea i documenti, li correda delle informazioni per la spedizione e li "consegna" a Mercurio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione multicanale: Supporta l'invio tramite PEC, email ordinaria e il servizio SIN di Poste Italiane. • Ciclo di vita della spedizione: Gestisce l'intero processo, dalla pre-verifica e assemblaggio dei documenti in lotti, fino alla spedizione, al monitoraggio degli esiti e alla riconciliazione finale con il sistema di origine. • Cruscotto di monitoraggio (MERCURIO-GUI): Un'interfaccia grafica web che consente agli operatori di: <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare e gestire le spedizioni. • Consultare il repository dei documenti. • Visualizzare i log delle operazioni. • Generare report sulle spedizioni.
Modalità di accesso all'applicativo	Sulle stazioni di lavoro l'applicativo è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

AURIGA

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	MERCURIO
Funzionalità	<p>Il documentale AURIGA, progettato e sviluppato integralmente da Engineering – Ingegneria Informatica, è attualmente in uso dall'Amministrazione come suo sistema di gestione documentale, depositario dei risultati del processo di dematerializzazione.</p> <p>Auriga mette a disposizione i seguenti strumenti per il governo per la formazione e trasmissione degli atti dell'Ente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • firma e controllo firma; • controllo formati dei documenti; • conversione documenti in formati idonei alla conservazione (es. PDF/A); • gestione delle caselle PEC e PEO usate per scambiare documenti. <p>Di seguito sono citate le macro-funzionalità del sistema: Protocollazione documenti: l'attività di protocollazione, ovvero l'operazione con la quale si memorizzano le informazioni principali</p>



relative al documento nel registro di protocollo, è quella fase del processo amministrativo che certifica la provenienza e la data di acquisizione/produzione del documento identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali. Questa fase costituisce un passo obbligato per tutti i flussi documentali che entrano ed escono da una Pubblica Amministrazione, così come confermato dal DPCM del 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico. A confermarne la rilevanza nel processo di digitalizzazione la normativa più recente ha previsto, a decorrere dal 12 ottobre 2016, l'obbligo dell'invio in conservazione del registro giornaliero di protocollo entro le 24 ore successive al termine della giornata.

Classificazione e fascicolazione dei documenti: la classificazione è un'attività di organizzazione logica dei documenti, protocollati e non, secondo uno schema articolato di

voci che identificano funzioni, attività e materie specifiche dell'Amministrazione che ha prodotto/acquisito la documentazione. La classificazione è lo strumento indispensabile alla corretta organizzazione dell'archivio nonché alla corretta attuazione delle procedure di selezione e scarto, dal momento che i tempi di conservazione vanno ricondotti alle diverse materie trattate dall'Amministrazione e declinate come voci del piano di classificazione.

Firma digitale dei documenti: la firma digitale, al pari della firma autografa per i documenti tradizionali, garantisce l'autenticità ed integrità dei messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici. In sostanza, i requisiti assolti dal processo di firma digitale sono: l'autenticità (con un documento firmato digitalmente si può essere certi dell'identità del sottoscrittore) e l'integrità (ovvero la sicurezza che il documento informatico non sia stato modificato dopo la sua sottoscrizione). Vengono gestite due modalità di firma digitale:

- a. remota Aruba;
- b. client.

Gestione della posta elettronica ordinaria PEO:

- a. ricezione;
- b. invio;
- c. storicizzazione.

Gestione iter dei provvedimenti di determinazioni dirigenziali: le determinazioni dirigenziali sono atti amministrativi con i quali i Dirigenti di un Ente locale ne descrivono la gestione finanziaria, sia sotto l'aspetto dell'entrata, per l'accertamento, sia sotto l'aspetto della spesa, per l'impegno, la liquidazione e l'ordinazione in conformità alle direttive ed ai principi dettati dalla Giunta comunale e dal Consiglio comunale. Esse possono quindi essere:

