

**CAPITOLATO SPECIALE  
PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL:  
Lotto 1): SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE CIG 90196312F7  
Lotto 2): SERVIZIO SENZA FISSA DIMORA CIG 90196670AD  
Lotto 3): SERVIZIO UNITA’ DI STRADA CIG 9019682D0A**

**FINANZIAMENTI MINISTERIALI RELATIVI AL PIANO DI POVERTA’  
CUP H41B20001380005 per Lotto 1), H41B20001390005 per Lotti 2) e 3)**

**Presidenza - Direzione - Amministrazione**  
44121 Ferrara, Corso Porta Reno 30  
Tel. 0532 7995111, Fax 0532 765501  
www.aspfe.it – info@aspfe.it

**Sede Legale:** Via Ripagrande 5  
P.IVA 010335303389  
Cod. Fisc. 200063303387



**minori**

**Servizio Sociale Minori**  
44121 Ferrara  
Via Ripagrande 5  
Tel. 0532 799590  
Fax 0532 799597



**adulti**

**Servizio Sociale Adulti**  
44121 Ferrara  
Via Ripagrande 5  
Tel. 0532 799511  
Fax 0532 765501



**anziani**

**Servizio Sociale Anziani**  
44121 Ferrara  
Via Ripagrande 5  
Tel. 0532 799730  
Fax 0532 799705



**casa residenza**

**Casa per Anziani**  
44121 Ferrara  
Via Ripagrande 5  
Tel. 0532 799520  
Fax 0532 765501

## Sommario

<u><b>ART. 1 – Ente Appaltante</b></u>	3
<u><b>ART. 2 – Oggetto dell'appalto</b></u>	3
<u><b>ART. 3- Descrizione del servizio ed obblighi dell'affidatario.</b></u>	4
<u><b>ART.4 – Luogo di esecuzione dell'appalto</b></u>	15
<u><b>ART.5 – Dotazione personale</b></u>	15
<u><b>ART. 6 – Gestione del servizio</b></u>	17
<u><b>ART. 7 - Durata dell'appalto</b></u>	17
<u><b>ART. 8 - Opzione Rinnovo e/o proroga</b></u>	18
<u><b>ART. 9 - Responsabilità dell'Aggiudicatario</b></u>	18
<u><b>ART. 10 - Obblighi dell'Aggiudicatario</b></u>	19
<u><b>ART. 11 – Personale e Tutela dei lavoratori, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - D.Lgs 81/08.</b></u>	20
<u><b>ART. 12 - Scioperi – Continuità del servizio</b></u>	22
<u><b>ART. 13 - Corrispettivo</b></u>	22
<u><b>ART. 14 - Pagamenti e Fatturazione</b></u>	22
<u><b>ART. 15 - Obblighi di tracciabilità</b></u>	23
<u><b>ART. 16 - Danni a persone o cose – Polizza assicurativa.</b></u>	23
<u><b>ART. 17 - Inadempienze contrattuali e risoluzione del contratto</b></u>	25
<u><b>ART. 18 - Recesso</b></u>	<b>25</b>
<u><b>ART. 19 - Penali</b></u>	<b>26</b>
<u><b>ART. 20 - Riservatezza</b></u>	26
<u><b>ART. 21 - Sicurezza</b></u>	28
<u><b>ART. 22 - Sub-appalto.</b></u>	28
<u><b>ART. 23 – Pantouflage</b></u>	28
<u><b>ART. 24 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti.</b></u>	28
<u><b>ART. 25 - Spese contrattuali</b></u>	29
<u><b>ART. 26 - Normativa applicabile</b></u>	29
<u><b>ART. 27– Clausola sociale di prioritario assorbimento di personale del precedente appaltatore</b></u>	29
<u><b>Accordo per il trattamento di dati personali</b></u>	29

## **Premessa**

---

Il presente capitolato speciale viene redatto per identificare soggetti eleggibili per l'accoglienza e l'assistenza di persone adulte/autosufficienti in situazioni di emergenza e urgenza sociale, accoglienza e cura di bambini e adolescenti vittime di maltrattamento/abuso, persone senza fissa dimora.

## **Normativa di riferimento**

---

- L. n. 328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- D.P.C.M. del 30 marzo 2001 “Atto di indirizzo e coordinamento su sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell’art. 5 della L. 8 novembre 2000 n. 328”;
- Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali, approvate con delibera ANAC n. 32 del 20/01/2016;
- Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia emanate da Ministero del Lavoro e dell’Inclusione Sociale ed approvate dalla Conferenza Unificata in data 5/11/2015;
- Fondo sociale Europeo 2014-2020 e del Fondo di Aiuti Europei agli indigenti 2014-2020;
- D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 “Attuazioni delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d’appalto degli enti erogatori nei settori dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi ai lavori, servizi e forniture”.

## **ART. 1 – Ente Appaltante**

---

ASP – Centro Servizi alla Persona (denominata nella documentazione di gara anche ASP o Stazione Appaltante), via Ripagrande 5, 44121 Ferrara, tel. 0532 799511, Fax 0532 765 501, e-mail: [info@aspfe.it](mailto:info@aspfe.it) PEC: [pec.info@pec.aspfe.it](mailto:pec.info@pec.aspfe.it), il servizio oggetto dell'affidamento del Lotto 1) è reso anche per i servizi sociali dell'ASSP dei Comuni Unione Terre e Fiumi e Jolanda di Savoia.

## **ART. 2 – Oggetto dell'appalto**

---

I progetti si rivolgeranno a soggetti che versino in situazione di emergenza sociale e povertà estrema.  
**Lotto 1): Servizio di Pronto Intervento Sociale, minori**, cittadini fragili in povertà ed emergenza sociale;

**Lotto 2): Servizio di Accoglienza senza Dimora**, attivazione di un appartamento per accoglienza utenza adulta e anziana senza dimora (uomini) attivo sulle 24 ore per massimo nr.6 ospiti; attivazione di un appartamento per accoglienza utenza adulta e anziana senza dimora (donne) attivo sulle 24 ore massimo n. 4 ospiti;

**Lotto 3): Servizio di Unità di Strada**, persone senza dimora anche in modo sporadico o transitorio, con problematiche economiche o culturali.

In sede di gara è possibile presentare offerta per uno o più lotti.

### **ART. 3- Descrizione del servizio ed obblighi dell'affidatario.**

---

#### **1) Servizio di Pronto Intervento.**

Il progetto si rivolge a:

- Soggetti minori;
- Persone adulte o anziane fragili.

Il Pronto Intervento Sociale è un servizio previsto dalla L.N. 328/00, che lo riconosce come livello essenziale di assistenza, da garantire nei confronti di soggetti che versino in situazioni di emergenza e urgenza sociale.

La Legge R.E.R. 2/ 2003 lo prevede nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Come previsto dalle raccomandazioni specifiche, sezione Servizio Sociale (Cap.5), contenute nelle Linee di indirizzo regionali per l'accoglienza e la cura di bambini e adolescenti vittime di maltrattamento/abuso (DGR 1677/2013), il Servizio tutela minori territoriale deve:

- garantire un'accoglienza appropriata e tempestiva del minore nei casi urgenti;
- definire i percorsi di protezione ed eventuali convenzioni con Comunità di accoglienza, anche in emergenza;
- fornire indicazioni chiare sulla propria organizzazione (chi contattare e come).

Il Pronto Intervento Sociale costituisce la risposta all'esigenza di razionalizzare e velocizzare gli interventi legati a situazioni di particolare gravità e urgenza, che si presentino al di fuori degli orari di apertura dei servizi territoriali e che hanno le caratteristiche dell'emergenza.

Il Pronto intervento sociale è rivolto prioritariamente ai minori, ma esteso a tutta la popolazione presente sul territorio del Distretto Centro-Nord (ASP Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello, ASSP Comuni di Copparo, Riva del Po e Tresignana e Comune di Jolanda di Savoia) adulta o anziana, fragile in situazione di emergenza sociale indifferibile. Si intende per situazione indifferibile, una situazione di reale pericolo per l'integrità fisica e/o psichica o una condizione di grave disagio, tali da richiedere l'urgenza e la necessità di un intervento operativo di protezione, non rinviabile ai servizi nell'ordinario orario di apertura.

Il servizio non è rivolto a tutte quelle situazioni di emergenza strettamente di natura sanitaria, per le quali esistono i servizi del 118 come, ad esempio, persone totalmente non autosufficienti, disabili gravi, utenza psichiatrica, utenza tossicodipendente e alcolisti in grave stato di alterazione psicofisica.

#### **Obiettivi**

Gli obiettivi del servizio sono i seguenti:

- fornire risposte immediate a minori e cittadini fragili che si trovano in situazione di emergenza sociale indifferibile, attivando e collaborando successivamente con i Servizi Sociali Territoriali alla loro riapertura ordinaria;
- garantire la reperibilità telefonica e un tempestivo intervento anche nel luogo nel quale si manifesta l'emergenza sociale, prevalentemente ma non esclusivamente negli orari di chiusura dei Servizi Sociali Territoriali;
- fornire una risposta tempestiva ed appropriata agli operatori dei servizi di emergenza territoriale (Polizia, Carabinieri, Polizia Municipale, Ospedali) e alla committenza e in caso di emergenza ai suoi servizi di prossimità (ssui, unità di strada);
- attivare progetti d'intervento individualizzati a breve/medio termine per la soluzione dell'emergenza e affiancamento- monitoraggio di progetti a bassa soglia;
- predisporre e facilitare la presa in carico da parte Servizio sociale territoriale (SST), se di pertinenza, o il corretto invio ai servizi competenti specialistici o di altro territorio;

- predisporre l'invio ai SST di tutte le informazioni inerenti l'intervento effettuato.  
Il Pronto intervento è dotato di un **pool di operatori** attivabili per le attività di presa in carico. Le attività sono supervisionate da un **Coordinatore che deve garantire di essere raggiungibile dagli stessi operatori del Pris per confronto/consulenza**  
Il Pris è attivo nel modo seguente:

Sulle 24 ore	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
1							
2							
3		2 operatori	Pronta	reperibilità			
4							
5							
6							
7							
8	centrale	operativa	In sede				
9							
10	centrale	operativa	(in ASP)				
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19	Centrale	operativa	In sede				
20	Centrale	operativa	In sede				
21							
22							
23							
24							

orari

- dal lunedì al venerdì è attiva la **centrale operativa** dalle 8 alle 20 che prevede:  
l'impiego di 1 assistente sociale in presenza e di un operatore sociale in reperibilità nonché la presenza di un educatore professionale, quest'ultimo per 6 ore giornaliere dal lunedì al venerdì in orari da concordare con la committenza. Tutti gli operatori impiegati si occuperanno dell'emergenza e urgenza e dell'estrema povertà. La centrale operativa svolgerà la propria attività prevalentemente presso le sedi/uffici di ASP dalle 9 alle 18, negli orari di apertura dei Servizi e previo accordo. Prima e dopo questi orari gli operatori saranno in presenza negli uffici che metterà a disposizione il gestore.
- Dalle 20 alle 8 di ogni giorno, il sabato, la domenica, i festivi e i ponti di chiusura dei servizi sociali sarà disponibile il pool di pronta reperibilità h 24

#### **personale/attività**

- La centrale operativa deve essere dotata di un Assistente Sociale dedicato trasversale ai tre settori di servizio sociale (adulti/anziani/minori) che dovrà formarsi anche per conoscere le modalità di lavoro/procedure dei singoli settori.
- L'assistente sociale prenderà servizio alle ore 8 e si recherà nella sede e negli uffici di ASP col mezzo messo a disposizione dal fornitore del servizio e che potrà essere utilizzato dall'assistente sociale ed educatore per gli interventi che risulteranno necessari.
- gli operatori si occuperanno dalle ore 9 alle 18 oltre che delle eventuali emergenze anche degli interventi sull'utenza a bassa soglia e degli interventi/progetti connessi alla povertà in affiancamento-supporto o in alternanza al servizio sociale territoriale e in collaborazione con esso
- In particolare il Pris gestirà autonomamente interventi, progetti e spese per i non residenti per tutta la fase di emergenza o di prima presa in carico sia con l'utilizzo del fondo appositamente stanziato sia attraverso il reperimento di soluzioni adeguate, innovative ed economicamente vantaggiose. L'operatore si attiverà anche per il monitoraggio di tali casi individuando e proponendo

all'utenza possibili percorsi ed alternative specie per le persone che non hanno i requisiti per la presa in carico da parte del servizio sociale territoriale.

- il Pris si doterà di un data base per monitorare gli interventi e i progetti che condividerà col committente
- L'educatore professionale in presenza presso ASP per 6 ore giornaliere si occuperà delle emergenze e dell'utenza afferente alla povertà estrema trasversalmente ai tre settori
- In orario di centrale operativa, in caso di emergenza e nella fattispecie si renda necessario l'affiancamento anche di altro operatore sociale per la gestione del caso, il Pris potrà attivare l'operatore di pronta reperibilità. L'operatore di centrale potrà eventualmente giovare del supporto del servizio sociale di ASP durante gli orari di apertura del servizio (dalle 8 alle 14 il lunedì, mercoledì e venerdì e dalle 8 alle 17,30 il martedì e giovedì). Ogni ora di intervento dell'operatore di pronta reperibilità negli orari di centrale operativa andrà motivata come necessaria e irrinunciabile e regolarmente rendicontata dal gestore alla stazione appaltante
- Nelle ore di chiusura della centrale operativa, sabato domenica e festivi (ivi comprese le chiusure delle attività di ASP-ASSP per "ponti") il gestore rende attivo un **pool operativo di pronta reperibilità** che interviene qualora sia richiesta una valutazione professionale e un'attivazione progettuale immediata e urgente da parte di un'Assistente Sociale che preferibilmente si rechi presso gli uffici della Polizia Municipale/Forze dell'Ordine/Ospedale/abitazione e/o luogo dove si verifichi l'emergenza. La gestione esclusivamente telefonica è riservata alle situazioni più semplici e consulenziali o a quelle in cui si comprende che il caso non è gestibile dal Pris perché di competenza prevalentemente sanitaria o di un'utenza afferente ad altri servizi specialistici. Nei restanti casi è opportuna un'attivazione in presenza quantomeno dell'assistente sociale. In sintesi, il pool è composto da un'assistente Sociale e da un educatore, in possesso di formazione specifica e di patente B e può essere supportato se necessario da un mediatore interculturale. Il pool può prevedere gli accompagnamenti dell'utente verso uffici/presidi/ soluzioni di accoglienza. Qualora si renda necessario effettuare un accompagnamento di minore o persona fragile presso una comunità od una collocazione protetta, laddove il trasferimento non possa essere direttamente garantito dalle FFOO intervenute, si prevede che se ne occupi il pool del Pronto intervento sociale. Il pool deve essere formato in egual modo degli operatori di centrale operativa e occuparsi del trasferimento dettagliato e corretto di tutte le informazioni necessarie per facilitare e consentire la prosecuzione dell'intervento da parte della centrale o del SST.

Il Pris si occuperà poi o direttamente della vigilanza, monitoraggio e affiancamento socio educativo h24 di utenza minore o disabile-anziana e fragile che nell'ambito di una collocazione emergenziale in struttura alberghiera necessita di tale attività fintanto che i servizi ASP-ASSP non abbiano individuato idonee collocazioni. La presa in carico del caso resta affidata al Pronto intervento sociale fino a che non viene individuato il SST provinciale/extra provinciale a cui il caso compete o finché ASP/ASSP non è in grado di effettuare la presa in carico.

Il coordinatore è la figura che ha il compito di programmare l'attività e la turnazione degli operatori, alla quale l'assistente sociale si riferisce per un confronto e indicazioni, laddove necessario per la complessità dell'intervento richiesto. Oltre alle 5 ore settimanali di attività in presenza previste il Coordinatore del Pris è prevalentemente in reperibilità negli orari di chiusura dei servizi sociali

Il coordinatore PRIS è il referente per ASP e con esso verranno intrattenuti tutti i contatti relativi all'esecuzione del servizio. Il coordinatore deve provvedere sia al monitoraggio delle attività che alla predisposizione del vademecum condiviso dal pris con la committenza. Il gestore dovrà quindi redigere immediatamente, al momento dell'assegnazione del contratto, un vademecum che indichi le dettagliate procedure e la modulistica necessaria, da adottare nelle diverse situazioni trasmettendone

copia alla committenza entro i primi 30 giorni dall'avvio dell'appalto. Il vademecum potrà essere integrato da informazioni e indicazioni dell'ente appaltante a cui il gestore dovrà attenersi.

Il coordinatore si occuperà anche di predisporre il report degli interventi e tutta la documentazione amministrativa da allegare alla fattura mensile contenente un'accurata statistica sia di dettaglio che in percentuale suddivisa per territori e Aziende di appartenenza relativamente al nr delle attivazioni, date e orari, caratteristiche anagrafiche dell'utenza, fonte di segnalazione e tipologia di intervento/risposta fornita, tempistiche e criticità rilevate, il nr di ore e relativi costi di centrale operativa e di attivazione di operatori a seguito di emergenza in pronta reperibilità, di mediazione interculturale, di attività di coordinamento nonché copia delle spese sostenute per ciascun utente allegate alle fatture.

E' prevista una relazione annuale da inviare entro il 31/12 di ciascun anno al DEC che raccolga tutti i dati forniti mensilmente in un unico report indicando gli obiettivi dell'anno successivo e i temi e nr ore previsti per la formazione degli operatori di cui realizzazione verrà poi dato riscontro al Dec nel corso dell'anno successivo

Il Pris dovrà essere dotato di 2 numeri di telefono di cui uno per la pronta reperibilità e uno per la centrale operativa nonché di una mail sempre monitorata dagli operatori.

Nel caso i servizi territoriali debbano segnalare situazioni urgenti che richiedano di essere gestite in orari di chiusura dei servizi sociali territoriali, potranno farlo attraverso il confronto con gli operatori della centrale operativa e inviando apposita mail

Il Pris svolge i seguenti interventi:

- Raccogliere e valutare le richieste di aiuto;
- orientare e informare il segnalante, verso i servizi sociali territoriali;
- attivare se necessario il pool operativo, negli orari di chiusura del servizio sociale territoriale;
- aggiornare la banca dati e l'archivio informatizzato dell'utenza e dei bisogni;
- raccordarsi con i Servizi Sociali dei Comuni e con quelli di altre istituzioni;
- dare immediata comunicazione e, comunque non oltre le ore 9 del mattino successivo all'intervento ai Servizi sociali territoriali e del collocamento in struttura o del servizio attivato per gli utenti da parte del pool operativo;
- predisporre report e relazioni statistiche che potranno essere ampliate su richiesta della stazione appaltante
- svolgere ricerca e approfondimento tecnico-professionale sulla legislazione relativa a senza fissa dimora, immigrazione, progetti di bassa soglia ecc
- ogni altro intervento ritenuto utile e rispondente alle finalità del servizio.
- Il pris dovrà garantire il trasporto dell'utenza se necessario
- Agevolare la presa in carico da parte di dei servizi sociali se ricorrono i presupposti per una presa in carico oppure mantenere la presa in carico fino ad individuazione di una soluzione per gli interventi a bassa soglia

**Il numero del Pris è riservato, oltre che ai committenti e ai gestori dei servizi di prossimità (sportello sociale unico integrato e unità di strada) nonché alle Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, Amministratori Locali, Questura, Polizia Municipale e pronto soccorso ospedaliero.**

**Il Pris non è invece attivabile direttamente dal cittadino.**

La Ditta deve:

- dare la possibilità agli operatori di pronta reperibilità di partire da un ufficio/sala operativa dove

al rientro dall'intervento possano posizionarsi per le attività di back office o dove gli operatori possano recarsi se non è disponibile un ufficio di ASP o al termine dell'intervento emergenziale per effettuare report, comunicazioni o redigere atti

- mettere a disposizione di un automezzo idoneo anche al trasporto di persone
- disporre di un Kit professionale (telefono cellulare, computer, scanner, stampante e casella di posta elettronica certificata);
- disporre di tutta la dotazione di DPI e procedure necessarie agli operatori in riferimento alla normativa, ai dpcm, alle indicazioni e raccomandazioni regionali e delle competenti unità sanitarie locali in epoca di Covid-19
- Disporre di un ufficio attrezzato gestire il fondo cassa per le emergenze e progettualità ad esse connesse. Il pris potrà contare su un budget massimo pari a 50.000 euro annui complessivi per provvedere direttamente, perseguendo criteri di appropriatezza ed economicità, all'acquisto di generi di prima necessità, biglietti, farmaci, collocazione alloggiativa (alberghi, affittacamere, posti in comunità alloggio ed educative, CRA ecc), acquisizione di figure professionali di supporto per specifici bisogni (oss, assistenti familiari, educatori ecc). Il fondo cassa rendicontato in fattura sarà rimborsato da ASP sulla base della documentazione giustificative presentata, previa valutazione da parte del DEC relativamente ad appropriatezza e congruità della stessa.

