



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale

Direzione Generale
Promozione Sistema Paese
Ufficio VII

PROCEDURA NEGOZIATA, AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART. 63, COMMA 6, DEL D..LGS. N. 50 DEL 18 APRILE 2016, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PERSONALIZZAZIONE DI UNA PIATTAFORMA *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* (LMS), PER LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DELLA RETE DEGLI ISTITUTI ITALIANI DI CULTURA NEL MONDO.

CAPITOLATO D'ONERI

PREMESSA E OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente documento disciplina i rapporti fra l'Ufficio VII della Direzione Generale per la Promozione del Sistema Paese del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (di seguito "Ufficio VII", o anche la "Stazione appaltante") e il Soggetto Aggiudicatario (di seguito anche "il FORNITORE" o "l'Aggiudicatario") per il servizio di personalizzazione di una piattaforma *Learning Management System* (LMS) basata su un *software* a codice sorgente aperto con attivazione per 12 mesi e relativi servizi di *help desk* e manutenzione evolutiva.

RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Svolge i compiti del Responsabile Unico del Procedimento previsti dall'articolo 31 del D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, il Cons. Leg. Dario Armini, capo dell'Ufficio VII.

Svolge i compiti di Direttore dell'esecuzione del contratto il Cons. Leg. Dario Armini, capo dell'Ufficio VII.

OGGETTO DEL SERVIZIO:

L'appalto ha per oggetto il servizio di personalizzazione di un **LMS (*Learning Management System*) *open source*** in modalità **SaaS**, che consenta di gestire sia la formazione in aula, sia la formazione a distanza per l'insegnamento dell'italiano come L2. La piattaforma verrà attivata per 12 mesi con il relativo servizio di *help desk*.

Requisiti LMS

Sommario

Abbreviazioni e definizioni.....	4
Contesto e obiettivi.....	5
Utenti e loro anagrafiche.....	6
Accesso all’LMS.....	8
Interfaccia utente.....	9
Contenuti.....	11
Iscrizioni.....	12
Notifiche automatiche.....	13
Consuntivazioni.....	14
Attestati.....	15
Questionari di gradimento.....	16
Funzioni “social”.....	17
Reportistica.....	20
Recupero del pregresso.....	21
Temi tecnici e privacy.....	22
Servizi a supporto; ruoli e responsabilità.....	23

Abbreviazioni e definizioni

Abbreviazione	Definizione
DGSP	<u>Direzione Generale per la Promozione del Sistema Paese del MAECI</u>
IIC	<u>Istituti Italiani di Cultura</u>
L2	Seconda lingua
LMS	Learning Management System
MAECI	<u>Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale</u>
SaaS	Software as a Service
UI	User Interface = interfaccia utente
UX	User eXperience = esperienze utente

Contesto e obiettivi

Voce	Requisiti noti
Contesto	L'Ufficio VII della DGSP coordina le attività di 84 IIC in 60 Paesi in materia di promozione della lingua italiana. Tali IIC erogano corsi di lingua italiana per stranieri, prevalentemente in aula.
Obiettivi	La DGSP intende dotare gli IIC di un LMS <i>open source</i> in modalità SaaS , che consenta di gestire sia la formazione in aula, sia la formazione a distanza per l'insegnamento dell'italiano come L2. I contenuti didattici saranno a cura di DGSP / IIC e non sono quindi inclusi nella fornitura richiesta.

Utenti e loro anagrafiche

Voce	Requisiti noti
Discenti target	Studenti di lingua italiana come L2, nei Paesi in cui operano gli IIC.
Numero di discenti previsto	Fino a 30mila discenti registrati . Picchi massimi di mille utenti contemporanei (perché la maggior parte degli IIC sono in Europa, quindi in fusi orari contigui).
Altri ruoli	<p>Amministratori didattici centrali (4 – 5 persone); potranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • creare e aggiornare le anagrafiche di amministratori didattici locali (v. sotto); • caricare contenuti visibili a tutti gli IIC; • accedere alla reportistica dell'intero LMS. <p>Amministratori didattici locali (un centinaio, a livello di IIC); potranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • creare e aggiornare le anagrafiche di discenti e docenti dell'IIC; • caricare contenuti riservati ai discenti dell'IIC; • assegnare privilegi di amministrazione locale a colleghi dello stesso IIC e/o a fornitori esterni di corsi; • iscrivere discenti dell'IIC a contenuti; • associare docenti a corsi; • accedere alla reportistica dei soli discenti dell'IIC. <p>Docenti (circa 500); se associati con tale ruolo a un corso, potranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aggiungere contenuti al corso; • valutare elaborati caricati dai discenti iscritti al corso afferenti all'IIC per cui il docente lavora; • verificare lo stato di avanzamento degli iscritti al corso afferenti all'IIC per cui il docente lavora.
Fonti delle anagrafiche	Le anagrafiche di nuovi utenti potranno essere create e aggiornate dagli amministratori: <ul style="list-style-type: none"> • singolarmente (una per volta) in modo manuale, mediante l'interfaccia utente di amministrazione; • massivamente, caricando un file Excel con tracciato conforme alla struttura sotto accennata.
Struttura delle anagrafiche	<p>Campi obbligatori minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nome • cognome • indirizzo mail (valido anche come <i>username</i>) <p>Ulteriori campi anagrafici richiesti verranno definiti in fase post-contrattuale (cioè durante la definizione dei requisiti di dettaglio con fornitore aggiudicatario).</p>
Visibilità delle anagrafiche	Gli amministratori didattici centrali potranno vedere le anagrafiche di tutti gli utenti censiti nell'LMS.