- a. senza impegno di spesa



	<p>b. con impegno di spesa, con collegamento all'applicativo di gestione del Bilancio dell'Ente ed emissione del visto di regolarità contabile.</p> <p>Richieste e rilascio di certificazione di agibilità edilizia on-line da Portale dell'Ente: il certificato di agibilità immobile è un documento che serve ad attestare la sussistenza delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità risparmio energetico degli edifici e degli impianti installati negli stessi, valutate secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Con questo servizio online, tramite il Portale dell'Ente l'utente fa richiesta di copia digitale di questa certificazione. La richiesta, dopo essere protocollata, viene gestita da opportuno iter/work-flow all'interno di Auriga, che è depositario documentale anche degli atti di agibilità edilizia in digitale.</p> <p>Gestione delle richieste di autotutela in ambito Tributi: con le istanze di autotutela in ambito Tributi un contribuente può richiedere la modifica o l'annullamento di un atto ritenuto ingiusto. Il cittadino fa pervenire dunque una istanza di autotutela secondo un iter di inserimento dati e documenti, a partire dalla protocollazione della istanza stessa, interamente gestito in Auriga, che si interfaccia con i database degli applicativi gestionali dei Tributi.</p> <p>Gestione delle domande presentate di Condizioni Economiche Disagiate (CED), in ambito Tributi: analogamente a quanto descritto nel punto precedente per le istanze di autotutela, tramite il Portale dell'Ente il contribuente può presentare una domanda che attesti che versa in Condizioni Economiche Disagiate, richiedendo quindi l'esenzione totale o parziale dal pagamento di alcuni tributi, oppure optando per la rateizzazione del pagamento degli stessi. L'intero iter che il contribuente deve seguire è gestito da Auriga, a partire dalla protocollazione della istanza pervenuta.</p> <p>Predisposizione per l'invio in conservazione a norma dei documenti dematerializzati: il processo di conservazione digitale è finalizzato al mantenimento nel tempo delle caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità, accessibilità e riservatezza dei documenti informatici e deve prendere avvio subito dopo il loro ingresso nell'archivio digitale. Per tutta la documentazione amministrativa "nativamente" digitale, incluse le PEC e le relative ricevute questo è un processo obbligato. Per la documentazione cartacea è invece un processo necessario e sufficiente a consentire l'eliminazione dei supporti cartacei dopo che è stata prodotta e conservata la corrispondente immagine digitalizzata. Un sistema di conservazione, ovvero un sistema in grado di compiere suddetto processo, deve essere un sistema separato da quello di gestione documentale e realizzato nel rispetto di quanto prescritto.</p>
Modalità di accesso all'applicativo	Sulle stazioni di lavoro l'applicativo è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

SOGGIORNIAMO

Descrizione dell'applicazione	
Nome applicazione/i	SOGGIORNIAMO



Funzionalità	<p>Soggiorniamo è un modulo della suite EntrateOnline fornito da Oesis S.r.l., utilizzato dal Comune di Milano dal 2019 per la gestione dell'imposta di soggiorno. È una soluzione che consente agli uffici comunali e ai locatori di accedere via Internet a un sistema completo per la gestione, rendicontazione e controllo dell'imposta. Il software è altamente personalizzato per le esigenze del Comune di Milano. È integrato con altri sistemi comunali. È qualificato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.</p> <p>Funzionalità principali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accreditamento dei gestori e gestione delle strutture ricettive con anagrafiche storizzate. • Importazione dati catastali e geolocalizzazione cartografica delle strutture. • Accesso tramite SPID o credenziali, anche per cittadini stranieri e delegati. • Gestione dichiarazioni periodiche e annuali, con invio tramite portale. • Pagamenti tramite PagoPA con riconciliazione automatica. • Gestione delle aperture stagionali, sospensioni, volture, variazioni. • Comunicazioni massive e individuali tra ente e gestori. • Emissione atti e solleciti via email, anche tramite server SMTP dell'ente. • Reportistica avanzata e conto di gestione Mod. 21. • Funzionalità di accertamento per liquidazione e recupero evasione. • Autenticazione a due fattori, gestione ricevute online, e invio dati a Questura (Alloggiati Web e Ross 1000). <p>Configurazione flessibile delle modalità di accesso e registrazione.</p>
Piattaforme e tecnologie	La soluzione è fornita in modalità SaaS (Software as a Service) ed è utilizzabile tramite qualsiasi browser.

Milano



Comune
di Milano

**DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
AREA TRIBUTI**

**OGGETTO: SERVIZIO DI RECUPERO DELL'EVASIONE
DEI TRIBUTI LOCALI**

IL RESPONSABILE UNICO DEL
PROGETTO / DIRETTORE D'AREA

ALLEGATO B AL CSA

Rev. 0	==/==/2022				
Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File





CRONOPROGRAMMA ATTIVITA' APPALTO RECUPERO EVASIONE – EMISSIONE AVVISI DI ACCERTAMENTO					
	Primo trimestre	Secondo trimestre	Terzo trimestre	Quarto trimestre	Totale
Anno 1 – valore avvisi emessi	8.000.000,00	16.000.000,00	22.000.000,00	30.000.000,00	76.000.000,00
Anno 2 – valore avvisi emessi	10.000.000,00	18.000.000,00	22.000.000,00	26.000.000,00	76.000.000,00
Anno 3 – valore avvisi emessi	10.000.000,00	18.000.000,00	22.000.000,00	26.000.000,00	76.000.000,00