### **Prestazioni da erogare**

Il nucleo professionale reperibile deve svolgere le seguenti attività:

- realizzazione dell'istruttoria tecnica qualificata, laddove si renda necessario provvedere alla immediata protezione del minore o della persona fragile con o senza dimora;
- accompagnamento del minore o persona fragile presso il luogo di accoglienza
- gestione della collocazione emergenziale anche in strutture alberghiere, provvedendo al pagamento dei relativi costi ed effettuando la vigilanza e il supporto necessario ai bisogni primari, affiancamento/supervisione e vigilanza se necessario
- gestione dell'utenza a bassa soglia o progetti dedicati alla povertà in autonomia o in affiancamento e supporto degli operatori del servizio sociale professionale
- accompagnamento ai presidi sanitari per attività di screening o di valutazione medica
- predisposizione e invio di una relazione sociale comprensiva della compilazione della scheda di segnalazione, nonché la documentazione inerente il caso ivi compresa l'informativa privacy, documenti di identità o di soggiorno e se presente quella sanitaria;
- predisposizione della relazione finalizzata all'adozione del provvedimento d'urgenza ex art. 403 c.c. per i soli minori;
- formalizzazione del provvedimento di urgenza ex art. 403 c.c.;
- I provvedimenti ex art. 403 vengono assunti dal Servizio Pronto intervento sociale nel caso di necessità, e vengono formalizzati per ordine del coordinamento del Pronto intervento sociale, da parte dell'assistente sociale che ha gestito l'intervento a protezione del minore.
- collocamento del minore/i in ambiente protetto (risorsa parentale, Comunità, famiglia affidataria) o di altro utente fragile presso una struttura del territorio;
- redazione del report di trasmissione del caso ai SST, anche se l'esito della valutazione sia diverso dall'attivazione di un collocamento protetto ai sensi dell'art.403;
- collocamento in ambiente protetto, se necessario (utilizzando prioritariamente le risorse identificate da ASP Ferrara e ASSP dell'Unione Terre e Fiumi e Jolanda di Savoia).

Qualora non risultasse possibile individuare una collocazione comunitaria, per minori o utenza particolarmente fragile (ma che non presenti situazioni che consentano un ricovero ospedaliero), in particolar modo in epoca di covid, il personale del PRIS (assistente sociale e/o educatore) si occuperà di individuare una soluzione alloggiativa idonea, gestirà i bisogni della persona, si occuperà della sua sorveglianza e monitoraggio agevolando l'identificazione di successivo idoneo progetto;



Identicamente si farà carico di collocare in ambiente protetto l'utenza in periodi particolarmente a rischio es: piano freddo

- attivazione di interventi di mediazione linguistica-interculturale a favore dell'utenza sia in regime di emergenza che per particolari necessità di ASP e attivabili dai servizi territoriali Si ipotizza un fabbisogno di mediazioni in lingua urdu, cinese, banga, arabo, albanese, inglese e francese per 200 ore annue

Se la situazione necessita di approfondimento, si prevede l'arrivo del pool operativo nel luogo identificato dalle FFOO entro un'ora dalla telefonata

Il Pris si occupa di casi per i quali è necessario approfondire la congruità di una presa in carico effettiva da parte del servizio sociale territoriale di ASP per interventi di Bassa soglia (soprattutto per senza fissa dimora, cittadini che richiedono la predisposizione di invio verso i territori di provenienza) approfondendo e studiando la tematica, aggiornandosi sulla normativa e documentandosi sugli approcci di altri territori regionali e nazionali per relazionare al servizio e definire una linea/procedura di intervento.

Servizio	Ore giornaliere	Ore annuali	Costo orario operatore	Costo complessivo per 12 mesi
Centrale operativa attiva solo nei giorni lavorativi (in ASP o in sede)	12+6	4536	24,89 €	112.896,00 €
Reperibilità operatore centrale operativa attiva		3024	1,67 €	5.040,00 €
Coordinamento settimanale	6 ore settimanali	312	24,89 €	7.765,33 €
Coordinamento extra orario uffici ASP	6 ore di reperibilità giornaliera extra orario apertura uffici ASP	2190	1,67 €	3.650,00 €
Reperibilità extra centrale (sabato domenica festivi)	giorni 113 x 24 ore x 2 operatori	5424	1,67 €	9.040,00 €
Reperibilità extra centrale (feriali)	giorni 252 x 12 ore x 2 operatori	6048	1,67 €	10.080,00 €
Ore di attivazione sul campo da pronta reperibilità	150	1800	26,22 €	47.200,00 €
Mediazione linguistica		200	26,22 €	5.244,44 €
Pronto cassa per l'acquisto di generi di prima necessità, biglietti, alloggio, farmaci				50.000,00 €
<b>Annuale Lotto 1</b>				<b>250.915,78 €</b>

Giorni **lavorativi**(dal lunedì al venerdì esclusi festivi) anno 2022 **nr 252**

Giorni **festivi e sabato e domenica nr 113**

## **Lotto 2) Servizio di Accoglienza senza dimora.**

Attivazione di due appartamenti sulle 24 ore per accogliere utenza adulta e anziana , un appartamento dovrà accogliere persone di sesso maschile attivo per massimo nr.6 ospiti ed un altro appartamento dovrà ospitare persone di sesso femminile per un massimo di nr.4 ospiti.

Il progetto si rivolge a persone:

adulte e / o anziani con problematiche psico – sociali e sanitarie, che sono senza dimora e in situazioni di emergenza, prive di rete familiare anche in modo temporaneo ovvero per le quali la permanenza nel proprio nucleo familiare o contesto di vita contrasta con il personale sviluppo e il piano di intervento personalizzato curato dai Servizi Sociali.

Ciò che connota le persone senza dimora è una situazione di disagio abitativo, che è parte determinante di una più ampia situazione di povertà estrema . Dal punto di vista delle politiche e dell'intervento sociale, a connotare tale situazione è la presenza di un bisogno indifferibile e urgente, ossia tale da compromettere, se non soddisfatto, la sopravvivenza della persona secondo standard di dignità minimi. La condizione stessa di persona senza dimora presenta in sé le caratteristiche di situazione connotata da indifferibilità e urgenza del bisogno; ciò in quanto, come è noto, l'esposizione prolungata alla vita in strada o in sistemazioni alloggiative inadeguate, comporta conseguenze gravi e difficilmente reversibili nella vita delle persone, con un forte impatto anche in termini di costi sociali. Tra le persone senza dimora si registrano infatti tassi di malattia più elevati che tra la popolazione ordinaria, una speranza di vita più bassa, maggior frequenza di vittimizzazione, maggiori tassi di incarcerazione. Qualunque persona senza dimora che chiede aiuto è quindi considerata di per sé portatrice di un bisogno indifferibile e urgente, determinato dall'esigenza di essere collocata quanto prima in una sistemazione alloggiativa adeguata, dalla quale ripartire per la realizzazione di un percorso personalizzato di inclusione sociale. la casa garantisce il mantenimento della privacy e la possibilità di godere di relazioni sociali; la persona o la famiglia che occupa la casa deve poterne disporre in modo esclusivo, avere sicurezza di occupazione e un titolo legale di godimento. Proprio l'esclusione da uno o più di questi domini configura le diverse forme di povertà abitativa

La casistica degli utenti accolti in questi anni ha registrato l'aumento di accoglienza di persone in stato di fragilità estrema e senza fissa dimora, con serie implicazioni di carattere psicologico, di vario ordine e grado oltre che sanitario ed assistenziale.

L'accoglienza nella struttura è a titolo gratuito. Si richiede oltre all'offerta di interventi di soddisfazione dei bisogni primari (compreso il vitto), un'accoglienza sulle 24 ore, che preveda la pianificazione e l'erogazione di interventi di promozione dell'inclusione sociale e della solidarietà. Le finalità sono integrazione e coinvolgimento anche del territorio: la persona accolta dovrà essere ascoltata, sostenuta e riconosciuta per recuperare risorse personali, fisiche e psicologiche.

Nello stesso tempo si richiede di porre in campo azioni di mediazione culturale, territoriale, relazionale che possano sviluppare modi alternativi del vivere collettivo. L'ente aggiudicatario è chiamato a svolgere azioni di:

1. orientamento e collegamento con i Servizi della rete territoriale;
2. potenziamento della presa in carico già agita dai Servizi territoriali;
3. azione di promozione e inclusione sociale;
4. potenziamento della capacità di autopromozione ed autodeterminazione;
5. supporto e orientamento nella ricerca lavorativa e individuazione di opportunità formative.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di garantire il trasporto degli utenti in carico, nel caso di necessità per le strutture sanitarie e sociosanitarie.

L'accesso al progetto avverrà attraverso la valutazione dei servizi sociali Asp.

L'inserimento nel progetto è subordinato all'accettazione e alla sottoscrizione di un regolamento che l'aggiudicatario dovrà redigere nel quale dovranno essere dichiarati che:

- L'accesso alla struttura è riservato ai beneficiari del progetto Accoglienza Senza Dimora e agli operatori dedicati.
- L'eventuale accesso di persone terze deve essere preventivamente autorizzato dagli operatori di riferimento.
- L'accoglienza ha durata temporanea e può essere soggetta a rivalutazione.
- Il patto potrà eventualmente essere modificato in corso di accoglienza, per ragioni organizzative del servizio o comunque concordate preventivamente con ASP Ferrara. In tal caso dovrà essere nuovamente sottoscritto per la prosecuzione del progetto.
- Gli operatori hanno accesso alla struttura e alle stanze degli ospiti in qualsiasi momento.
- rispetto degli altri ospiti, degli operatori ed il vicinato
- mantenere un'adeguata igiene personale e dei propri indumenti
- partecipare attivamente al mantenimento quotidiano della pulizia e dell'ordine nella abitazione concordata con gli operatori di riferimento.
- l'ospite non fumerà in struttura
- non introdurrà droghe e alcoolici
- l'ospite non dovrà danneggiare i beni presenti in struttura
- non dovrà effettuare foto all'interno dell'appartamento e diffondere sui social.

