



CAPITOLATO D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLE CODE NEI CENTRI PER L'IMPIEGO DI AFOL MB COMPLETO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SERVIZIO CLOUD, DI BACKUP, MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO PER LA DURATA DI 16 MESI CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SERVIZIO CLOUD, DI BACKUP PER 1 ANNO MEDIANTE PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI UN BANDO AI SENSI DELL'ART. 36 CO.2 LETT.A) DEL CODICE E CON LE MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DI CUI ALL'ART. 95 CO.4 LETT. C) DEL D. LGS. 50/2016 CON IL CRITERIO DEL MINOR PREZZO TRAMITE PIATTAFORMA SINTEL DI ARCA LOMBARDIA

Sommario

Art. 1 - Premessa	3
Art. 2 - Oggetto dell'appalto.....	3
Art. 3 - Durata dell'appalto.....	3
Art. 4 – Importo presunto dell'appalto a base di gara	3
Art. 5 Criteri di aggiudicazione	4
Art. 6 - Il sistema dovrebbe prevedere:.....	4
Art. 7 - Il progetto	5
Art. 8 - Funzionalità del Totem	5
Art. 9 - Monitor per le liste di Attesa e chiamate	6
Art. 10 - Il Servizio.....	6
Art. 11 - Software operatore per segnalazione postazione	6
Art. 12 - Post Servizio.....	6
Art. 13 Il Software di Gestione	7
Art. 14 Gestione utenti e servizi	7
Art. 15 - Configurazioni di sistema	7
Art. 16 - Cruscotto di Gestione	8
Art. 17 - Report statistici.....	8
Art. 18 - Personalizzazione	8
Art. 19 - Notifiche ed alert.....	8
Art. 20 - Funzionalità implementabili successivamente allo Strat Up.....	9
Art. 21 - Servizi su appuntamento.....	9
Art. 22 - Servizio di coda virtuale.....	9
Art. 23 - Termine di consegna	9
Art. 24 - Obblighi a carico dell'aggiudicatario	9
Art. 25 - Pagamenti.....	10
Art. 26 - Subappalto.....	10
Art. 27 - Sottoscrizione del contratto	10
Art. 28 - Risoluzione del contratto	10
Art. 29 - Recesso	11
Art. 30 - Validità della graduatoria	11
Art. 31 - Controversie	11
Art. 32 - Trattamento dei dati personali - legge 196/2003	11
Art. 33 - Disposizioni finali.....	12

Art. 1 - Premessa

Negli ultimi mesi i Centri per l'impiego di Afol Monza e Brianza hanno registrato un aumento dell'afflusso dell'utenza e conseguente aumento dei tempi di permanenza della stessa.

L'inevitabile prolungamento dei tempi di attesa per la fruizione dei servizi da parte degli utenti, implica per Afol la necessità di ottimizzare e migliorare i servizi offerti attraverso una soluzione tecnologica.

L'accesso ai servizi dei Centri per l'Impiego in maniera controllata ed ordinata tramite un sistema informatizzato comporterebbe una serie di vantaggi, tra cui:

- La riduzione dell'affollamento e dei tempi di attesa da parte dell'utenza
- Il miglioramento dell'immagine dei Centri per l'Impiego
- Il miglioramento del grado di soddisfazione dell'utente, attraverso un'incentivazione delle azioni positive che innalzano il "benessere" durante l'attesa ed una neutralizzazione/eliminazione delle azioni che innescano ricadute negative.
- La gestione ottimale del personale addetto e dei servizi offerti
- Il controllo e monitoraggio in tempo reale dei flussi degli utenti
- La raccolta ed analisi di dati statistici tra i quali flussi di utenti, performances, livelli di servizio, carico di lavoro degli operatori.

Art. 2 - Oggetto dell'appalto

Sistema per la gestione delle code nei centri per l'impiego di Afol Mb completo di manutenzione e assistenza servizio cloud, di backup, monitoraggio e aggiornamento per la durata di 16 mesi con possibilità di rinnovo per il servizio di manutenzione e assistenza servizio cloud, di backup per 1 anno

Art. 3 - Durata dell'appalto

Il servizio di manutenzione, assistenza, servizio cloud, di backup, monitoraggio e aggiornamento ha durata di 16 mesi a partire dal 1.09.2019 al 31.12.2020 con possibilità di rinnovo per 1 anno

Art. 4 – Importo presunto dell'appalto a base di gara

L'importo complessivo dell'appalto relativo alla fornitura di materiali per il sistema per la gestione delle code nei centri per l'impiego di Afol Mb completo di manutenzione e assistenza servizio cloud, di backup, monitoraggio e aggiornamento per la durata di 16 mesi a base di gara e soggetto a ribasso, è stabilito in

€ 31.000,00= + I.V.A. 22% .