	<p>Gli amministratori didattici degli IIC potranno vedere solo le anagrafiche degli utenti associati al proprio IIC.</p> <p>I discenti non potranno vedere le anagrafiche di altri discenti.</p>
Aggiornamento delle anagrafiche	<p>Le anagrafiche potranno essere aggiornate solo dagli amministratori, come descritto sopra.</p> <p>Ogni discente e docente potrà vedere i propri dati anagrafici, ma non potrà modificarli.</p>

Accesso all'LMS

Voce	Requisiti noti
Modalità di accesso	L'LMS sarà accessibile via internet a tutti gli utenti registrati.
Autenticazione	<p>Ogni amministratore, quando crea una nuova utenza, dovrà assegnare una <i>password</i> per il primo accesso. Tale <i>password</i> dovrà essere obbligatoriamente sostituita da ogni utente con una <i>password</i> personale al primo accesso all'LMS.</p> <p>Andrà concordato il livello minimo di robustezza richiesto per le <i>password</i> (lunghezza minima; obbligo o meno di includere numeri, lettere maiuscole, caratteri speciali; ecc.)</p>
Dispositivi di accesso da supportare	<p>Per i discenti: PC, <i>smartphone</i>, <i>tablet</i>. Per amministratori e docenti: PC e <i>tablet</i>. Sistemi operativi:</p> <ul style="list-style-type: none">• MS Windows 8 o superiore• macOS – ultime due versioni principali• iOS – ultime due versioni principali• Android – ultime due versioni principali <p><i>Browser</i>: ultime due versioni principali di</p> <ul style="list-style-type: none">• Google Chrome• MS Edge• Mozilla Firefox• Safari

Interfaccia utente

Voce	Requisiti noti
Generalità	<p>È richiesta la massima semplicità d'uso per discenti e docenti.</p> <p>In particolare, per i discenti è importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minimizzare il numero di clic necessari, dopo il <i>login</i>, per lanciare un contenuto didattico digitale, cioè per aprire un video, un <i>learning object</i> SCORM, un file, ecc. • capire facilmente lo stato di avanzamento / completamento di ogni corso cui sono iscritti • avere facile accesso ad un calendario di scadenze (in particolare, per corsi in aula). <p>Si chiede al fornitore di proporre esempi pratici di interfacce utente realizzate e di esplicitare come queste rispondano ai requisiti di usabilità.</p> <p>L'UI dovrà essere <i>responsive</i>, per garantire l'usabilità dai vari <u>device di accesso</u> previsti.</p>
Grafica	<p>La grafica dell'LMS, in termini di colori, <i>font</i> e logo, dovrà essere conforme alle linee-guida grafiche del MAECI, che verranno messe a disposizione del fornitore aggiudicatario all'avvio del progetto.</p> <p>Oltre al logo del MAECI, dovrà essere previsto un <i>placeholder</i> in cui ogni IIC possa inserire il proprio logo, che verrà visualizzato a tutti e soli gli utenti afferenti a tale IIC.</p>
Lingue	<p>L'interfaccia utente dell'LMS per i discenti dovrà essere resa disponibile in italiano, francese, inglese, spagnolo, portoghese, tedesco, russo, arabo, giapponese, cinese, a cura del fornitore.</p> <p>Ogni discente dovrà poter selezionare la lingua dell'interfaccia. Tale selezione verrà automaticamente riproposta nella sessione successiva.</p> <p>Anche i metadati dei corsi (titolo, descrizione, area tematica, ecc.) devono poter essere disponibili in tutte le lingue previste per l'LMS; le traduzioni di tali metadati saranno a cura di MAECI / IIC.</p> <p>Per amministratori e docenti è sufficiente l'UI in lingua italiana.</p>
Visualizzazione dei contenuti e dello stato di avanzamento	<p>I discenti dovranno poter accedere facilmente dalla <i>home page</i> ai contenuti loro assegnati e al proprio stato di avanzamento su ognuno di essi.</p>
Tutorial	<p>Vanno previsti 3 <i>tutorial</i> sull'uso delle principali funzioni dell'LMS, tutti accessibili direttamente entro l'LMS per i rispettivi utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in lingua italiana, in formato PDF o PPT o HTML, per gli amministratori • in lingua italiana, in formato PDF o PPT o HTML, per i docenti • in formato video MP4 per i discenti (durata indicativa: max. 5 minuti totali, eventualmente suddivisi in più video brevi), con audio in lingua italiana e inglese e sottotitoli nelle altre 8 lingue

News	<p>DGSP potrà scrivere news per tre possibili gruppi di destinatari: amministratori di IIC; docenti; discenti. Le <i>news</i> scritte da DGSP saranno visibili a tutti gli utenti con il profilo di destinatario previsto.</p> <p>Gli amministratori decentrati potranno scrivere <i>news</i> o per i docenti o per i discenti; tali news saranno visibili solo agli utenti dell'IIC cui appartiene l'autore.</p> <p>Le <i>news</i> potranno contenere testo formattato, immagini, file allegati e <i>link</i> (URL) e potranno essere scritte e modificate dagli amministratori.</p> <p>Le anteprime delle <i>news</i> a livello di piattaforma verranno visualizzate in ordine cronologico di creazione; sarà però possibile mantenere fissa una <i>news</i> a scelta in cima alla lista (indipendentemente dalla sua data di creazione).</p>
Calendario	<p>Ogni discente avrà un calendario personale in cui verranno visualizzate le proprie scadenze (p. es., sessioni d'aula, caricamento di elaborati, ecc.)</p>
Accesso a <i>help desk</i>	<p>In <i>home page</i> e nelle videate principali va previsto un <i>link</i> per inviare una segnalazione all'<i>help desk tecnico</i>.</p>
Ricerca e filtri	<p>Le liste di corsi visualizzate agli utenti dovranno essere corredate da una funzione di ricerca per parole chiave o stringhe presenti nel titolo o nella descrizione dei corsi.</p> <p>Sarà utile, se disponibile, la possibilità aggiuntiva di filtrare i corsi in base ai valori di altri metadati (p. es. lingua, durata, area tematica, stato di completamento, ecc.)</p>