Gli operatori del progetto garantiscono il segreto professionale sulle informazioni personali, mediche e sociali degli ospiti.

Dotazione alloggi:

L'aggiudicatario dovrà assicurare la disponibilità di due appartamenti ovvero di una soluzione abitativa idonea nel territorio comunale, privi di barriere architettoniche collocati in città (Ferrara), e dovrà inoltre specificare il titolo di disponibilità (affitto, proprietà, comodato...).

Le strutture devono essere in possesso dell'abitabilità rilasciata dal Comune di competenza ed essere collocate in una zona raggiungibile e con idonei collegamenti.

Gli appartamenti devono essere dotati di una cucina interna con adeguata attrezzatura, affinché gli ospiti possano provvedere in autonomia alla preparazione dei pasti, dovrà essere dotata di spazi collettivi da utilizzare per il pranzo e per le attività di socializzazione e abilitative, e deve disporre di servizi igienici in rapporto alla numerosità degli utenti accolti.

L'aggiudicatario sosterrà il costo delle utenze domestiche e i costi della manutenzione ordinaria e straordinaria degli alloggi.

Gli appartamenti dovranno essere allestiti con letti singoli, armadi singoli ovvero spazi che possano essere utilizzati dagli ospiti in via esclusiva o riservata per la custodia dei beni personali. Gli appartamenti dovranno essere dotati di elettrodomestici: lavatrici, frigoriferi. Inoltre dovranno essere garantiti agli ospiti all'ingresso: n. 2 due parure di lenzuola, n. 2 parure di asciugamani e dovranno essere garantiti prodotti per l'igiene personale, come anche prodotti per la pulizia e igienizzazione degli appartamenti.

Attività	Costo giornaliero per persona	numero persone	Giorni annui di servizio	Costo complessivo per 12 mesi
Appartamenti senza fissa dimora	20,50 €	10	365,00	74,825,00 €

### **Lotto 3) Servizio Unità di Strada**

Per unità di strada si intende un servizio attivo sul territorio, nei luoghi dove maggiormente si rende manifesta la necessità, composto da una equipe specializzata dotata di un presidio mobile che risulta il primo e spesso l'unico contatto che le persone in grave stato di emarginazione hanno con qualcuno che tende loro la mano.

Il servizio di affidamento del servizio unità di strada è così articolato:

- realizzazione di un'attività mobile di strada, svolta a piedi o su gomma nel Comune di Ferrara, nei luoghi dove è probabile la presenza in strada di persone senza dimora;
- realizzazione di 5 uscite settimanali di 4 ore l'una (due uscite in fascia diurna, e tre in fascia serale – notturna per il periodo previsto da contratto, indicativamente dalle ore 20:00 alle ore 24:00);

- Oltre al servizio in strada, il servizio dovrà prevedere eventuali colloqui e/o accompagnamenti dei soggetti per i quali si renderà necessario presso le strutture di accoglienza del Comune di Ferrara, presso i servizi sociali, presso l'ospedale, presso gli Ambulatori di servizi specialistici dell'AUSL;
- Il Servizio, per le esigenze di pronto cassa (es: beni di prima necessità, acquisto di medicinali ecc...), avrà a disposizione un budget forfettario di € 3.000 l'anno che andrà rendicontato all'ASP con le apposite ricevute fiscali legate al nominativo dell'utente e la firma dell'operatore. La rendicontazione avverrà ogni tre mesi.

L'attività prevede che gli operatori dell'Unità di strada:

1. attivino un punto di ascolto itinerante con l'obiettivo di instaurare un rapporto costruttivo e di fiducia con l'utenza di strada;
  2. forniscano i beni di prima necessità acquistati da ASP;
  3. indirizzino l'utenza verso luoghi deputati all'accoglienza notturna;
  4. diano informazioni circa i punti di erogazione dei servizi di prima accoglienza, fornendo anche materiale informativo / formativo;
  5. inviino ai servizi sociali territoriali fornendo loro orari ed indirizzo, al fine di valutare la situazione individuale e l'eventuale progetto di intervento mirato al superamento della condizione di fragilità
- gli operatori dell'Unità di strada dovranno mantenere costanti rapporti con le altre associazioni / cooperative, che lavorano nel territorio occupandosi di fragilità, marginalità e povertà, così come l'Unità Mobile di Strada di Ferrara del servizio per le dipendenze Patologiche dell'AUSL di Ferrara e le altre unità di strada presenti sul territorio.
  - è richiesto di individuare un Responsabile operativo che è il referente per il fornitore rispetto ad ASP e con esso verranno intrattenuti tutti i contatti relativi all'esecuzione del servizio. Il responsabile deve provvedere sia al monitoraggio delle attività che alla predisposizione della documentazione amministrativa da allegare alla fattura mensile. È previsto che il Responsabile operativo relazioni al Direttore dell'esecuzione del contratto ogni mese circa l'andamento dell'attività.

Compiti specifici del Responsabile:

1. assicurare che le attività richieste dal presente capitolato siano pianificate, eseguite e controllate, il loro sviluppo venga attentamente seguito e coordinato;
2. comunicare le modalità del servizio al Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato, risolvendo eventuali problematiche che possano insorgere tra le parti interessate;
3. tenere sotto controllo le azioni correttive;
4. responsabile dei dati.

I beneficiari del Servizio Unità di Strada sono le persone senza dimora presenti sul territorio, anche in modo sporadico o transitorio, caratterizzate da differenti problematiche bio-psicosociali, economiche e culturali, che insieme caratterizzano grave emarginazione adulta.

Il servizio si rivolge a persone maggiorenni, nel caso in cui però il servizio riscontri una situazione indifferibile ed urgente, che coinvolga persone non riconducibili a situazioni gestibili all'attività specifica del servizio stesso (minori), il servizio dovrà raccordarsi con i servizi deputati al fine di segnalare la situazione e le modalità d'intervento.

In caso di emergenza e di valutazione dei Servizi Sociali Territoriale si chiede la disponibilità ad uscite extra. Per tutta la durata del Piano freddo, si richiede lo stesso intervento.

Attività	Ore settimanali	Ore annuali	Costo orario	Costo complessivo per 12 mesi
Attività unità di strada	20 (4 ore al giorno per 5 giorni alla settimana)	2080	22,56 €	46.915,56 €
Ore in aggiunta per accompagnamenti tecnici extra		250 stimate	22,56 €	5.638,89 €
				<b>52.554,44 €</b>

#### **ART.4 – Luogo di esecuzione dell'appalto**

Per quanto riguarda il **lotto 1)**, le attività saranno svolte presso la sede ubicata nel territorio del Distretto centro nord che la Ditta metterà a disposizione come punto di partenza dell'attività degli operatori e presso le sedi del Committente nell'ambito del comune di Ferrara

In riferimento al **lotto 2)**, si richiede di mettere a disposizione due appartamenti, ubicati presso la Città di Ferrara.

Per quanto concerne il **lotto 3)**, luogo di esecuzione è il territorio del Comune di Ferrara, Voghiera, Masi Torello, Iolanda di Savoia.

#### **ART.5 – Dotazione personale**

##### **Lotto 1)**

La Ditta appaltatrice assicurerà i Servizi sopradescritti attraverso le seguenti figure:

- n. 1 coordinatore in possesso di laurea pertinente (Pedagogia, Psicologia, Servizi Sociali, Scienze della Formazione/Educazione), con un'esperienza lavorativa nel ruolo specifico di coordinatore di servizi sociali con Enti Pubblici e / o in convenzione e di non meno di tre anni; la Ditta appaltatrice dovrà comunicare ad ASP il nominativo e i riferimenti del Coordinatore;
- Assistenti sociali con diploma di laurea in servizio sociale e iscrizione all'albo delle Assistenti Sociali uno per la pronta reperibilità in orario di chiusura del servizio e 1 assistente sociale per l'attività di bassa soglia da impegnare presso ASP per le attività di presa in carico delle povertà;
- educatore professionale con una delle seguenti qualifiche :
  - Attestato di abilitazione per educatore professionale, rilasciato ai sensi del D.M. 10 febbraio 1984 e del D.M. 8 ottobre 1998, n. 520;
  - Diploma universitario di educatore professionale rilasciato nell'ambito delle facoltà di scienze dell'educazione e di scienze della formazione;
  - Attestato regionale di qualifica professionale rilasciato ai sensi della direttiva comunitaria 51/92, al termine di un corso di formazione attuato nell'ambito del Progetto Pris, diploma di laurea in pedagogia, in scienze dell'educazione, in scienze della formazione, diploma di laurea in educatore sociale, diploma di laurea in psicologia o in scienze sociali con un curriculum di studio e attività di tirocinio, coerenti con l'attività di educatore nei servizi sociali, sociosanitari o sanitari;

- Attestato di partecipazione a corsi regionali di centocinquanta ore, riservato agli operatori di comunità con esperienza triennale, secondo quanto previsto dalla delibera della Giunta regionale n. 546/2000;
- Diploma di laurea ad indirizzo sociologico od umanistico e svolgimento dei corsi di formazione, della durata complessiva di 120 ore, riguardanti tematiche educative e di comunità;
- Diploma di laurea equipollenti.

Sono altresì richiesti:

- Mediatori linguistici/interculturali con adeguata esperienza;

Tutti i corsi sopra richiamati devono essere realizzati ed attestati da enti pubblici o soggetti privati accreditati o autorizzati ai sensi ai sensi degli art. 33 e 34 della LR 12/2004 o da normative di altre regioni.

La numerosità delle figure di professionali di assistente sociale dovrà essere commisurata all'organizzazione del lavoro così come richiesta nell'art.3 e al rispetto dei contratti di lavoro.