L'importo dell'eventuale rinnovo di 1 anno del servizio di manutenzione e assistenza servizio cloud, di backup, monitoraggio e aggiornamento non potrà superare **€ 2.500,00= oltre IVA**

Oneri della sicurezza non soggetti a ribasso: € 0

L'importo dell'appalto è così definito:

Elenco Elementi Hardware\Software e Servizi - Offerta Economica

Oggetto	Q.ta	Prezzo
Totem di prenotazione con interfaccia Touchscreen da 17" , stampante a carta termica integrata. Possibilità di inserimento lettore Qr\Bar Code e\o CRS (carta Regionale Servizi)	4	
Monitor professionale 42"-43" completo di supporto per fissaggio a parete	4	
Installazione elementi hardware e test di funzionamento (escluso predisposizione prese elettriche e di rete). Set up di configurazione software. Formazione del personale all' utilizzo del sistema in loco	4	

Licenza software Gestionale con tutte le funzionalità necessarie per la creazione di utenti, servizi e configurazioni, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • Software di gestione • Gestione Utenti e servizi • Configurazioni di sistema e gestione • Report statistici • Customer Satisfaction 	1	
Licenza software operatore sportello (almeno 33 operatori + 1 amministratore)	1	
Licenza Software per la gestione contenuti multimediali a monitor	4	
Soluzione per la continuità operativa in caso di problemi di connettività delle sedi.	4	
Servizi per 16 mesi(*)		
Manutenzione e assistenza remota Full Risk per risoluzione problematiche, gestione del sistema gestionale client e server per i 4 centri per l'impiego di Afol Mb Help Desk attivo dal lunedì al venerdì dalle h 8:30 alle h 17:00	1	
Servizio Cloud presso Fornitore + servizio di backup, monitoraggio e aggiornamento.	1	
Totale importo a base di gara e soggetto a ribasso (A+B)		€. 31.000,00

(*) importo del servizio per n. 16 mesi a partire dal 1.09.2019 al 31.12.2020

Nel progetto tecnico specificare L'importo dell'eventuale rinnovo di 1 anno del servizio di manutenzione e assistenza servizio cloud, di backup, monitoraggio e aggiornamento non potrà superare €. 2.500,00= oltre IVA.

Non sono ammesse offerte parziali, cioè che riguardino solo una parte dei servizi/forniture oggetto dell'appalto.

Non sono ammesse offerte al rialzo.

AFOL nel suo esclusivo interesse, si riserva la facoltà di ampliare o comunque modificare la consistenza dell'appalto fino alla concorrenza di un quinto dell'importo dello stesso, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del D.Lgs 18/04/2016 N. 50.

Art. 5 Criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione dell'appalto sarà effettuata con il criterio del minor prezzo (art.95 comma 4 D.Lgs. 50/16)

Art. 6 - Il sistema dovrebbe prevedere:

- un totem con display touchscreen posizionato nella sala d'attesa dei CPI per consentire agli utenti la scelta del servizio desiderato e la ricezione del relativo ticket di conferma della prenotazione;
- un monitor posizionato nella sala d'attesa dei CPI per informare gli utenti sui tempi d'attesa e al contempo fornire informazioni complementari relative alle eventuali iniziative o progettualità che il CPI può offrire ai suoi utenti;
- la configurazione del software in grado di espletare tutte le funzioni relative alla gestione code abbinato al software raggiungibile via web da tutte le postazioni presenti nei Cpi per la gestione della coda. In prima istanza il numero delle postazioni che necessitano del software saranno le seguenti:

- a) 8 per il CPI Cesano Maderno
- b) 10 per il CPI Monza
- c) 6 per il CPI di Seregno
- d) 7 per il CPI Vimercate

Detto numero è dinamico e potrà aumentare o diminuire in funzione dei periodi e del numero di servizi erogati.

