

CAPITOLATO SPECIALE

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI:

Lotto 1) accoglienza notturna per uomini adulti e anziani autosufficienti in stato di fragilità estrema e/o senza dimora CIG 9167545176

Lotto 2) accoglienza sulle 24 ore per uomini adulti e anziani autosufficienti in stato di fragilità estrema e/o senza dimora

- sub voce A) uomini adulti e anziani autosufficienti
- sub voce B) uomini adulti e anziani con particolare vulnerabilità sanitaria

CIG 91675651F7

Lotto 3) accoglienza sulle 24 ore per donne adulte e anziane autosufficienti in stato di fragilità estrema e/o senza dimora

- sub voce A) donne adulte e anziane autosufficienti
- sub voce B) donne adulte e anziane con particolare vulnerabilità sanitaria

CIG 91675841A5

Lotto 4) accoglienza Piano Freddo uomini CIG 9167648674

Lotto 5) accoglienza sulle 24 ore di uomini adulti/anziani individuati dall’équipe multiprofessionale dimittendi Casa Circondariale di Ferrara

- sub voce a) posti letto per autosufficienti
- sub voce b) situazioni con vulnerabilità sanitaria

CIG 9167673B14

PERIODO PRESUNTO DAL 01/07/2022 con possibilità di rinnovo contrattuale di un ulteriore anno e proroga tecnica per 6 mesi

<u>Premessa</u>	3
<u>Normativa di riferimento</u>	3
<u>ART. 1 – Ente Appaltante</u>	3
<u>ART. 2 – Oggetto dell’appalto</u>	3
<u>ART. 3-Descrizon</u>	
<u>e del servizio ed obblighi dell’affidatario.</u>	4
<u>ART. 4 - Luogo di esecuzione dell’appalto</u>	7
<u>ART. 5 – Dotazione personale e mezzi</u>	7
<u>ART. 6 – Gestione del servizio</u>	10
<u>ART. 7 - Durata dell’appalto</u>	10
<u>ART. 8 - Opzione Rinnovo e/o proroga tecnica</u>	10
<u>ART. 9 - Responsabilità dell’Aggiudicatario</u>	10
<u>ART. 10 - Obblighi dell’Aggiudicatario</u>	11
<u>ART. 11 – Personale e Tutela dei lavoratori, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - D.Lgs 81/08.</u>	12
<u>ART. 12 - Scioperi – Continuità del servizio</u>	13
<u>ART. 13 - Corrispettivo</u>	14
<u>ART. 14 - Pagamenti e Fatturazione</u>	14
<u>ART. 15 - Obblighi di tracciabilità</u>	14
<u>ART. 16 - Danni a persone o cose – Polizza assicurativa.</u>	15
<u>ART. 17 - Inadempienze contrattuali e risoluzione del contratto</u>	16
<u>ART. 18 - Recesso</u>	16
<u>ART. 19 – Penali</u>	17
<u>ART. 20 - Riservatezza</u>	17
<u>ART. 21 - Sicurezza</u>	18
<u>ART. 22 - Sub-appalto.</u>	18
<u>ART. 23 - Pantouflage.</u>	19
<u>ART. 24 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti.</u>	19
<u>ART. 25 - Spese contrattuali</u>	19
<u>ART. 26 - Controversie e Foro competente</u>	19
<u>ART. 27 - Normativa applicabile</u>	20
<u>Allegato A</u>	21

Premessa

Il presente capitolato speciale viene redatto per identificare tramite un accordo quadro soggetti eleggibili per l'accoglienza e l'assistenza di persone adulte e anziane/autosufficienti in situazione di fragilità o di vulnerabilità sanitaria.

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 sui 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;

D. Lgs. 18 aprile 2016 n.50 "Attuazione 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 a 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, Cap. 44121 Ferrara, Tel. 0532 799.511 Fax 0532 765.501, e.mail: info@aspfe.it PEC: pec.info@pec.aspfe.it.

ART. 2 – Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato disciplina la gestione di struttura di prima accoglienza per persone adulte e anziane/autosufficienti singole in stato di fragilità estrema o con particolare vulnerabilità sanitaria e/o senza dimora presenti nel territorio del Comune di Ferrara, un posto del lotto 2 è riservato al comune di Voghiera.