## **Lotto 2)**

La ditta appaltatrice assicurerà i Servizi sopradescritti attraverso le seguenti figure:

1. N. 1 coordinatore di progetto in possesso di laurea pertinente: pedagogia/psicologia/Servizi Sociali/ scienza della formazione /educazione con esperienza almeno triennale nell'accoglienza di utenza adulta fragile
2. N. 1 operatore diurno con laurea in servizio sociale, iscrizione all'albo degli assistenti sociali con almeno un anno di esperienza nella presa in carico dell'utenza fragile, o un educatore con attestato di abilitazione per educatore professionale/sociale o laurea in educatore professionale con esperienza di almeno un anno nella presa in carico dell'utenza fragile, laurea in Psicologia con esperienza di almeno un anno con utenza fragile.

L'operatore dovrà garantire la presenza di almeno 2 ore al giorno in ogni struttura e 7 giorni su 7, con obiettivi educativi, di accompagnamento dell'adulto e dell'anziano verso i percorsi di autonomia.

3. N. 1 operatori/tutor/mediatori di comunità con specifica esperienza di almeno un anno nell'area del disagio adulto che realizzi un accesso notturno 7 giorni su 7 per almeno 2 ore (indicativamente nella fascia oraria dalle 20:00 alle 23:00) con conoscenza di almeno una lingua straniera lingue inglese e/o francese, dotato di telefono cellulare reperibile sia dall'unità di strada per senza dimora che dalle forze dell'ordine.

Al bisogno la ditta appaltatrice dovrà fornire l'intervento di personale qualificato per la somministrazione di terapia farmacologica.

Il coordinatore coordina le attività con attenzione all'organizzazione complessiva del servizio, è punto di riferimento organizzativo e di sostegno per i tutor/educatori/figure professionali impiegate e cura il raccordo con ASP, anche per quanto riguarda le relazioni di verifica che vanno inviate al Responsabile DEC con cadenza bimensile.

## **Lotto 3)**

Individuazione di due (2) operatori/tutor/mediatori di comunità con specifica esperienza nell'area del disagio adulto. Tutti gli operatori impiegati in "Unità di Strada" devono essere in possesso di patente, categoria B.

Gli operatori dovranno avere in dotazione:

1. un telefono cellulare attivo nelle ore di intervento al quale le Forze dell'ordine possano rivolgersi per segnalare persone in strada ma anche per verificare eventuali disponibilità di posti letto nei luoghi contrattualizzati con ASP e non;
  2. un tablet al fine di inviare giornalmente, al servizio sociale territoriale area adulti, segnalazione di quante persone siano state intercettate e inviate ai servizi di accoglienza e al servizio sociale in quest'ultimo caso va indicato anche il nome e cognome e data di nascita della persona;
  3. Messa a disposizione di un automezzo con il quale gli operatori si spostano sul territorio di riferimento, dotato di uno spazio idoneo per posizionare materiale (sacchi a pelo, coperte etc...) e beni di prima necessità da erogare alle persone senza dimora.
  4. La Ditta aggiudicataria dovrà effettuare il servizio utilizzando un automezzo dotato di assicurazione e bollo rispettoso dei requisiti previsti dal Comune di Ferrara per il contenimento delle emissioni inquinanti.
- Il mezzo deve essere in perfetta efficienza sia in termini di trattamenti igienici sia in termini di manutenzioni ordinarie.

#### **ART. 6 – Gestione del servizio**

---

Per lo svolgimento delle attività di cui agli artt. 2 e 3, l'Aggiudicatario si impegna allo svolgimento tenendo conto delle esigenze e delle specifiche modalità di realizzazione da concordarsi con l'ASP. La Stazione Appaltante si riserva di prescrivere ulteriori e/o diverse modalità di articolazione del servizio, anche in riferimento a periodi e sedi di espletamento dello stesso, qualora le ritenga opportune.

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di segnalare con tempestività ad ASP circostanze e fatti che, rilevati nell'espletamento del proprio compito, possano pregiudicare il regolare espletamento del servizio.

#### **ART. 7 - Durata dell'appalto**

---

L'appalto avrà durata di tre anni decorrenti dalla data indicativa del 01/05/2022 salvo recesso anticipato in caso del venir meno delle esigenze o salvo riduzione nei limiti del sesto quinto.

Si precisa, altresì che, nel caso in cui il Contratto di Servizi, tra questo Ente e i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera, e per il Pris il distretto centro nord in futuro non preveda più lo svolgimento da parte di ASP Centro Servizi alla Persona di quanto in oggetto, è prevista la successione nel presente contratto, da parte del nuovo Ente incaricato di svolgere il servizio in oggetto.

#### **ART. 8 - Opzione Rinnovo e/o proroga**

---

È prevista la facoltà di proroga contrattuale per un periodo di un anno se disponibili finanziamenti ministeriali relativi al Piano Povertà, da formalizzare a mezzo di scambio pec da inoltrare entro tre mesi dalla scadenza naturale del contratto.

Per ogni singolo lotto sono previste modifiche contrattuali ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., in considerazione del fatto che le esigenze aziendali possono mutare, a seguito di riorganizzazioni dei servizi in oggetto, aperture di nuove strutture, accordi con ulteriori Comuni limitrofi, o come conseguenza di un aumento dei servizi sulle strutture attuali,

Tale opzione potrà essere esercitata dalla stazione appaltante mediante comunicazione a mezzo PEC con un anticipo di almeno 1 mese.



L'appaltatore, ai sensi dell'art.106, comma 11, del D.L.gs. 50/2016, sarà tenuto a prestare il servizio in regime di proroga tecnica, alle medesime condizioni economiche e modalità pattuite, per i sei mesi successivi alla scadenza del contratto, su semplice richiesta di ASP Centro Servizi alla Persona qualora nel termine ordinario di scadenza del contratto non sia possibile stipulare nuovo contratto di appalto.

### **ART. 9 - Responsabilità dell'Aggiudicatario**

---

L'Aggiudicatario è responsabile della corretta esecuzione dei servizi affidati. Pertanto, qualora, nel corso dell'esecuzione dei servizi si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il Responsabile Operativo deve darne tempestiva comunicazione al Responsabile dell'ASP e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

L'Aggiudicatario è inoltre responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e delle prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamentari vigenti anche in materia di diritto del lavoro.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di fornire all'ASP, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad accertare l'effettività di tale ottemperanza.

L'Aggiudicatario è, inoltre, direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, cose e/o materiali causati per suo fatto e colpa, compresi i danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati. L'Aggiudicatario dovrà quindi provvedere tempestivamente e a propria cura e spese al risarcimento dei danni.

Fermo restando quanto sopra previsto, l'Aggiudicatario è comunque tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni causati a terzi e ad ASP ed ai suoi beni dal proprio personale e dai propri mezzi.

### **ART. 10 - Obblighi dell'Aggiudicatario**

---

Gli obblighi dell'Aggiudicatario sono i seguenti:

rispettare gli standard qualitativi e le norme di funzionamento dei servizi definite dall'ASP nel presente capitolato, nella lettera di invito e in tutta la documentazione di gara;

- impegnarsi a svolgere direttamente tutte le attività ed i servizi di cui all'art. 2 e 3 del presente capitolato
- operare in accordo con i soggetti promotori dell'appalto, provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati nello stesso per il tramite del Coordinatore;
- attenersi alle disposizioni date dai soggetti promotori dell'appalto nell'espletamento delle attività appaltate, comunicando le eventuali proposte di diversa organizzazione dei servizi;
- attuare gli indirizzi dei soggetti promotori dell'appalto finalizzati a un miglior funzionamento del servizio;
- rispettare ed assicurare il rispetto degli standard qualitativi e delle norme di funzionamento dei servizi definiti nonché il rispetto dei regolamenti e degli atti dei soggetti promotori dell'appalto.

L'Aggiudicatario dovrà osservare la massima diligenza nella esecuzione del servizio.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale:

- i rischi connessi all'esecuzione del contratto;
- gli obblighi e le responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, requisiti del personale impiegato nell'appalto;

- tutte le spese inerenti e conseguenti alla sottoscrizione del contratto, senza diritti di rivalsa.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'Aggiudicatario, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e lo stesso non potrà, pertanto, avanzare pretese di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'ASP.

L'Aggiudicatario si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'ASP da tutte le conseguenze derivanti dalle eventuali inosservanze delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.

L'Aggiudicatario è tenuto a impiegare, negli interventi oggetto dell'appalto, personale in possesso dei seguenti requisiti (richiesti anche in caso di impresa individuale):

- età non inferiore a 18 anni;
- adeguata conoscenza della lingua italiana (sia parlata che scritta) e di altra lingua comunitaria (inglese e/o francese);
- specifica formazione e qualificazione e iscrizione all'albo in relazione alla tipologia, alle caratteristiche, alle condizioni e alle modalità del servizio appaltato
- l'eventuale personale non comunitario deve essere munito di carta di soggiorno o permesso di soggiorno; in alternativa, di nulla osta al lavoro e contratto di soggiorno e, ove previsto, dell'equiparazione del titolo di studio richiesto.

L'Aggiudicatario si impegna a garantire costantemente la presenza del personale necessario all'erogazione dei servizi, secondo quanto disposto dall'art. 2 e 3 del presente capitolato

L'Aggiudicatario è sempre responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle eventuali loro inosservanze alle norme del presente capitolato.

L'Aggiudicatario si impegna altresì a:

- presentare e acquisire parere favorevole dalla stazione appaltante rispetto al personale che intende impiegare nel servizio con preliminare colloquio e anche in caso di sostituzione
- sostituire tempestivamente il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- provvedere alla sostituzione in caso di assenze del personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto con personale in possesso almeno degli stessi requisiti previsti dal presente capitolato;
- garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto e ad assicurare il rispetto della puntualità dei servizi.

La Ditta appaltatrice garantisce che tutti gli operatori indicati nel capitolato di gara per la gestione delle attività risultino:

- in regola con quanto previsto dalla Legge 6 febbraio 2006, n. 38 "Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet";
- in possesso dei requisiti generali stabiliti per l'accesso al pubblico impiego previsti dall'art. 2, del D.P.R. 487 del 9 maggio 1994 e dal D.Lgs. 165/01.

A tal fine la Ditta appaltatrice inoltrerà ad ASP idonee dichiarazioni sostitutive.

## **ART. 11 – Personale e Tutela dei lavoratori, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - D.Lgs 81/08.**

L'aggiudicatario è tenuto ad osservare il trattamento economico e normativo vigente per tutto il personale utilizzato, nei modi e termini di legge e dei contratti nazionali di lavoro. L'aggiudicatario dovrà trasmettere, nel caso venga richiesto da ASP, copia della documentazione comprovante il versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi effettuato per il proprio personale, fermo restando la facoltà, per l'Ufficio stesso, di richiedere direttamente opportuni accertamenti in merito ai competenti uffici.