Contenuti

Voce	Requisiti noti
Generalità	I contenuti sotto descritti non sono inclusi nella fornitura, ma devono poter essere gestiti dall'LMS; verranno caricati da DGSP e dagli IIC.
Tipi di contenuti	<p>L'LMS dovrà gestire come minimo i seguenti tipi di contenuti e attività didattiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pacchetti SCORM 1.2 • attività in presenza (corsi in aula e loro sessioni¹) • <i>file</i> (JPG, MP4, PDF; altri formati: opzionali) • caricamento di elaborati da far valutare • <i>link</i> (anche verso contenuti esterni all'LMS – p. es. a sessioni webinar) • test (di ingresso / in itinere / di uscita) • forum (v. <u>oltre</u>) • sondaggi • test (anche con risposte in testo libero) • <u>attestati</u> • <u>questionari di gradimento</u>
Webinar	<p>Il requisito minimo è che l'LMS consenta, in un corso, di inserire URL; ciò consente di inserire manualmente, in un corso nell'LMS, anche URL di sessioni <i>webinar</i> create in una piattaforma <i>webinar</i> esterna all'LMS.</p> <p>Come funzionalità migliorativa opzionale, si richiede agli offerenti di specificare se:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'LMS proposto includa anche una piattaforma <i>webinar</i> e, se sì, quali funzioni essa preveda e quante sessioni contemporanee con quanti utenti massimi per sessione consenta di gestire senza oneri economici aggiuntivi per DGSP <p>oppure se</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. l'LMS proposto preveda una o più delle integrazioni descritte di seguito con una o più piattaforme <i>webinar</i> esterne; in questo caso si intende che le licenze di tali eventuali piattaforme <i>webinar</i> esterne all'LMS saranno a carico di DGSP e che il fornitore dovrà solo fornire una o più delle integrazioni sotto descritte, specificando per quali piattaforme <i>webinar</i> sono disponibili: <ul style="list-style-type: none"> ○ possibilità, per gli amministratori, di creare sessioni <i>webinar</i> direttamente dall'LMS (invocando API o <i>web services</i> della piattaforma <i>webinar</i> esterna che creino tali sessioni); ○ possibilità, per gli amministratori, di iscrivere utenti a sessioni

¹

per ogni sessione d'aula si dovrà poter specificare come minimo ora e data di inizio e fine, sede (come campo libero), capienza massima

	<p><i>webinar</i> direttamente dall’LMS (invocando, anche in questo caso, API o <i>web services</i> della piattaforma <i>webinar</i> esterna che effettuino tali iscrizioni);</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ importazione automatica nell’LMS, al termine di una sessione <i>webinar</i> sincrona, del consuntivo delle partecipazioni effettive (o delle mancate partecipazioni) degli iscritti alla sessione; ○ nel caso in cui una sessione <i>webinar</i> sia stata registrata nella piattaforma <i>webinar</i>, importare automaticamente nell’LMS il <i>link</i> a tale registrazione (per consentire una fruizione asincrona a chi non abbia potuto partecipare alla sessione sincrona, o a chi, pur avendovi partecipato, voglia semplicemente rivederla).
Corsi vs. moduli vs. percorsi	<p>Come minimo, è richiesto che sia possibile creare corsi contenenti un mix qualunque dei contenuti sopra elencati (che ne costituiranno i moduli). I contenuti potranno essere creati al di fuori dell’LMS. Se l’LMS proposto include anche funzioni di <i>authoring</i>, il fornitore dovrà specificare quali tipi di contenuti possano essere creati direttamente nell’LMS.</p> <p>I discenti verranno iscritti a interi corsi (non a singoli moduli al loro interno).</p> <p>Opzione: possibilità di creare percorsi costituiti da più corsi e di iscrivere e rendicontare a livello di percorsi oltre che di corsi.</p>
Quantità di contenuti	<p>Circa 15 <i>file</i> al mese (max. 20MB l’uno) caricati da ognuno dei 500 docenti.</p> <p>Ca. 10mila <i>file</i> al mese (max. 2MB l’uno) caricati dai discenti come elaborati da far valutare.</p> <p>Eventuali contenuti più voluminosi andranno gestiti esternamente (p. es. su Vimeo, a cura degli IIC, se video) o verranno caricati dagli amministratori centrali (se SCORM).</p>
Proprietà (“metadati”) dei corsi	<p>Ad ogni corso devono potere essere associati come minimo i seguenti metadati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titolo • Descrizione • Lingua • Livello (A0, A1, A2, B1, B2) • Durata • Area tematica (almeno a due livelli) • <i>Tag</i> • Immagine di copertina (opzionale) <p>Eventuali altri metadati verranno concordati in fase di definizione dei requisiti di dettaglio.</p>
Obbligatorietà	<p>Ogni modulo entro un corso deve potere essere indicato come facoltativo oppure obbligatorio ai fini del completamento dei corsi.</p>
Scadenza	<p>Ad ogni corso modulo deve potere essere associata opzionalmente una scadenza entro la quale va completato.</p> <p>Tale scadenza dovrà potere essere espressa o come data assoluta (valida per tutti gli iscritti) o come numero di giorni a decorrere dalla data di iscrizione di ciascun discente.</p>
Propedeuticità	<p>Sia fra i moduli di un corso, sia fra i corsi deve essere possibile indicare</p>

	eventuali vincoli di propedeuticità.
Anagrafica e calendari aule	<p>Come indicato sopra, per ogni sessione d'aula si dovrà specificare una sede. Il requisito minimo è che il campo "Sede" di una sessione sia un testo libero.</p> <p>Andrà prevista inoltre la possibilità, per ogni IIC, di creare una propria anagrafica di aule. Gli IIC che si avvarranno di tale possibilità dovranno associare, ad ogni aula, una capienza massima e una descrizione in testo libero delle dotazioni in essa presenti. Se un IIC crea un'anagrafica delle proprie aule, ad una nuova sessione di un corso in aula potrà associare solo un'aula che non sia già occupata da altre sessioni nell'orario previsto per la nuova sessione. Inoltre dovrà essere resa disponibile a un IIC un calendario con una vista d'insieme di quali aule sono libere e quali occupate in quali giorni.</p>
Caricamento contenuti	<p>Come specificato sopra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i contenuti didattici non sono inclusi nella fornitura oggetto del presente bando; • gli amministratori potranno creare corsi e inserirvi contenuti; • i contenuti caricati da un IIC saranno visibili solo agli utenti dello stesso IIC; • i docenti associati a un corso potranno aggiungervi contenuti; • i discenti, se richiesto, potranno caricare elaborati che verranno valutati dai docenti associati al corso.