Fatta eccezione per le attività che vengono erogate solo su appuntamento (DUL- ATTIVAZIONE TIROCINI – ATTIVAZIONE GARANZIA GIOVANI), il sistema di gestione code interesserà i seguenti servizi:

- 1. Supporto Rilascio DID
- 2. Stipula PSP
- 3. Richiesta informazioni
- 4. Iscrizioni e certificazioni L. 68/99
- 5. richieste certificazioni varie (rilascio e stampa C/2 storico – rilascio e stampa stato occupazionale – rilascio e stampa COB – rilascio e stampa scheda anagrafica/professionale)

Art. 7 - Il progetto

Il progetto prevede la fornitura di un sistema per gestire l'accoglienza e le attese dei cittadini presso le sedi di Seregno, Monza, Vimercate e Cesano Maderno.

L'accoglienza dell'utenza prevede la gestione dei flussi attraverso Totem installati all'ingresso delle sedi. Il totem permetterà la scelta del servizio attraverso interfaccia touchscreen, l'erogazione di ticket attraverso stampante termica di biglietti. Sarà possibile inserire la CRS per il riconoscimento dell'utente.

Una volta preso il ticket dal totem touchscreen, l'utente attenderà in sala d'attesa la rispettiva chiamata agli sportelli.

Un monitor visualizzerà il numero dell'utente e il relativo sportello\ufficio in cui recarsi in abbinamento a una serie di contenuti multimediali o informazioni prestabilite.

Gli operatori di sportello visualizzeranno sul proprio pc gli utenti in coda e non dovranno fare altro che chiamare per ordine d'arrivo.

La direzione potrà effettuare una serie di analisi dal portale statistiche in modo da migliorare l'efficienza degli uffici interessati.

Al progetto, anche in un secondo momento, si potranno aggiungere una serie di servizi utili come la:

- servizio di prenotazione on line
- prenotazione del ticket da smartphone.
- Altro

Art. 8 - Funzionalità del Totem

Il totem dovrà fornire le seguenti funzionalità:

- Scelta servizi su layout grafico personalizzato (anche multipagina)
- informare sullo stato delle attese
- Implementare una procedura di check-in che consente agli utenti con prenotazione di essere identificati e quindi instradati al punto di servizio garantendone l'assegnazione di un percorso prioritario nel rispetto dell'orario dell'appuntamento preso utilizzando l'identificazione:
 - Lettore di QR-code / codice a barre
 - Lettore CRS o banda magnetica/chip

- Ricevere informazioni contestuali sul servizio appena prenotato attraverso pop-up e messaggi da mostrare a video e su ticket
- Gestire un servizio multi-prestazione

Art. 9 - Monitor per le liste di Attesa e chiamate

La lista di attesa e le chiamate utente, deve essere gestita in modo tradizionale (sala d'attesa) e/o innovativo (virtual queuing) integrando uno o più dei seguenti strumenti:

- Monitor professionale di grande formato (42-43") con funzione riepilogativa delle chiamate effettuate
- Integrazione su monitor riepilogativo di palinsesti informativi
- Dispositivi per l'annuncio vocale con voce registrata in qualità stereo e collegabile ad impianto di diffusione esistente

Art. 10 - Il Servizio

Il servizio viene espletato attraverso soluzioni hardware e software che consentono di effettuare il matching tra servizio richiesto e competenze dello staff. A tal proposito il sistema deve gestire:

- Hardware per l'individuazione della postazione chiamante
- Software per la chiamata e gestione del servizio offerto

Art. 11 - Software operatore per segnalazione postazione

Le singole postazioni, dotate di terminale PC con accesso a standard web browser, possono essere equipaggiate con un software in grado di espletare tutte le funzioni relative alla gestione code con l'aggiunta di funzionalità evolute. In sintesi le funzionalità richieste sono:

- Login operatore
- Selezione servizio e priorità di chiamata
- Call / recall
- Apertura / chiusura postazione
- Funzione Attesa
- Identificazione no-show
- Funzione trasferimento a staff e/o servizio e/o postazione specifica
- Possibilità di chiamare gli utenti in coda in modalità fuori sequenza per gestione di eventuali emergenze
- Possibilità di inserire i dati dell'utente ed abbinamento dati di contatto alla visita
- Consultazione stato delle attese e tempi medi di erogazione servizio

Attraverso il terminale inoltre l'operatore potrà ricevere informazioni sull'identità degli utenti in coda (se identificati in fase di accoglienza e/o in caso di appuntamento) e ricevere notifiche dallo user-manager in merito ad informazioni importanti da richiedere ed erogare all'utenza.