I destinatari sono cittadini italiani, stranieri, e apolidi, residenti e non residenti che temporaneamente non possono provvedere personalmente al proprio sostentamento.

Accedono a questo servizio tutte le persone che versano in particolari condizioni di disagio economico, familiare e sociale, anche momentaneo, a motivo di problematiche di natura psicosociale e sanitaria, e sono a rischio di emarginazione, e senza fissa dimora.

I servizi sono rivolti a

Persone adulte e/o anziane autosufficienti e con fragilità sanitarie

- con problematiche psico-sociali, senza fissa dimora in situazione di emergenza, privi di riferimenti familiari significativi;
- senza il necessario supporto familiare definitivo e/o temporaneo;
- per i quali la permanenza nel proprio nucleo familiare o contesto di vita contrasti con il personale sviluppo e il piano di intervento personalizzato curato dai Servizi Sociali.
- La Ditta non ha alcun diritto in merito alla selezione degli utenti ammessi ad usufruire del servizio.



Lotto 1) accoglienza notturna per uomini adulti e anziani autosufficienti in stato di grave disagio e senza fissa dimora n.8 posti

Lotto 2) Accoglienza per uomini adulti e anziani/autosufficienti singoli in stato di fragilità estrema e/o senza fissa dimora sulle 24 ore **n. 21 posti di cui 1 riservato al Comune di Voghiera**; Accoglienza per uomini Adulti e Anziani con particolare vulnerabilità sanitaria h 24 **n. 4 posti**;

Lotto 3) Accoglienza per donne Adulte e Anziane/ autosufficienti in stato di fragilità estrema e/o senza fissa dimora **sulle 24 ore n. 8 posti**; Accoglienza per donne Adulte e Anziane con particolare vulnerabilità sanitaria **h 24 n.5 posti**

Lotto 4) Piano freddo Accoglienza uomini n. 18 posti

Lotto 5) Accoglienza per uomini adulti/anziani individuati dall'equipe dimittendi della casa circondariale di Ferrara, sono detenuti che possono avere un residuo pena da espiare di 12 mesi. **Viene richiesta la disponibilità di n. 3 posti letto sulle 24 ore per persone autosufficienti, ed n.1 posto sulle 24 ore da dedicare a situazioni che mostrano una particolare vulnerabilità sanitaria.**

Le attività sono sostenute nell'ambito dei Fondi ordinari del Comune di Ferrara, Fondi derivanti da progetti speciali del Comune di Ferrara. Si precisa che si provvederà a candidare i servizi di cui al presente appalto sul "Fondo sociale europeo" nel caso in cui fossero di nuovo stanziati finanziamenti specifici anche a favore di persone indigenti.

si precisa altresì che:

n.2 posti sanitari del lotto n. 2 e tutto il lotto n.4 saranno finanziati dal Progetto "Poc (Programma Operativo Complementare) inclusione" che terminerà a fine dicembre 2023.

il lotto n. 5 è finanziato dal Fondo Sociale Locale programmazione annuale.

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

- **Lotto 1)** Si chiede che vengano messi a disposizione **n. 8 posti per uomini** adulti e anziani autosufficienti in stato di disagio e senza fissa dimora : L'accoglienza notturna è un servizio essenziale per le persone in situazione di grave marginalità sociale, senza tetto e senza fissa dimora. La struttura dovrà garantire un riparo serale e notturno (dalle 19 alle 9 del giorno dopo) con disponibilità del posto letto, della biancheria e suppellettili necessarie, e dell'uso di bagni e docce completi di materiali igienici.
- **Lotto 2)** Si chiede che vengano messi a disposizione **n. 21 posti per uomini** adulti e anziani/autosufficienti singoli in stato di fragilità estrema e/o senza fissa dimora **di cui 1 riservato al Comune di Voghiera**; **n. 4 posti sulle 24 ore per** Accoglienza di uomini Adulti e Anziani con particolare vulnerabilità sanitaria. l'aggiudicatario dovrà garantire oltre al posto letto un progetto di accompagnamento sociale in collaborazione con i servizi sociali e dovrà facilitare l'avvio di percorsi di uscita dalla grave marginalità. La continuità della relazione, può creare le condizioni perché situazioni, anche in parte cronicizzate, possano, nel tempo, trovare punti di svolta o quantomeno un mantenimento dello status quo, evitando un aggravamento del processo di marginalizzazione. La persona senza dimora non solo dovrà trovare indicazioni e sostegno rispetto ai

bisogni e alle problematiche, ma altresì attenzione edisponibilità all'accoglienza". Si chiede che gli operatori, nella prossimità dell'ascolto, offrano la possibilità di riallacciare i nodi di relazioni spesso sfilacciate o del tutto compromesse.