Iscrizioni

Voce	Requisiti noti
Iscrizioni <i>top-down</i>	Solo gli amministratori didattici locali e i docenti potranno iscrivere discenti del proprio IIC a corsi creati da DGSP o dall'IIC stesso. Le iscrizioni potranno essere individuali (un utente per volta) o mediante gruppi di utenti.
Iscrizioni a sessioni d'aula	Ad ogni sessione d'aula potranno essere iscritti manualmente solo discenti iscritti al corso contenente tale sessione.
Auto-iscrizioni	Non previste

Notifiche automatiche

Voce	Requisiti noti
Generalità	Verranno inviate via mail all'indirizzo mail degli utenti presente nella loro anagrafica.
Iscrizioni	Inviata al discente quando viene iscritto a un corso o a una sessione d'aula.
Scadenze	Inviata al discente al ridosso di una <u>scadenza</u> .
Eventi in presenza	Inviata al discente al ridosso di una sessione in presenza cui è iscritto.
Elaborati da valutare	Inviata al docente se ha degli <u>elaborati</u> ancora da valutare.
Valutazione elaborati	Inviata al discente quando un suo <u>elaborato</u> è stato valutato.

Consuntivazioni

Voce	Requisiti noti
Corsi <i>online</i>	I contenuti SCORM verranno tracciati in base allo standard SCORM 1.2. Altri contenuti online verranno considerati completati o al primo clic del discente per aprirli, o mediante autocertificazione del completamento da parte del discente.
Aule	Le presenze effettive in aula degli iscritti a una sessione verranno rendicontate dagli amministratori di IIC o dai docenti.

Attestati

Voce	Requisiti noti
Generalità	<p>Al completamento di un corso, sarà possibile generare un attestato con i dati del discente e del corso e con la data di completamento.</p> <p>Tale attestato sarà scaricabile dal discente in qualunque momento dopo tale completamento.</p> <p>Gli amministratori devono poter creare nuovi modelli di attestati e associarli ai corsi.</p> <p>È richiesto che il fornitore sviluppi due modelli di attestati, su indicazioni di DGSP.</p>

Questionari di gradimento

Voce	Requisiti noti
Generalità	<p>Gli amministratori potranno realizzare questionari di gradimento, associarli a uno o più corsi e rendicontarli in piattaforma. I questionari dovranno prevedere sia risposte chiuse che aperte e dovranno poter essere, a scelta, nominativi o anonimi, obbligatori o facoltativi.</p> <p>Gli amministratori devono poter creare nuovi modelli di questionari e associarli ai corsi.</p> <p>È richiesto che il fornitore sviluppi due modelli di questionari, su indicazioni di DGSP.</p>

Funzioni "social"

Voce	Requisiti noti
Forum	<p>Si dovrà poter associare, opzionalmente, ad ogni corso, un forum di discussione aperto ai soli iscritti al corso.</p> <p>Per ogni forum si dovrà poter decidere se:</p> <ul style="list-style-type: none">• il forum abbia o meno un moderatore (nel caso, è richiesta solo la moderazione reattiva, non quella proattiva)• gli utenti possano o meno allegare documenti a un <i>post</i>.

Reportistica

Voce	Requisiti noti
Regole di visibilità	<p>I <i>report</i> sotto descritti saranno visibili agli amministratori. Gli amministratori degli IIC potranno vedere, nei <i>report</i>, solo gli utenti del proprio IIC e solo i corsi creati da DGSP o dal proprio IIC.</p> <p>I docenti potranno vedere solo i <i>report</i> dei corsi cui sono associati e, in essi, solo i discenti del proprio IIC.</p>
Download	Ogni <i>report</i> dovrà potere essere scaricato in formato Excel o CSV.
Report di singoli corsi	Per ogni corso dovrà essere disponibile un <i>report</i> aggiornato in tempo reale che, per ogni iscritto, riporti lo stato e la data di completamento dei singoli moduli e dell'intero corso e tutti i campi anagrafici degli iscritti.
Report globale	<p>Dovrà essere disponibile (eventualmente aggiornato <i>batch</i> ogni notte) un <i>report</i> in formato Excel contenente tutti i corsi, che contenga una riga per ogni iscritto a un corso e riporti i campi anagrafici dell'utente, i metadati del corso, la data di iscrizione, la data di primo accesso, la data di ultimo accesso, lo stato di completamento, la data di completamento e l'eventuale punteggio finale.</p> <p>Se, a causa dell'elevato numero di utenti e di corsi, questo <i>report</i> diventasse troppo voluminoso per poter essere agevolmente gestito e scaricato (p. es., se generasse un file Excel di molte decine di MB o con molte centinaia di migliaia di righe) si potrà prevedere un filtro obbligatorio (p. es. per area tematica o per IIC) prima del <i>download</i>.</p>
Report successivi	<p>Successivamente al primo rilascio in esercizio dell'LMS, è molto probabile che si renderà necessario predisporre ulteriori <i>report</i>, rispetto ai quali ad oggi non è possibile definire requisiti di dettaglio. Tuttavia all'appaltatore è richiesta la realizzazione, durante la fase di esercizio, di 3 ulteriori <i>report</i> con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • filtro iniziale, per selezionare un sottoinsieme di partecipanti e/o di corsi e/o di stati di avanzamento • visualizzazione a video di una sintesi grafica (p. es. % di completamenti per IIC o area tematica o livello) • dettagli scaricabili in Excel (con una riga per ogni iscritto a un corso)

Recupero del progresso

Voce	Requisiti noti
Contenuti e dati pregressi	Non è richiesto al fornitore di migrare nell'LMS né contenuti didattici, né dati relativi a completamenti pregressi gestiti in precedenza su altri sistemi.