Il terminale di chiamata dovrà essere disponibile anche su app nativa o disponibile per Android e/o ios.

Art. 12 - Post Servizio

La tecnologia dovrà gestire la fase di post service attraverso strumenti che consentono il rilascio del feedback dell'utente. Gli strumenti adottati permettono di ottenere il feedback nelle seguenti modalità:

- Feedback generico sull'esperienza (stand alone)
- Feedback allo sportello / desk sulla specifica prestazione ricevuta
- Web Survey che consente il rilascio di un feedback ad ampio spettro ed inviato all'utente via
 - mail o sms per raccogliere dati come:
 - Smile sul gradimento del servizio

- Domande si/no
- Testo libero

Art. 13 Il Software di Gestione

Tramite il software di gestione tutti i punti di contatto con l'utenza durante le fasi descritte in precedenza dovranno essere gestite in modo facile ed immediato. Il software deve permettere la configurazione ed il monitoraggio dei servizi a livello centralizzato.

Nel caso di Afol, con la presenza di 4 Centri per l'impiego, l'installazione della piattaforma gestionale deve essere fatta su server dedicato (anche presso la Web Farm del fornitore; Cloud) che connette e garantisce la piena operatività del servizio.

Il software deve garantire una struttura modulare per permettere una scalabilità sia sull'hardware che sul software lasciando ampio spazio all'implementazione di migliorie e funzionalità inizialmente non necessarie.

Tra le funzionalità richieste in ambito gestione, si riportano di seguito:

Art. 14 Gestione utenti e servizi

Gli utenti potranno avere più ruoli e privilegi di accesso al sistema commisurati alle loro mansioni. Attraverso la definizione dei ruoli e l'assegnazione di credenziali di accesso dedicate dovrà essere possibile gestire tutte le possibili combinazioni dall'accesso da amministratore, in grado di avere pieni diritti sull'accesso e la configurazione di sistema, fino all'accesso da operatore semplice in grado di gestire il singolo sportello senza i diritti di alcuna modifica sul sistema e le sue configurazioni.

Per ciascun utente si potrà associare:

- Nome utente e Password
- Account Status (attivo / non attivo)
- Nome e Cognome
- Ruolo (Amministratore, Receptionist, Manager, Altro,.....)
- Moduli associati all'utente (Sportello, Reception, Gestione utenti, Gestione configurazione sistema, Cruscotti real time, notifiche, report statistici)

Oltre alla creazione di nuovi utenti, il sistema dovrà permettere la loro gestione consentendone la modifica e la cancellazione. Le user associate al sistema possono essere sia nominali che abbinate allo specifico sportello e devono consentire l'utilizzo del protocollo **LDAP**.

Art. 15 - Configurazioni di sistema

Attraverso il modulo di configurazione di sistema è possibile gestire in Remoto le modalità di funzionamento di ciascuna sede consentendo all'amministratore di sistema di gestire i seguenti aspetti:

- Definire la configurazione hardware di ciascuna sede
- Definire per ciascuna sede impianto la tipologia dei servizi offerti e le logiche ad essi collegati
- Gestire la numerazione associata ai ticket emessi per ciascun servizio
- Associare a ciascun servizio un livello di servizio (SLA) sulla base del quale impostare eventuali allarmi e/o creare report statistici personalizzati
- Gestire le date e le ore di apertura ed erogazione dei ticket mediante apposito scheduler
- Gestire qualora fosse richiesto le priorità di chiamata agli uffici\sportelli sulla base di prenotazioni su appuntamento
- Gestire percorsi preferenziali legati a particolari condizioni degli utenti (es. gravidanze, anziani, portatori di handicap)
- Creazione profili e regole di chiamata dedicate per ciascun servizio

Art. 16 - Cruscotto di Gestione

Tale modulo real-time fornito ai responsabili del servizio (o a chiunque il cliente vorrà abilitarlo) per avere una panoramica sul servizio offerto.