Nel lotto vengono richiesti anche **n. 4 posti h.24 per uomini adulti e anziani con vulnerabilità sanitaria** per i quali si richiede una maggiore attenzione. L'accoglienza oltre che garantire ciò che viene richiesto nella prima parte del lotto, dovrà fornire posti letto accessibili da persone in difficoltà nella deambulazione e la disponibilità di operatori che al bisogno possano accompagnare a visite sanitarie. Tutto ciò anche in collaborazione con i servizi sociali territoriali dell'Asp e dei servizi specialistici dell'Ausl. Difatti esiste sempre più l'esigenza sul territorio ferrarese di senza dimora che vengono segnalati dal pronto soccorso cittadino o dall'Ospedale, che hanno necessità di ospitalità almeno nella prima fase di dimissione dalle strutture sanitarie. Su tali situazioni ci dovrà essere un raccordo pressoché costante dei servizi sociali territoriali, anche per una integrazione dei servizi assistenziali che potranno essere necessari nella progettualità.

- **Lotto 3)**

Si chiede che vengano messi a disposizione **n. 8 posti h 24 per donne adulte e anziane e n. 5 posti h 24 per donne adulte e anziane con particolare vulnerabilità sanitaria.**

Per le donne la vita "per strada" si presenta come una condizione particolarmente drammatica per le diverse problematiche che questa situazione comporta. Le donne hanno un problema prima di tutto di sicurezza ed incolumità, essendo esposte senza protezione alla violenza che si incontra vivendo senza possibilità di riparo. Vi sono poi delle difficoltà igienico-sanitarie specifiche della fisiologia delle donne. Tutto questo senza considerare gli aspetti di stigmatizzazione per la rottura con un sé sociale che porta le donne a vivere come una devastante sofferenza la perdita di una situazione alloggiativa.

A maggior ragione la ditta aggiudicatrice dovrà garantire oltre al posto letto un progetto di accompagnamento sociale, in condivisione con il Servizio Sociale di riferimento, che consenta l'avvio di percorsi di uscita dalla grave marginalità. La continuità della relazione può creare le condizioni perché situazioni, anche in parte cronicizzate, possano, nel tempo trovare punti di svolta o quantomeno un mantenimento dello status quo, evitando un aggravamento del processo di marginalizzazione. la persona senza dimora dovrà trovare indicazioni e sostegno rispetto ai bisogni e alle problematiche, ma altresì attenzione all'ascolto.

Il lotto è rivolto anche a donne in condizione di marginalità e di grave esclusione sociale con particolare vulnerabilità sanitaria, per le quali viene richiesta una maggiore attenzione. I posti letto dovranno essere accessibili a donne che hanno difficoltà nella deambulazione. I progetti potranno prevedere la collaborazione con i servizi sociali territoriali dell'Asp e dei servizi specialistici dell'Ausl. Si chiede, inoltre, che gli operatori possano anche accompagnare, su necessità dell'ospite e su richiesta dei servizi, alle visite sanitarie ed eventualmente ai servizi specialistici territoriali. Anche in questo lotto, intendiamo tutelare le situazioni di fragilità sanitarie che si presentano nei senza dimora, che si trovano momentaneamente sul territorio ferrarese e che dimessi dalle strutture ospedaliere hanno necessità di una collocazione almeno temporanea nella prima fase. Su tali situazioni ci dovrà essere un raccordo pressoché costante dei servizi sociali territoriali, anche per una integrazione dei servizi assistenziali che potranno essere necessari nella progettualità.