Temi tecnici e *privacy*

Voce	Requisiti noti
Integrazioni con altri sistemi	Non richieste.
Server	Saranno localizzati nella UE, per gestire una singola istanza dell'LMS, senza repliche di dati.
Specifiche tecniche e relativi livelli di servizio	<p>Si chiede al fornitore di specificare la configurazione tecnica prevista per la gestione dell'LMS in modalità <i>Software as a Service</i> e i relativi livelli di servizio garantiti, incl.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percentuale di <i>uptime</i> minimo garantito • frequenza e tipologia di <i>backup</i> e procedure di ripristino • protezione da minacce informatiche • modalità di gestione dei dati conforme ai requisiti vigenti in materia di <i>privacy</i>, incl. GDPR • monitoraggio dei <i>server</i> (quali parametri di <i>performance</i> vengono monitorati, ogni quanto, come viene gestita la scalabilità, ecc.)
Dispositivi di fruizione	<u>v. sopra</u>
Eventuali vincoli di alcuni Paesi	<p>I dati degli utenti verranno gestiti in conformità alle normative GDPR della UE.</p> <p>Il rispetto di eventuali vincoli di <i>security / privacy</i> di alcuni Paesi (p. es. su localizzazione geografica dei <i>server</i>, vincoli di accesso a internet, o altri aspetti di gestione dei dati dei discenti) che esulino da quanto specificato nel presente documento non è incluso nella fornitura e andrà gestito separatamente.</p>

Servizi a supporto; ruoli e responsabilità

Voce	Requisiti noti
<p>Ruoli e responsabilità nella gestione del progetto prima della messa in esercizio dell'LMS</p>	<p>Il fornitore dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definire con DGSP e documentare per iscritto i requisiti di dettaglio dell'LMS • dopo l'approvazione dei requisiti da parte di DGSP: <ul style="list-style-type: none"> ○ proporre un <i>mockup</i> (statico o interattivo) delle principali componenti di interfaccia utente per i discenti e i docenti e sottoporlo all'approvazione di DGSP; ○ sviluppare e rilasciare in ambiente di collaudo (distinto da quello di produzione) l'LMS personalizzato in base ai requisiti e al <i>mockup</i> e sottoporlo all'approvazione di DGSP; ○ rilasciare in ambiente di produzione l'LMS approvato da DGSP.
<p>Help desk tecnico di secondo livello</p>	<p>L'amministrazione didattica (caricamento e aggiornamento contenuti, iscrizioni, consuntivazioni, reportistica) sarà a cura di DGSP e IIC, previa formazione erogata dal fornitore a 6 – 8 persone di DGSP e supportata, per gli altri amministratori, da documentazione in lingua italiana in formato PDF o PPT o HTML.</p> <p>Gli amministratori di DGSP e IIC faranno anche da <i>help desk</i> di primo livello, mentre il secondo livello di <i>help desk</i> tecnico sulla piattaforma va garantito dal fornitore.</p> <p>L'<i>help desk</i> di secondo livello andrà erogato in lingua italiana e inglese, mediante sistema di <i>ticketing</i>, in orario lavorativo italiano (dalle 9 alle 18 nei giorni feriali).</p> <p>La presa in carico delle segnalazioni dovrà avvenire entro due ore lavorative per malfunzionamenti bloccanti dell'intero LMS ed entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione negli altri casi.</p> <p>Si richiede al fornitore di specificare in maggior dettaglio, per il servizio di <i>help desk</i> di secondo livello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalità di gestione (via mail / via telefono / mediante sistema di <i>ticketing</i>; reportistica periodica mensile sul servizio di <i>help desk</i>; ecc.) • livelli di servizio (incl. eventuali proposte migliorative relative ai giorni e orari in cui l'<i>help desk</i> sarà disponibile, alle lingue supportate, ai tempi di presa in carico e di risoluzione per varie tipologie di segnalazioni).
<p>Manutenzione correttiva</p>	<p>La manutenzione correttiva – ossia la correzione di anomalie dell'LMS rispetto ai requisiti – sarà a cura del fornitore, senza alcun onere per DGSP</p>

<p>Manutenzione evolutiva</p>	<p>L'aggiunta o modifica di requisiti rispetto a quanto concordato all'inizio del progetto verrà gestita come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verranno rilevati, documentati e approvati per iscritto i nuovi requisiti • il fornitore stimerà i giorni-uomo necessari per la loro implementazione • se DGSP accetterà tale stima, le modifiche verranno implementate decrementando un montante di giornate per la manutenzione evolutiva regolato dall'offerta economica.
<p>Rinnovo del contratto o subentro di altro fornitore al termine dei tre anni di esercizio</p>	<p>Due mesi prima della scadenza di ogni anno di esercizio dell'LMS, andrà prevista, fra DGSP e il fornitore, la stipula di nuovi accordi per una delle seguenti alternative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prosecuzione per un ulteriore anno del servizio di gestione dell'LMS in modalità SaaS (<i>Software as a Service</i>) con lo stesso fornitore <p>oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subentro di un altro fornitore che gestirà, su propria infrastruttura, lo stesso LMS <p>oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subentro di un altro fornitore che gestirà, su propria infrastruttura, un altro LMS nel quale dovranno essere migrati i contenuti didattici e la storia formativa pregressa dell'LMS oggetto del presente capitolato

1. RUOLI E RESPONSABILITÀ NELLA GESTIONE DEL PROGETTO

Il FORNITORE si impegna:

- a designare un Responsabile unico delle attività contrattuali a cui la Stazione Appaltante possa fare riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi;
- a consegnare in Offerta Tecnica i curricula delle figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente Capitolato.
- a definire - entro 15 gg dalla richiesta della STAZIONE APPALTANTE – un analitico Piano di Produzione. Il Piano di Produzione, da sottoporre alla approvazione della STAZIONE APPALTANTE, dovrà calendarizzare puntualmente le attività necessarie alla realizzazione delle attività. Il Piano di Produzione dovrà, altresì, essere redatto tenendo conto delle esigenze, anche temporali, espresse dalla STAZIONE APPALTANTE stessa. Il FORNITORE prende atto ed accetta che il mancato rispetto dei termini contenuti nel Piano di Produzione potrà comportare l'applicazione di penali, così come meglio delineato al paragrafo 2. Tutti i prodotti dovranno essere sottoposti ad accettazione formale da parte della STAZIONE APPALTANTE. La loro consegna non implicherà di per sé accettazione.