Tra i quali:

- Numero di Utenti per servizio\ufficio
- Informazioni generali relative a Utenti in attesa, tempo reale di attesa, tempo di attesa stimato
- Osservare il dettaglio del singolo servizio su ciascun utente in attesa nella coda selezionata
- Mostra le performance di ciascun punto di servizio in termini di: Operatore attualmente collegato, Utente attualmente servito, tempo di servizio medio
- Possibilità di cambiare il profilo di chiamata di ciascuno staff in maniera remota
- Grafici in grado di mostrare anche su scala cromatica l'eventuale superamento di livelli di servizio.

Art. 17 - Report statistici

Il modulo report statistici sarà in grado di creare report personalizzati ed estrarli in vari formati su molteplici aspetti riguardanti la gestione delle attese.

Di base devono presenti varie tipologie di report pre-configurati e parametrizzabili a piacere per monitorare in modo storicizzato sia in formato grafico che tabellare, per esempio informazioni su:

- Numero di utenti al giorno per ciascun servizio / Ufficio
- Tempi di attesa medi per ciascun servizio / Ufficio
- Durata del servizio
- Numero di utenti non gestiti
- Performance dello staff
- Confronto tra Uffici e staff
- Distribuzione oraria degli utenti per ciascun reparto / Ufficio
- Quantificazione dei tempi non operativi (idle time)
- Tracking puntuale di ciascun servizio (ticket report)

Art. 18 - Personalizzazione

Attraverso il modulo di personalizzazione è possibile gestire i layout grafici di:

- Touchscreen del totem
- Ticket erogati dal totem
- Layout grafico delle chiamate dei numeri da mostrare sui monitor riepilogativi
- Palinsesti informativi legati ai monitor riepilogativi

I ticket dovranno essere parametrizzabili secondo le esigenze in 6, 12 o 18 cm.

Per quanto riguarda i monitor riepilogativi dal medesimo editor è possibile realizzare le pagine grafiche da associare a ciascun monitor riepilogativo in modo da abbinare al monitor installato le giuste informazioni relative ai servizi erogati da ciascun reparto. Il progetto grafico consente la creazione di vere e proprie media application che consentono di mostrare a video:

- Numeri chiamati ed animazioni grafiche ad essi associati
- Segnale acustico da riprodurre attraverso le casse acustiche integrate nel monitor

La gestione delle code è totalmente integrata con la parte dedicata ai palinsesti da mostrare a video nell'area dedicata al monitor.

Art. 19 - Notifiche ed alert

Il sistema potrà avvisare l'utenza ed i responsabili della sede su particolari eventi relativi allo stato delle code ed ai servizi ad essi collegati.

Le notifiche potranno essere parametrizzabili riguardando:

- Superamento dei livelli di servizio impostati in termini di tempi di attesa e numero di utenti in coda per ciascun servizio
- Arrivo di un utente per il quale è previsto un appuntamento
- Notifiche all'utenza su conferma prenotazione
- Notifiche di tipo reminder all'utenza
- Invio ticket virtuale tramite link
- Invio richiesta di rilascio feedback basato su web survey
- Altre notifiche

Potranno essere inviate notifiche sia in formato mail che via SMS (Opzionale)

Inoltre è possibile creare report personalizzati su specifica richiesta del cliente.

Art. 20 - Funzionalità implementabili successivamente allo Strat Up

Negli anni successivi allo Start Up del sistema, dovrà essere possibile sviluppare o integrare ulteriori servizi, tra i quali:

- Installazione del lettore CRS sul Totem e integrazione con il software
- Servizi su appuntamento

Art. 21 - Servizi su appuntamento

La soluzione proposta deve offrire la possibilità di implementare servizi basati sulla richiesta di appuntamento in grado di:

- Esporre / Integrare su siti web ed app mobile il servizio di prenotazione
- Gestire l'inserimento lato staff di appuntamenti in calendario tramite cruscotti web-based
- Gestire l'invio di notifiche via SMS ed E-mail per conferma, reminder e ri-pianificazione/cancellazione degli appuntamenti presi
- Gestione campi obbligatori e parametri di saturazione e pubblicazione agenda

Art. 22 - Servizio di coda virtuale

La gestione della coda virtuale è uno strumento sempre più utilizzato in contesti dove le code agli sportelli risultano essere di rilevante entità. Offre agli utenti la possibilità di:

- Prenotare il servizio (e prendere il ticket) dal proprio smartphone
- Utilizzare in modo produttivo il tempo che avrebbe altrimenti speso in fila
- Ridurre i tempi di attesa all'interno della struttura fisica
- Controllare lo stato della fila da dispositivo mobile
- Ricevere una notifica in prossimità del turno
- Ottenere indicazioni per raggiungere il punto di servizio (way finding)

La soluzione di coda virtuale dovrà essere fornita nelle modalità:

- Web application (non necessita di installazione di app lato utente)
- Mobile APP (anche integrata su servizi di terze parti)
- Servizio notifica SMS

Art. 23 - Termine di consegna

Entro e non oltre il 01.09.2019

Art. 24 - Obblighi a carico dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario si obbliga a rispettare completamente quanto indicato nel presente Capitolato e nel contratto al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati da AFOL Monza e Brianza.

In caso di inadempimento da parte dell'aggiudicatario rispetto agli obblighi contrattuali, AFOL Monza e Brianza si riserva di procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno.

Art. 25 - Pagamenti

Il pagamento del corrispettivo, avverrà previo rilascio da parte degli Enti Previdenziali del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) regolare e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 30 del Dlgs 50/2016.

Il pagamento avverrà, esclusivamente, a mezzo bonifico bancario, 60 gg df fm. con le seguenti modalità:

Le fatture elettroniche dovranno essere inviate al seguente indirizzo PEC: fatture@pec.afolmonzabrianza.it;

Si informa che AFOL Monza Brianza è assoggettata allo 'Split Payment'.

L'aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.

Art. 26 - Subappalto

Non è ammesso

Art. 27 - Sottoscrizione del contratto

La stipula del contratto di appalto avrà luogo nei termini di legge ad avvenuta comunicazione dell'aggiudicazione definitiva ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs 50/216 e s.m.i.

Art. 28 - Risoluzione del contratto

AFOL Monza e Brianza, nei casi previsti di seguito, può procedere, ai sensi dell'art. 1456 del C.C., alla risoluzione del contratto d'appalto senza che l'operatore economico aggiudicatario possa pretendere risarcimenti od indennizzi di alcun genere:

- a) inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi contrattuali non eliminata a seguito di diffida formale da parte Ente;
- b) arbitraria e ingiustificata interruzione o sospensione, da parte dell'Aggiudicatario della fornitura e/o servizi oggetto di appalto non dipendente da causa di forza maggiore;
- c) quando la società appaltatrice risulti in stato fallimentare ovvero abbia cessato o ceduto l'attività, salvo quanto previsto all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- d) frode;
- e) sopravvenute cause di esclusione o sopravvenute cause ostative legate alla legislazione antimafia;
- f) sopravvenuta condanna definitiva del legale rappresentante per un reato contro la pubblica amministrazione;
- g) abituale imperizia e/o negligenza nell'espletamento dell'appalto, quando la gravità e il numero delle infrazioni, debitamente accertate e verbalizzate, compromettano, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, il regolare svolgimento del servizio;
- h) in caso di subappalto non preventivamente concordato e/o al di fuori dei limiti indicati all'art. 8 del presente Capitolato.

Le parti potranno chiedere lo scioglimento/risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) in caso di impossibilità ad eseguire il contratto per cause non imputabili a loro, ai sensi dell'articolo 1672 del c.c.;

b) nel caso in cui durante il suo svolgimento dovessero intervenire provvedimenti normativi, regolamentari che vietino, impediscano o pregiudichino l'erogazione totale o parziale dei servizi oggetto dell'appalto.

E' facoltà del Committente risolvere il contratto in ogni momento se l'Aggiudicatario contravviene alle condizioni di cui al contratto stesso, oppure a norme di legge o aventi forza di legge, ad ordini e istruzioni legittimamente impartiti dal responsabile del procedimento, non produce la documentazione richiesta o la produce con ritardi pregiudizievoli, oppure assume atteggiamenti o comportamenti ostruzionistici o inadeguati nei confronti di autorità pubbliche competenti al rilascio di atti di assenso da acquisire in ordine all'oggetto delle prestazioni.

E' altresì facoltà del Committente risolvere il presente contratto se l'Aggiudicatario, in assenza di valida giustificazione scritta recapitata tempestivamente alla stessa Amministrazione committente, si discosta dalle modalità di espletamento delle prestazioni di cui al presente capitolato, o contravvenga agli obblighi di cui all'articolo 5.