Qualora risulti che l'aggiudicatario non abbia ottemperato a qualcuno degli obblighi suddetti, ASP ha la facoltà di operare una trattenuta cautelativa sulle fatture da liquidare pari al 20% del corrispettivo mensile, fino ad avvenuta regolarizzazione.

Resta inteso, in ogni modo, che ASP, rimane del tutto estraneo ai rapporti, ivi compreso qualsiasi vertenza economica e/o giuridica, che andranno ad instaurarsi fra l'aggiudicatario ed il personale dipendente. Ferma restando la formazione obbligatoria prevista dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al D.lgs. 81/2008 e s.m.i., il soggetto aggiudicatario deve assicurare a tutto il personale in servizio adeguata formazione nelle materie relative al servizio oggetto dell'appalto, nonché dare conoscenza dettagliata del presente Capitolato, allo scopo di adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti da ASP. La formazione dovrà avere caratteristiche di specificità, permanenza e durata, e dovrà essere garantita per tutta la vigenza del contratto.

L'Aggiudicatario si impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro, di igiene e sicurezza, nonché alla disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'Aggiudicatario si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi e Integrativi di Lavoro, applicabili, alla data della stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni. La Ditta si obbliga a continuare ad applicare i suddetti contratti anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione; tali obblighi vincolano la Ditta anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

Il mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale comporta l'immediata risoluzione del contratto.

L'ASP è assolutamente estranea al rapporto di lavoro costituito tra l'Aggiudicatario ed il proprio personale addetto al servizio e non potrà mai essere coinvolto in eventuali controversie che dovessero insorgere, in quanto nessun rapporto di lavoro potrà mai instaurarsi tra il personale dell'Aggiudicatario e l'ASP.

L'Aggiudicatario, a mezzo del proprio personale, dovrà osservare ed applicare le disposizioni di cui al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, con particolare riferimento alla nomina dei responsabili della sicurezza e degli addetti al primo soccorso e al servizio antincendio che dovranno essere provvisti della necessaria qualifica.

L'aggiudicatario, al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà presentare un'autocertificazione nella quale attesta di avere adempiuto a tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, necessari e propedeutici all'avvio del servizio oggetto di affidamento.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a comunicare in forma scritta, entro il mese successivo l'avvio del servizio le seguenti informazioni:

- Nominativo del Datore di Lavoro;
- Nominativo del rappresentante dei lavoratori;
- Nominativo del Medico competente;
- Formazione professionale documentata in materia di sicurezza dei lavoratori

### **ART. 12 - Scioperi – Continuità del servizio**

---

In caso di sciopero del personale o di disagi nel funzionamento del servizio, troverà applicazione la legge n. 146/90 e s.m.i e le norme di garanzia sui servizi pubblici essenziali, previsti dal C.C.N.L. di categoria dell'Aggiudicatario.

In ogni caso l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità nello svolgimento del servizio anche in caso di motivato impedimento assumendosene tutti gli oneri.

### **ART. 13 - Corrispettivo**

---

Il corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario, a fronte dei servizi di cui agli artt. 2 e 3 del presente capitolato, corrisponde all'offerta economica presentata in sede di gara per l'attività effettivamente espletata.

Il ribasso d'asta è stato determinato a proprio rischio dall'Aggiudicatario in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime pertanto l'offerta è fissa ed invariabile indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità si dovesse verificare, facendosi carico l'aggiudicatario di ogni relativo rischio e/o alea. L'Aggiudicatario, pertanto, non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti del corrispettivo indicato nell'offerta per tutta la durata contrattuale e per i periodi di cui all'art. 7 del presente capitolato.

**I prezzi dell'offerta, presentati dalla ditta risultata aggiudicataria, rimarranno invariati per tutta la durata del contratto.**

### **ART. 14 - Pagamenti e Fatturazione**

---

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente sulla base

**Lotto 1)** del valore espresso in sede di gara per quanto riguarda le voci dell'offerta economica Centrale Operativa, Coordinamento settimanale, Ore di attivazione sul campo da pronta reperibilità e Mediazione linguistica, mentre saranno remunerate in modo puntuale le ore (voce non ribassabile) relative agli interventi realizzati durante le fasce orarie di pronta reperibilità. Il fondo cassa dovrà essere rendicontato in fattura e verrà rimborsato da ASP sulla base della documentazione giustificativa presentata, previa valutazione da parte del DEC relativamente ad appropriatezza e congruità della stessa.

**Lotto 2)** remunerazione in base alle presenze giornaliere degli ospiti nei due appartamenti

**Lotto 3)** remunerazione a corpo progetto

Le fatture dovranno essere emesse dall'aggiudicatario e trasmesse ad ASP mediante il sistema di fatturazione elettronica entro i primi 10 giorni di ogni mese.

Il pagamento a mezzo bonifico bancario sarà effettuato a 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura. Scaduto il termine di pagamento di cui sopra l'ASP non potrà essere considerata in mora se

non dopo l'inutile decorso di 60 giorni dal ricevimento di raccomandata A.R. di sollecito, inviata, dopo la scadenza di pagamento. In ogni caso, il tasso di interesse applicato sarà quello legale.

Le fatture dovranno essere intestate ad ASP Centro Servizi alla Persona Via Ripagrande n. 5 - 44121 Ferrara, codice fiscale 80006330387 – partita IVA 01083580389.

Si precisa che:

✓ ASP ha deputato alla ricezione delle fatture elettroniche, attraverso il Sistema di Interscambio (SDI), l'Ufficio con CODICE UNIVOCO: UF0ECY (il terzo carattere è NUMERICO).

✓ che l'IVA sulle fatture emesse verrà versata da ASP, in qualità di Ente Pubblico ai sensi del nuovo Articolo 17-TER DPR 633/72 che prevede la SCISSIONE DEI PAGAMENTI (SPLIT PAYMENT).

Resta inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'Aggiudicatario potrà sospendere il servizio e, comunque, lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato. In caso di inadempienza a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto da ASP con lettera raccomandata A/R.

L'ASP si riserva la facoltà di procedere alla revoca o alla riduzione, dell'affidamento. In tale ipotesi, il corrispettivo economico sarà rideterminato secondo le norme di legge.

#### **ART. 15 - Obblighi di tracciabilità**

---

L'Aggiudicatario si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i., e a fornire all'ASP ogni informazione utile a tal fine e, in particolare:

✓ a utilizzare un conto corrente dedicato, acceso presso banche o Poste Italiane S.p.a., ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, comunicati all'Azienda tempestivamente e, comunque, entro sette (7) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto, nonché negli stessi termini, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi a comunicare ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi;

✓ a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto su detto conto;

✓ ad effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, riportando il codice identificativo di gara (CIG), fatto salvo quanto previsto all'art. 3, comma 3, della citata legge.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto (art. 9bis, L. 136/2010).

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si applicano le disposizioni dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

#### **ART. 16 - Danni a persone o cose – Polizza assicurativa**

---

L'Aggiudicatario è responsabile dei danni, eventualmente causati a terzi.

L'Aggiudicatario è direttamente ed esclusivamente responsabile dei danni derivanti da cause ad esso imputabili di qualunque natura che risultino arrecati:

- ✓ dal proprio personale a persone o utenti in carico o a cose di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione del servizio.
- ✓ dagli utenti in carico a persone o a cose di terzi.

A tal fine l'Aggiudicatario è tenuto, entro la data di attivazione del servizio e, comunque ai fini della stipula dell'atto contrattuale, a stipulare apposita assicurazione per danni a persone e a cose riferite specificatamente al presente appalto nessuno escluso e per l'intera durata dello stesso prevedendo espressamente che tra i terzi rientra anche ASP stessa, i suoi beni ed il suo personale.

Per il lotto 1) la copertura assicurativa dovrà essere garantita con polizza per responsabilità civile verso terzi

- ✓ (R.C.T.) con massimali non inferiori per ogni sinistro e per anno ad € 6.000.000,00, con il limite
- ✓ minimo per persona di € 2.500.000,00 e per cose o animali di € 1.000.000,00 nonché copertura
- ✓ assicurativa per responsabilità civile verso i prestatori d'opera (R.C.O.) dipendenti della ditta
- ✓ aggiudicataria ed eventuali terzi per un massimale non inferiore a 2.500.000,00; Assicurazione contro la Responsabilità Civile Auto dei mezzi in dotazione al Pool e al
- ✓ coordinatore con massimali non inferiori a € 6.000.000,00 e copertura contro gli infortuni del conducente del mezzo con massimali non inferiori a € 150.000,00 per morte ed invalidità permanente; Assicurazione contro gli infortuni con massimali non inferiori a € 100.000,00 per caso morte e €
- ✓ 100.000,00 per invalidità permanente;

Per il lotto 2) la copertura assicurativa dovrà essere garantita con:

- ✓ polizza per responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) con massimali non inferiori per ogni sinistro e per anno ad € 2.500.000,00, con il limite minimo per persona di € 1.000.000,00 e per cose o animali di € 500.000,00 nonché copertura assicurativa per responsabilità civile verso i prestatori d'opera (R.C.O.) dipendenti della ditta aggiudicataria ed eventuali terzi per un massimale non inferiore a 2.500.000,00;

Per il lotto 3) la copertura assicurativa dovrà essere garantita con:

- ✓ polizza per responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) con massimali non inferiori per ogni sinistro e per anno ad € 6.000.000,00, con il limite minimo per persona di € 2.500.000,00 e per cose o animali di € 1.000.000,00 nonché copertura assicurativa per responsabilità civile verso i prestatori d'opera (R.C.O.) dipendenti della ditta aggiudicataria ed eventuali terzi per un massimale non inferiore a 2.500.000,00. Le polizze dovranno essere stipulate per tutta la durata dell'appalto ad eccezione della polizza

per la responsabilità civile auto e dovranno recare espressamente la clausola che le stesse si intendono cessate solo a seguito di espressa dichiarazione liberatoria da parte della stazione appaltante.