2. PENALI

La STAZIONE APPALTANTE avrà la facoltà di applicare una penale pari a € 100, fatto salvo il maggior danno, per ogni giorno di ritardo rispetto alle scadenze previste dal Piano di produzione. La STAZIONE APPALTANTE si riserva di applicare una penale pari a € 5.000 per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi: • presenza di un virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dal FORNITORE; • immissione nella rete interna della STAZIONE APPALTANTE di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dal FORNITORE, non dotate di *software* aggiornato relativamente all'antivirus e alle *patch* di sicurezza per i *software* di base ed applicativi nelle predette stazioni.

3. DURATA E TEMPISTICA DI ESECUZIONE

La durata dell'Accordo è stabilita in 12 mesi dalla sua attivazione; pertanto per l'intera vigenza dell'Accordo il FORNITORE sarà tenuto ad applicare le condizioni economiche offerte in sede di gara. La Stazione Appaltante non assume alcun obbligo in ordine al raggiungimento dell'importo complessivo stimato a base di gara, e non sarà vincolata a stipulare nel periodo di durata dell'Accordo contratti di affidamento che esauriscano, in tutto o in parte, il valore stimato. Parimenti, la Stazione Appaltante potrà esaurire il servizio in un termine temporale inferiore a quello massimo di durata definito dalla data di sottoscrizione del contratto; in tal caso l'Aggiudicatario non avrà nulla a pretendere a qualsiasi titolo e rinuncia, fin d'ora, a qualsiasi azione a titolo di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale. I concorrenti o l'aggiudicatario non potranno vantare titolo alcuno o risarcimenti e/o indennizzi di sorta, nel caso di mancata attivazione e/o interruzione del servizio da parte della Stazione appaltante.

La tempistica di esecuzione sarà definita in sede di singolo affidamento.

4. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Sono a carico del FORNITORE tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi.

Il FORNITORE, a sua cura e spese, si obbliga a eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del contratto, nonché secondo le

condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Il FORNITORE si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la STAZIONE APPALTANTE da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

Il FORNITORE si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla STAZIONE APPALTANTE nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.

Il FORNITORE si obbliga a comunicare alla STAZIONE APPALTANTE ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi interni; la comunicazione dovrà pervenire alla STAZIONE APPALTANTE entro 15 gg. dall'intervenuta modifica.

Il FORNITORE si obbliga ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporti di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.

È a carico del FORNITORE l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza. A tale fine, esso adotterà tutti i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, dandone alla STAZIONE APPALTANTE, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro e di salute dei lavoratori e manlevando e tenendo indenne la STAZIONE APPALTANTE da qualsivoglia onere e responsabilità.

Il FORNITORE si obbliga a ottemperare a tutte le norme in materia di Trattamento dei Dati Personali ivi comprese quelle che saranno emanate nel corso di durata del contratto al fine di assicurare, nell'ambito delle proprie attività e competenze specifiche, un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, inclusa la riservatezza, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

5. PROPRIETÀ DEL *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*

Fatti salvi i diritti morali degli autori, la STAZIONE APPALTANTE acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e di sfruttamento economico e tecnico di tutto quanto realizzato dal FORNITORE in esecuzione del presente contratto, dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dal FORNITORE e dai suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione del presente appalto. Il FORNITORE si impegna pertanto ad esplicitare e rendere opponibile il suddetto diritto della STAZIONE APPALTANTE a tutti i soggetti di cui si avvarrà per la realizzazione dell'appalto.

La STAZIONE APPALTANTE potrà pertanto, senza alcuna restrizione, implementare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti prodotti.

I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dalla STAZIONE APPALTANTE in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile. Il FORNITORE si impegna espressamente a fornire alla STAZIONE

APPALTANTE tutta la documentazione e il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della STAZIONE APPALTANTE in eventuali registri o elenchi pubblici.

La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente contratto è di proprietà esclusiva della STAZIONE APPALTANTE che ne potrà disporre liberamente.

Tutta la documentazione creata o predisposta dal FORNITORE nell'esecuzione del presente appalto non potrà essere in alcun modo comunicata o diffusa a terzi senza la preventiva approvazione espressa da parte della STAZIONE APPALTANTE.

Restano esclusi dalla titolarità della STAZIONE APPALTANTE tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi a prodotti di mercato.

In caso di inadempimento da parte del FORNITORE a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la STAZIONE APPALTANTE avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di appalto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.

6. GARANZIE

Il FORNITORE garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione delle attività sono esenti da minacce informatiche (quali virus, *malware*, *spyware*, ecc.) essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.

Tali garanzie sono prestate in proprio dal FORNITORE anche per il fatto del terzo, intendendo la STAZIONE APPALTANTE restare estranea ai rapporti tra il FORNITORE e suoi collaboratori e/o ditte fornitrici.

Il FORNITORE prende atto che al fine di garantire l'efficienza di quanto realizzato in ottemperanza al presente Capitolato, dovrà provvedere alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni adottate, anche al fine di mantenere la compatibilità con future versioni dei sistemi operativi, dei browser, ecc.

7. PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato entro sessanta giorni dall'emissione della fattura da emettersi alle scadenze previste dal contratto di affidamento dello specifico servizio; il pagamento è subordinato alla verifica della regolarità contributiva del Fornitore. Si precisa che la fattura dovrà essere emessa evidenziando il regime IVA in "scissione dei pagamenti" ai sensi dell'articolo 17^{ter} del DPR 633/1972.

8. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il FORNITORE assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Il FORNITORE dichiara di essere a conoscenza del contenuto della legge 136/2010 ed in particolare delle disposizioni del comma 8 dell'art. 3, in relazione al quale verrà attivata la procedura di risoluzione del contratto da parte della Stazione appaltante in tutti i casi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi di banche o della Soc. Poste Italiane.

9. OBBLIGHI RELATIVI AL CODICE ETICO E AL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA

Il FORNITORE dichiara di aver preso visione e di conoscere il contenuto del Codice Etico e di Comportamento adottato dalla STAZIONE APPALTANTE. L'osservanza delle norme in esso contenute deve ritenersi parte essenziale delle obbligazioni del presente contratto e la violazione delle stesse costituisce a tutti gli effetti grave inadempimento ai sensi e per gli effetti dell'art. 1455 del codice civile.

Il FORNITORE dichiara di avere preso visione e di conoscere il contenuto del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (di seguito il "Piano") adottato dalla STAZIONE APPALTANTE e i documenti ad esso collegati, pubblicati sul sito istituzionale alla voce Trasparenza, e inoltre dichiara:

- a.** di impegnarsi ad accettare e ad osservare, nello svolgimento delle attività per le quali ha ricevuto l'incarico, le regole, le procedure ed i principi etico/comportamentali contenuti nel Piano;
- b.** di assicurare che eventuali soggetti terzi che vengano in contatto con la STAZIONE APPALTANTE ai fini dell'esecuzione dell'incarico alla stessa conferito, si comportino secondo le regole, le procedure e i principi contenuti nel Piano per quanto ad essi applicabili;
- c.** di impegnarsi ad informare tempestivamente il Responsabile della prevenzione della corruzione Min. Plen. Natalia Quintavalle, con propria comunicazione da inviare, alternativamente, a mezzo posta (all'indirizzo Piazzale della Farnesina 1, 00135 Roma) o a mezzo e-mail (natalia.quintavalle@esteri.it) di qualsiasi atto, fatto o comportamento di cui essa venga a conoscenza nell'esecuzione dell'incarico conferito che possa integrare la fattispecie di uno degli illeciti penali previsti nel Piano;
- d.** di essere consapevole che la violazione dell'impegno di cui alle lettere b) o c) che precedono ovvero la commissione e/o il tentativo di commissione di uno degli illeciti penali previsti nel Piano da parte di essa stessa nonché da parte di eventuali soggetti terzi che vengano in contatto con la STAZIONE APPALTANTE ai fini dell'esecuzione dell'incarico alla stessa conferito, costituisce a tutti gli effetti grave inadempimento ex art. 1455 e violazione dell'articolo 2104 del codice civile.

10. CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente Capitolato, nonché delle somme che la STAZIONE APPALTANTE dovesse eventualmente sostenere per fatto dell'Aggiudicatario a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio, l'Aggiudicatario dovrà costituire una garanzia fideiussoria pari al 2% del valore complessivo del contratto stimato dell'appalto. La cauzione definitiva, da rilasciarsi ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile e la sua operatività entro 15 giorni a "semplice richiesta scritta" della STAZIONE APPALTANTE.

Il FORNITORE si impegna a tenere valida ed efficace la garanzia, mediante rinnovi e proroghe, per tutta la durata del contratto di appalto e comunque fino al perfetto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del contratto pena la risoluzione di diritto del medesimo.

Resta salvo per la STAZIONE APPALTANTE l'esperimento di ogni altro rimedio nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente. Il FORNITORE è obbligato a reintegrare la cauzione di cui la STAZIONE APPALTANTE debba valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della STAZIONE APPALTANTE.

11. POLIZZA DI RESPONSABILITÀ CIVILE

Ogni responsabilità per danni di qualsiasi specie che derivassero a persone o a cose in pendenza del Servizio oggetto del presente appalto deve intendersi a carico del FORNITORE sollevando, in tal modo, la Stazione appaltante da ogni responsabilità. Il FORNITORE è responsabile di tutte le conseguenze che per fatti, inadempienze e/o errori, allo stesso imputabili, dovessero arrecare danno alla Stazione appaltante; pertanto, si obbliga a tenere indenne quest'ultima da ogni e qualsiasi onere, pretesa, richiesta o controversia promossa da terzi per fatti comunque connessi e riferiti a sue inadempienze e/o errori nella esecuzione del servizio. Il FORNITORE si impegna, altresì, ad intervenire in giudizio, sollevando la Stazione appaltante da qualsivoglia responsabilità. Inoltre, esso sarà in ogni caso tenuto a rifondere i danni subiti dalla Stazione appaltante o da terzi, in dipendenza di fatti e/o inadempienze accertate nel corso della esecuzione del contratto, rispondendo comunque dell'opera e del comportamento di tutti i suoi dipendenti e/o dei soggetti componenti la propria organizzazione. Il FORNITORE è, pertanto, tenuto a sottoscrivere polizza assicurativa per la copertura dei rischi da responsabilità civile terzi/occupati in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto dell'appalto, per qualsiasi danno che possa arrecare alla Stazione appaltante, ai suoi dipendenti, collaboratori, allievi nonché a terzi inclusi i propri dipendenti con riferimento al Servizio svolto per conto della Stazione appaltante. In particolare, dovranno essere garantiti i seguenti massimali non inferiori a: - RCT- euro 500.000,00 massimale unico per sinistro; - RCO- euro 500.000,00 massimale unico per sinistro, senza limiti al numero di sinistri e al massimale annuo per danni, con esclusione di franchigie (in caso contrario con dichiarazione di assunzione dell'onere della franchigia a carico del FORNITORE). La suddetta polizza dovrà avere durata e validità non inferiore a tutto il periodo contrattuale. In alternativa alla stipula della suddetta polizza il Soggetto Aggiudicatario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC già attivata, avente le medesime caratteristiche; in tal caso l'Aggiudicatario dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto della Stazione appaltante. Copia della predetta polizza conforme all'originale dovrà essere consegnata alla Stazione appaltante prima dell'inizio del servizio. La mancata stipulazione della polizza assicurativa (nonché la mancata consegna di copia di eventuali rinnovi e delle quietanze di pagamento delle rate di premio), comporterà per la Stazione Appaltante il diritto di considerare il FORNITORE decaduto dall'aggiudicazione dell'appalto.

12. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

Fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto disciplinate all'art. 106 comma 1 lett. d) n. 2 del D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, è fatto divieto all'Aggiudicatario di cedere il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 106 del D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016. 13.2 L'Aggiudicatario può cedere i crediti derivanti dal contratto con le modalità espresse all'art. 106 comma 13 del Codice. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla STAZIONE APPALTANTE. È fatto, altresì, divieto all'Aggiudicatario di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso. L'Aggiudicatario, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare al cessionario il CIG relativo alla presente procedura, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conti correnti dedicati nonché ad anticipare i pagamenti all'Aggiudicatario, mediante bonifico bancario o postale, sui conti correnti dedicati dell'Aggiudicatario medesimo, riportando il CIG. In caso di inosservanza da parte dell'Aggiudicatario agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto della STAZIONE APPALTANTE al risarcimento del danno, il presente contratto si intende risolto di diritto.

13. CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Il FORNITORE si obbliga a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati tecnici, documenti e notizie di carattere riservato di cui venga a conoscenza nell'esecuzione del servizio.

14. RISOLUZIONE E RECESSO

Fermo quanto previsto dagli artt. 108, 109 e 110 del D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, e fatte salve le ipotesi di risoluzione espressamente previste in altre disposizioni del presente Capitolato, la STAZIONE APPALTANTE potrà risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, previa dichiarazione da comunicare all'Aggiudicatario con raccomandata a/r nei seguenti casi:

- a)** accertato grave inadempimento degli obblighi e degli oneri assunti con il contratto ovvero accertato e reiterato inadempimento, anche non grave, dei suddetti obblighi ed oneri;
- b)** accoglimento di una domanda o di un ricorso nei confronti o contro l'Aggiudicatario, ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che determini lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga nominato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Soggetto Aggiudicatario;
- c)** cessazione o qualunque sospensione/interruzione unilaterale delle attività, anche se motivata dall'esistenza di controversie con la STAZIONE APPALTANTE;
- d)** cessione – totale o parziale, diretta o indiretta – del Contratto, oppure cessione non autorizzata dei crediti da quest'ultimo derivanti ovvero conferimento, in qualsiasi modo e forma, di procure all'incasso;
- e)** mancata completa reintegrazione della cauzione definitiva eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della STAZIONE APPALTANTE;
- f)** qualsivoglia altra causa che comporti, in capo al Soggetto Aggiudicatario, la perdita dei requisiti di ordine generale per la partecipazione agli appalti pubblici, così come definiti dall'art. 80 del D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016;
- g)** mancato rispetto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi;
- h)** mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'eventuale dichiarazione di risoluzione deve essere inviata con raccomandata a/r. In tali casi, la risoluzione ha effetto dalla data di ricezione della relativa dichiarazione. Dalla data di efficacia della risoluzione, l'Aggiudicatario deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla STAZIONE APPALTANTE.

Fermo quanto previsto dai precedenti commi del presente articolo, tenuto conto della tipologia e peculiarità dei servizi da fornirsi, la STAZIONE APPALTANTE ha comunque il diritto di recedere dal Contratto corrispondendo al FORNITORE, in parziale deroga rispetto a quanto previsto dall'art. 109 del Codice dei contratti pubblici e dall'art. 1671 cod. civ., il solo compenso per le attività dallo stesso correttamente realizzate ed approvate dalla STAZIONE APPALTANTE e senza alcun diritto per il FORNITORE ad indennizzo a titolo di mancato guadagno.

15. SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese relative al contratto, attuali e future, sono a carico dell'Aggiudicatario.

16. COMUNICAZIONI

Salvo quanto disposto in altre parti del Capitolato tutte le comunicazioni scritte tra l'Aggiudicatario e la STAZIONE APPALTANTE, riguardanti lo svolgimento delle attività oggetto del Servizio, possono essere inviate con qualunque mezzo di trasmissione (ad es. raccomandata a/r, e-mail, telegramma, etc.) da cui risulti il destinatario, il giorno e l'ora di ricezione.

17. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

In caso di controversia o contestazione in merito all'interpretazione, all'esecuzione e alla cessazione per qualunque causa del contratto, le Parti dovranno tentare una composizione bonaria delle stesse. Per le eventuali contestazioni e controversie che non potessero essere composte bonariamente, si stabilisce, fin da ora, la competenza esclusiva del Foro di Roma.

18. RINVIO

L'esecuzione delle attività e delle prestazioni oggetto del Servizio è regolata, in via graduata: - dalle clausole contrattuali, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra le Parti; - dalle disposizioni degli Atti di gara (Capitolato d'Oneri – Disciplinare di gara) e dei relativi allegati; - da quanto previsto nell'Offerta tecnica ed economica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara; - da tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia, dalle disposizioni del Codice Civile e delle altre norme applicabili ai contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle clausole contrattuali e dalle disposizioni sopra richiamate. Le clausole contrattuali saranno automaticamente sostituite, modificate o abrogate per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente alla stipula, fermo restando che, in tal caso, l'Aggiudicatario rinuncia ora per allora a promuovere eventuali azioni volte all'integrazione del compenso pattuito ovvero ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o risolvere il rapporto contrattuale.

Roma, 01/09/2020