Il contratto può altresì essere risolto in danno dell'Aggiudicatario in uno dei seguenti casi:

- a) perdita o sospensione della capacità a contrattare con la pubblica amministrazione in seguito provvedimento giurisdizionale anche di natura cautelare;
- b) applicazione di misure di prevenzione o di sicurezza in materia di lotta alla criminalità organizzata ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159;
- c) violazione grave o reiterata di disposizioni in materia fiscale, tributaria o contributiva, oppure in materia assistenziale o del diritto del lavoro, verso i dipendenti o i collaboratori;

La risoluzione avviene con semplice comunicazione scritta indicante la motivazione, purché con almeno 15 (quindici) giorni di preavviso; per ogni altra evenienza trovano applicazione le norme del Codice civile in materia di recesso e risoluzione anticipata dei contratti.

Art. 29 - Recesso

AFOL Monza e Brianza si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art.1671 del Codice Civile, in qualunque tempo e fino al termine dei lavori. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A/R. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 15 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

Art. 30 - Validità della graduatoria

In caso di revoca dell'aggiudicazione o risoluzione del contratto, AFOL Monza e Brianza si riserva la facoltà di aggiudicare la gara al soggetto classificatosi secondo nella graduatoria (secondo minor prezzo), alle medesime condizioni proposte in sede di gara; il concorrente classificato in posizione utile in graduatoria sarà pertanto tenuto all'accettazione, salvo comprovate e sopravvenute cause che impediscano la stipulazione del contratto. Nel caso in cui AFOL Monza e Brianza non eserciti tale facoltà il soggetto secondo in graduatoria non potrà pretendere nulla.

Art. 31 - Controversie

In caso di controversie il Foro competente è quello di Monza.

Art. 32 - Trattamento dei dati personali - legge 196/2003

Ai sensi della legge 196/2003 e s.m.i. AFOL Monza e Brianza, titolare del trattamento dei dati personali e dei dati sensibili relativi all'utenza del servizio e delle attività ad esso collegate, designa l'Aggiudicatario quale responsabile del trattamento dei dati che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà.

L'Aggiudicatario procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite da AFOL Monza e Brianza, in particolare:

- l'Aggiudicatario dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;
- l'Aggiudicatario non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati in suo possesso;
- l'Aggiudicatario dovrà adottare misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso;
- l'Aggiudicatario dovrà restituire alla scadenza contrattuale tutti i dati, i documenti e gli atti in suo possesso.

Con la sottoscrizione del Contratto l'Aggiudicatario acconsente che i suoi dati personali resi per la stipulazione e per tutti gli eventuali ulteriori adempimenti che si dovessero rendere necessari durante l'esecuzione del contratto medesimo siano trattati dal Committente ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni; egli altresì prende atto dei diritti e delle condizioni che conseguono alla disciplina del predetto decreto legislativo n. 196 del 2003 (per eventuali modifiche e/o integrazioni, si farà riferimento al Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali).

Art. 33 -Disposizioni finali

Per quanto non risulti contemplato nel presente Capitolato si fa esplicito rinvio alle leggi vigenti, al contratto ed ai regolamenti di AFOL Monza e Brianza.

**La presente copia e' conforme all'originale depositato
presso gli archivi dell'Azienda**

CB-E5-E9-ED-54-06-03-CE-C9-59-CB-2F-FF-DE-67-F5-4D-F0-0D-DF

CAdES 1 di 3 del 03/07/2019 12:55:04

Soggetto: Vincenzo Flauto

S.N. Certificato: 29B8 F09F 9EB0 C291 7485 DF08 654F 2D16

Validità certificato dal 09/05/2017 02:00:00 al 09/05/2020 01:59:59

Rilasciato da ArubaPEC S.p.A. NG CA 3, ArubaPEC S.p.A., IT'

CAdES 2 di 3 del 03/07/2019 12:08:59

Soggetto: GIUSEPPE LONGO

S.N. Certificato: 340B EF

Validità certificato dal 30/01/2017 10:34:55 al 30/01/2020 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT'

CAdES 3 di 3 del 03/07/2019 18:44:22

Soggetto: BARBARA RIVA

S.N. Certificato: 2815 C0

Validità certificato dal 05/10/2016 09:42:27 al 05/10/2019 02:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT'