Le predette coperture assicurative devono essere garantite anche per il personale volontario eventualmente impegnato nelle attività di supporto, mai in sostituzione di personale dipendente.

Si specifica che nella polizza da stipularsi a carico dell'aggiudicatario dovrà essere obbligatoriamente compresa la clausola di rinuncia alla rivalsa nei confronti del committente.

L'ASP è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortunio o altro che dovesse occorrere al personale tutto, dipendente dell'Aggiudicatario o incaricato dallo stesso, impegnato nel servizio.

### **ART. 17 - Inadempienze contrattuali e risoluzione del contratto**

---

Trattandosi di servizio continuativo necessario all'ASP, nel caso di inadempimento dell'Aggiudicatario nel prestare in tutto o in parte il servizio alle condizioni riportate nel presente capitolato e a quelle dell'offerta, la stessa potrà, a suo insindacabile giudizio, risolvere il contratto, per cause imputabili all'Aggiudicatario con incameramento della cauzione definitiva e fatto salvo il diritto dell'ASP al risarcimento del maggior danno, compreso quello conseguente all'affidamento delle prestazioni ad altro soggetto per il tempo necessario all'espletamento di una nuova procedura di gara.

È fatta salva la possibilità per l'ASP di rivolgersi, in caso di risoluzione anticipata del servizio, al secondo miglior offerente per l'assegnazione del servizio stesso.

Oltre alle altre ipotesi espressamente previste nel presente capitolato costituiscono causa di immediata risoluzione del contratto per inadempimento:

- ✓ mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato comprovate da almeno tre (3) lettere di contestazione;
- ✓ difformità tra le caratteristiche del servizio e quelle dichiarate nell'offerta;
- ✓ in caso di cessione ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che per interposta persona, dei diritti e degli obblighi inerenti al presente contratto;
- ✓ per interruzione del servizio senza giusta causa;
- ✓ per cessazione anticipata del servizio;
- ✓ Subappalto di forniture/prestazioni;
- ✓ Violazione delle norme di sicurezza e prevenzione;
- ✓ Gravi violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari nonché delle norme del presente capitolato e/o gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'Aggiudicatario anche a seguito di diffide della Stazione Appaltante;
- ✓ Inosservanza grave e reiterata, diretta o indiretta, delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti nel presente capitolato in materia di personale dipendente dell'affidatario e del CCNL;
- ✓ Per impedimento in qualsiasi modo all'esercizio del potere di controllo da parte dell'Amministrazione dell'ASP;

### **ART. 18 - Recesso**

---

L'ASP può recedere dal contratto, in qualsiasi momento, con preavviso di almeno venti (20) giorni, da comunicare all'Aggiudicatario con raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di recesso, l'Aggiudicatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché eseguite correttamente e a regola d'arte secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali ed alle eventuali ulteriori somme previste dall'art. 109 del D. Lgs 50/2016.

## **ART. 19 - Penali**

---

In caso di violazione parziale o totale degli obblighi contrattualmente assunti e specificatamente descritti nel presente Capitolato, l'Amministrazione applicherà le penali di seguito indicate:

Per ogni rilevazione di prestazione svolta in modo "non conforme", rispetto a quanto previsto dal Capitolato (es. rispetto a orari, comportamento del personale, ecc) verrà applicata una penale di € 500,00;

Per ogni altra rilevazione di prestazione svolta in modo "non conforme" rispetto a quanto previsto dal Capitolato, e non citato nei punti precedenti, verrà applicata una penale di € 300,00;

Relativamente alle prestazioni offerte in sede di progetto tecnico di cui si riscontra la mancata esecuzione e/o dotazione, si provvederà per ogni inadempienza rilevata a seguito di singoli controlli effettuati, ad applicare la seguente penale, fatto salvo l'obbligo di adempiere alle prestazioni/forniture offerte da minimo € 250,00 a massimo € 500,00.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto qualora le inadempienze di cui sopra e le relative penali nel complesso siano pari o superiori al 2% del valore complessivo del contratto.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del RUP, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della contestazione.

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

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

## **ART. 20 - Riservatezza**

---

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e/o, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente appalto.

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano e/o divengano di pubblico dominio.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'ASP ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

L'Aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione stessa del fornitore a gare o appalti.

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.



## **Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016**

1. In esecuzione del presente contratto, il Fornitore effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.
2. In virtù di tale trattamento, le Parti stipulano l'accordo allegato A al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.
3. Il Fornitore è, pertanto, designato dall'Ente- ASP quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento -per il trattamento denominato "servizio trasporto con ambulanza" -, il quale si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente contratto.
4. Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

### **Sicurezza e riservatezza**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere 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, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.
3. L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti della Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
5. Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.
6. In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
7. Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione alla Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
8. Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Amministrazione attinente alle procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.
9. Il Fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi della Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.

## **ART. 21 - Sicurezza**

---

Nel presente appalto non sussiste “interferenza” ne consegue, pertanto, l’assenza di obbligo, a carico della stazione appaltante, di redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

## **ART. 22 - Sub-appalto.**

---

Ai sensi dell’art. 142 del Dlgs. 50/2016 per ciascuno dei tre lotti non è previsto sub-appalto in quanto trattasi di servizi sociali e per la specificità di servizi richiesti, per la tipologia degli stessi e dell’utenza di riferimento viene dunque esclusa tale possibilità.

## **ART. 23 – Pantouflage**

---

Ai sensi dell’art. 53, comma 16-ter del D. Lgs. n.165/2001, l’appaltatore sottoscrivendo il presente contratto, attesta di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver conferito incarichi ad ex dipendenti, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziale per conto delle pubbliche amministrazioni nei loro confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

## **ART. 24 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti**

---

È vietata qualsiasi forma di cessione totale o parziale del contratto, pena l’immediata risoluzione del contratto, il risarcimento dei danni e delle spese causati all’ASP e la perdita della cauzione.

È fatto divieto all’Aggiudicatario di cedere a terzi i crediti del servizio senza specifica autorizzazione da parte dell’ASP fermo, comunque, il rispetto delle norme di cui al D.Lgs. 50/2016.

In caso di inadempimento da parte dell’Aggiudicatario degli obblighi di cui ai commi precedenti, l’ASP, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

## **ART. 25 - Spese contrattuali**

---

Sono a carico dell’Aggiudicatario tutte le imposte e tasse e le spese relative e conseguenti al contratto, nessuna esclusa od eccettuata, comprese quelle per la registrazione.

Ai sensi dell’art. 216, comma 11, D.Lgs. 50/2016 l’Aggiudicatario deve rimborsare ad ASP le spese per la pubblicazione degli avvisi e dei bandi di gara entro e non oltre sessanta giorni dall’aggiudicazione (art. 216 comma 11 del D. Lgs 50/2016); tali spese sono stimate indicativamente in euro €. 4.000,00. In caso di controversia, le parti convengono che l’autorità giudiziaria competente per territorio sia, in via esclusiva, quella del Foro di Ferrara. Nelle more della definizione della controversia, l’Aggiudicatario non può esimersi dal continuare le sue prestazioni contrattuali e deve assicurare la perfetta regolarità del servizio. E’ espressamente esclusa la competenza arbitrale.

## **ART. 26 - Normativa applicabile**

---

In caso di controversia, le parti convengono che l’autorità giudiziaria competente per territorio sia, in via esclusiva, quella del Foro di Ferrara. Nelle more della definizione della controversia, l’Aggiudicatario non può esimersi dal continuare le sue prestazioni contrattuali e deve assicurare la perfetta regolarità del servizio. È espressamente esclusa la competenza arbitrale.

Per tutto quanto non previsto in questo capitolato si rinvia alle disposizioni di legge ed in particolare al D.Lgs. 50/2016.

### **ART. 27– Clausola sociale di prioritario assorbimento di personale del precedente appaltatore**

Qualora a seguito della presente procedura di gara si verificasse un cambio di gestione dell'appalto, l'appaltatore subentrante dovrà prioritariamente assumere per il Lotto aggiudicato, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti, quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante. I lavoratori che non trovano spazio nell'organigramma dell'appaltatore subentrante e che non vengano ulteriormente impiegati dall'appaltatore uscente in altri settori sono destinatari delle misure legislative in materia di ammortizzatori sociali. Detta clausola dovrà essere sottoscritta in sede di produzione di offerta tecnica per la procedura d'appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 100, comma 2, del D.lgs. 50/2016. La stazione appaltante sarà estranea dalla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione sono di esclusiva competenza dell'appaltatore subentrante.

### Allegato A

---

#### Accordo per il trattamento di dati personali

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante del contratto siglato tra l'Ente ASP e il Fornitore di servizi, designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

#### Premesse

Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dai seguenti Allegati, che ne formano parte integrante e sostanziale:

- Allegato 1: Glossario
- Allegato 2: Appendice "Security"

Le Parti convengono quanto segue

#### Treatmento dei dati nel rispetto delle istruzioni dell'Ente ASP

Il Fornitore, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell'ASP garantisce che:

- tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto del contratto, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente;
- non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute da ASP e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;
- non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito l'incarico da ASP, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;
- prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'ASP se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'ASP si ponga in violazione di Normativa applicabile;

Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il Fornitore si obbliga ad adottare:

- procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'ASP dagli interessati relativamente ai loro dati personali;
- procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato;
- procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dall'Ente;
- procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente.

Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire all'Ente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 del Regolamento, deve mantenere, compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR che l'Ente intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

#### Le misure di sicurezza

Il Responsabile del trattamento deve conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dai dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

Il Responsabile del trattamento fornisce al Titolare, nel caso di servizi di amministrazione di sistema forniti in insourcing, l'elenco con gli estremi identificativi delle persone fisiche che espletano, nell'ambito dell'incarico affidato funzioni di amministratori di sistema unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. Si sottolinea che tale valutazione è propedeutica alla formale designazione ad amministratore di sistema da parte del Titolare il quale, in attuazione di quanto prescritto alla lettera f) del paragrafo 2 del Provvedimento del 28/11/2008 del Garante per la protezione dei dati personali relativo agli amministratori di sistema, provvederà alla registrazione degli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema designati; o in alternativa

Il Responsabile del trattamento conserva, nel caso siano allo stesso affidati servizi di amministrazione di sistema, direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;

L'Ente attribuisce al Responsabile del trattamento il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti

effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema”;

Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate a salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti all’Ente, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l’intercettazione di comunicazioni o l’accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

Il Responsabile del trattamento adotta le misure di sicurezza previste all’allegato Security. In ragione della riservatezza delle evidenze di analisi di conformità alle misure di cui alla suddetta Appendice, il Fornitore condivide con l’Ente tali informazioni solo in caso di violazione o data breach. Si sottolinea che, ad ogni buon conto, la sottoscrizione del presente accordo, e dei suoi allegati, equivale ad attestazione della conformità del Responsabile, e della soluzione informatica prodotta/sviluppata, alle misure indicate nell’appendice “Security”.

#### Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default

Con riferimento agli esiti dell’analisi dei rischi effettuata dall’Ente sui trattamenti di dati personali cui concorre il Fornitore, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall’Ente per affrontare eventuali rischi identificati.

Il Fornitore dovrà consentire all’Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell’ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l’intervento di una persona fisica.

Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall’Ente e specificatamente comunicate.

#### Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione

Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell’Ente.

Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica, consegnando all’Ente le evidenze di tale formazione.

Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel Contratto di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso il Fornitore sarà direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

#### Sub-Responsabili del trattamento di dati personali

Il Fornitore, nell’eventualità di subappalto occorso ai sensi della normativa in materia di appalti e, per tutte le evenienze, nei casi di conferimento di parte del trattamento dei dati personali a soggetti terzi sub-responsabili, impone agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

Su specifica richiesta dell'Ente, il Fornitore dovrà provvedere a che ogni Sub-Responsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

In tutti i casi, il Fornitore si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Fornitore abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

**Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea**

L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

**Cancellazione dei dati personali**

Il Fornitore provvede alla cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto al termine del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

Alla cessazione del Contratto e, conseguentemente del presente Accordo, per qualsiasi causa avvenga, i dati personali dovranno, a discrezione dell'Ente, essere distrutti o restituiti alla stessa, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente dati personali di proprietà dell'Ente.

**Audit**

Il Fornitore si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy e sicurezza informatica da parte dell'Ente.

Il Fornitore consente, pertanto, all'Ente l'accesso ai propri locali e ai locali di qualsiasi Sub-Responsabile, ai computer e altri sistemi informativi, ad atti, documenti e a quanto ragionevolmente richiesto per verificare che il Fornitore, e/o i suoi Sub-fornitori, rispettino gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, quindi, da questo Accordo.

L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni alla normativa in materia di protezione dei dati personali e al presente Accordo, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 5 (con esclusione della lett. e) l'Ente può risolvere il Contratto o chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni gravi, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 4 lett. a), l'Ente può chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

Il rifiuto del Fornitore di consentire l'audit all'Ente comporta la risoluzione del contratto.

**Indagini dell'Autorità e reclami**

Nei limiti della normativa applicabile, il Fornitore o qualsiasi Sub-Responsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi:

richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine;

- istanza ricevuta da soggetti interessati.

Il Fornitore fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

## Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

Il Fornitore, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento, dovrà comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri sub-Fornitori. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del data breach, oltre a:

- descrivere la natura della violazione dei dati personali;
- le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;
- la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi.

Il Fornitore deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Fornitore non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

## Responsabilità e manleve

Il Fornitore tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Fornitore delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Fornitore:

- avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo;
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente;
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;
- fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

## GLOSSARIO

**“Garante per la protezione dei dati personali”**: è l'autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

**“Dati personali”**: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

**“GDPR” o “Regolamento”**: si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation) che sarà direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

**“Normativa Applicabile”**: si intende l’insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali, incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR) ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

**“Appendice Security”**: consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, e che possono essere aggiornate ed implementate dal Titolare, di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

**“Reclamo”**: si intende ogni azione, reclamo, segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un Suo Responsabile del trattamento;

**“Titolare del Trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

**“Trattamento”**: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

**“Responsabile del trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento

**“Pseudonimizzazione”**: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile.

#### Appendice “Security”

Il Fornitore deve adottare le misure minime per la sicurezza ICT stabilite da AGID con la circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, al fine di contrastare le minacce più comuni e frequenti cui sono soggetti i sistemi informativi.

Tali misure sono descritte all’indirizzo: <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>

#### Allegato A

---

#### Accordo per il trattamento di dati personali

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante del contratto siglato tra l’Ente ASP e il Fornitore di servizi, designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell’art. 28 del GDPR.



## Premesse

Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dai seguenti Allegati, che ne formano parte integrante e sostanziale:

- Allegato 1: Glossario
- Allegato 2: Appendice “Security”

Le Parti convengono quanto segue

Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni dell’Ente ASP

Il Fornitore, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell’ASP garantisce che:

- tratta tali Dati personali solo ai fini dell’esecuzione dell’oggetto del contratto, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall’Ente;
- non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute da ASP e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;
- non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito l’incarico da ASP, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;
- prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l’ASP se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall’ASP si ponga in violazione di Normativa applicabile;

Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il Fornitore si obbliga ad adottare:

- procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all’ASP dagli interessati relativamente ai loro dati personali;
- procedure atte a garantire l’aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell’Ente dei dati personali di ogni interessato;
- procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell’accesso ai dati personali a richiesta dall’Ente;
- procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell’Ente.

Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire all’Ente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all’art. 30 del Regolamento, deve mantenere, compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell’esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR che l’Ente intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Le misure di sicurezza

Il Responsabile del trattamento deve conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dai dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

Il Responsabile del trattamento fornisce al Titolare, nel caso di servizi di amministrazione di sistema forniti in insourcing, l'elenco con gli estremi identificativi delle persone fisiche che espletano, nell'ambito dell'incarico affidato funzioni di amministratori di sistema unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. Si sottolinea che tale valutazione è propedeutica alla formale designazione ad amministratore di sistema da parte del Titolare il quale, in attuazione di quanto prescritto alla lettera f) del paragrafo 2 del Provvedimento del 28/11/2008 del Garante per la protezione dei dati personali relativo agli amministratori di sistema, provvederà alla registrazione degli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema designati; o in alternativa

Il Responsabile del trattamento conserva, nel caso siano allo stesso affidati servizi di amministrazione di sistema, direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;

L'Ente attribuisce al Responsabile del trattamento il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema";

Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti all'Ente, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

Il Responsabile del trattamento adotta le misure di sicurezza previste all'allegato Security. In ragione della riservatezza delle evidenze di analisi di conformità alle misure di cui alla suddetta Appendice, il Fornitore condivide con l'Ente tali informazioni solo in caso di violazione o data breach. Si sottolinea che, ad ogni buon conto, la sottoscrizione del presente accordo, e dei suoi allegati, equivale ad attestazione della conformità del Responsabile, e della soluzione informatica prodotta/sviluppata, alle misure indicate nell'appendice "Security".

#### Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default

Con riferimento agli esiti dell'analisi dei rischi effettuata dall'Ente sui trattamenti di dati personali cui concorre il Fornitore, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall'Ente per affrontare eventuali rischi identificati.

Il Fornitore dovrà consentire all'Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall'Ente e specificatamente comunicate.

### Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione

Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell'Ente.

Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica, consegnando all'Ente le evidenze di tale formazione.

Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel Contratto di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso il Fornitore sarà direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

### Sub-Responsabili del trattamento di dati personali

Il Fornitore, nell'eventualità di subappalto occorso ai sensi della normativa in materia di appalti e, per tutte le evenienze, nei casi di conferimento di parte del trattamento dei dati personali a soggetti terzi sub-responsabili, impone agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

Su specifica richiesta dell'Ente, il Fornitore dovrà provvedere a che ogni Sub-Responsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

In tutti i casi, il Fornitore si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Fornitore abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

### Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea

L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

### Cancellazione dei dati personali

Il Fornitore provvede alla cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto al termine del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

Alla cessazione del Contratto e, conseguentemente del presente Accordo, per qualsiasi causa avvenga, i dati personali dovranno, a discrezione dell'Ente, essere distrutti o restituiti alla stessa, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente dati personali di proprietà dell'Ente.

### Audit

Il Fornitore si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy e sicurezza informatica da parte dell'Ente.

Il Fornitore consente, pertanto, all'Ente l'accesso ai propri locali e ai locali di qualsiasi Sub-Responsabile, ai computer e altri sistemi informativi, ad atti, documenti e a quanto ragionevolmente richiesto per verificare che il Fornitore, e/o i suoi Sub-fornitori, rispettino gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, quindi, da questo Accordo.

L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni alla normativa in materia di protezione dei dati personali e al presente Accordo, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 5 (con esclusione della lett. e) l'Ente può risolvere il Contratto o chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni gravi, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 4 lett. a), l'Ente può chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

Il rifiuto del Fornitore di consentire l'audit all'Ente comporta la risoluzione del contratto.

### Indagini dell'Autorità e reclami

Nei limiti della normativa applicabile, il Fornitore o qualsiasi Sub-Responsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi:

richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine;

- istanza ricevuta da soggetti interessati.

Il Fornitore fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

### Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

Il Fornitore, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento, dovrà comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri sub-Fornitori. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del data breach, oltre a:

- descrivere la natura della violazione dei dati personali;
- le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;
- la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi.

Il Fornitore deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Fornitore non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

## Responsabilità e manleve

Il Fornitore tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Fornitore delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Fornitore:

- avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo;
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente;
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;
- fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

## GLOSSARIO

**“Garante per la protezione dei dati personali”**: è l'autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

**“Dati personali”**: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

**“GDPR” o “Regolamento”**: si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation) che sarà direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

**“Normativa Applicabile”**: si intende l'insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali, incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR) ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

**“Appendice Security”**: consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, e che possono essere aggiornate ed implementate dal Titolare, di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

**“Reclamo”**: si intende ogni azione, reclamo, segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un Suo Responsabile del trattamento;

**“Titolare del Trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

**“Trattamento”**: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

**“Responsabile del trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento



**“Pseudonimizzazione”**: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile.

#### Appendice “Security”

Il Fornitore deve adottare le misure minime per la sicurezza ICT stabilite da AGID con la circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, al fine di contrastare le minacce più comuni e frequenti cui sono soggetti i sistemi informativi.

Tali misure sono descritte all'indirizzo: <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>