Lotto 4) . Il Piano Freddo consiste nell'accoglienza notturna in luogo protetto delle persone che dormono in strada durante il periodo invernale. Si chiede che vengano messi a disposizione n. 18

posti che vadano a coprire le ore notturne dalle 19.00 alle 9.00 di mattina. Il Piano Freddo consiste in un'azione stagionale di riduzione delle condizioni di disagio, al fine di offrire un luogo di riparo fino alla conclusione del Piano Freddo (30 aprile) , rivolto alle persone senza dimora **maggioresenni** presenti sul territorio, caratterizzate da differenti problematiche economiche, psicosociali e culturali, che insieme, delineano la grave emarginazione adulta e anziana. Essendo una misura stagionale di riduzione del danno è **concessa l'accoglienza indistinta alle persone**. Il periodo di apertura del piano freddo andrà dal 1 Novembre al 30 Aprile, salvo proroghe per particolari periodi legati al freddo o ad altre emergenze. Dall'obiettivo generale del Servizio di riduzione del disagio sociale e sanitario vissuto in strada, derivano obiettivi ben delineati. Primo su tutti quello di **costruire relazioni significative con i beneficiari**, dare risposta ai bisogni primari, in particolare offrendo un **luogo di riparo temporaneo e di riposo**, per prendersi cura dell'igiene personale, e garantire un mirato orientamento sociale e sanitario, in sinergia ai servizi di prossimità e agli altri servizi inviati.

- **Lotto 5)**

Viene richiesta la disponibilità di **n. 3 posti letto sulle 24 ore** per persone autosufficienti, ed **n.1 posto sulle 24 ore** da dedicare a situazioni che mostrano una particolare vulnerabilità sanitaria. E' rivolto ai detenuti con residuo pena da espiare di 12 mesi, tenuto conto della concessione della Liberazione anticipata, le persone che potranno partecipare a tale progetto saranno individuate dall'équipe **dimittendi del Carcere di Ferrara**. L'accoglienza avrà come obiettivo, oltre ad assicurare un posto letto, quello di accompagnare il reinserimento sociale della persona, una volta uscita dal carcere, assicurando sia una presa in carico individualizzata (sociale o socio-sanitaria), sia per un orientamento ai servizi territoriali. Si chiede che l'attività di supporto al progetto Dimittendi realizzi tutte quelle azioni finalizzate a favorire il rientro nel contesto di appartenenza e che accompagnino la fase di uscita della persona in dimissione dal carcere in stretta collaborazione e integrazione con lo sportello Dimittendi. L'aggiudicatario concorrerà anche attraverso il supporto di beni materiali, dove necessario, a facilitare l'accesso ai servizi esterni, a favorire il ricongiungimento con la propria rete di riferimento anche in territori diversi e a predisporre i supporti necessari a realizzare i programmi di reinserimento definiti dallo sportello. L'attività dovrà impegnarsi ad agire in stretta collaborazione con gli operatori dello sportello dedicato e in accordo con l'equipe dimittendi dell'Istituto con l'obiettivo di garantire la coerenza degli interventi e la sollecita risposta ai bisogni rilevati. L'obiettivo è quello di fornire uno strumento volto a sostenere le persone in uscita dal circuito penitenziario in una fase particolarmente delicata del loro percorso di vita. Le dimissioni dal carcere e, in forma diversa, la conclusione di percorsi in misura alternativa, rappresentano un momento di forte disorientamento, in particolare per coloro che si trovano privi di risorse o di contatti sul territorio.

In generale per tutti i lotti saranno valutate con attenta considerazione eventuali proposte innovative rispetto a quanto già indicato. Si richiede quindi di valorizzare l'innovazione, intesa come capacità di indicare strategie e forme rinnovate di collaborazione con il sistema locale dei servizi sociali e socio-sanitari e la capacità di essere portatori e/o generatori di collaborazione, partenariato, creazione di nuove reti di sostegno e solidarietà, opportunamente documentate. Di norma, il tempo di permanenza nelle strutture di accoglienza h 24 è previsto per sei mesi, che decorre dal primo mese di osservazione. È possibile una permanenza superiore solo se previsto dal progetto concordato tra servizio inviante ASP e équipe della struttura. Per ogni singolo lotto, l'Aggiudicatario deve necessariamente tenere un presenziario relativo agli utenti, con firma giornaliera da parte degli stessi a comprova della presenza giornaliera. Tale documento deve essere aggiornato quotidianamente e in caso di verifica da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto nominato dalla Stazione Appaltante esibito allo stesso per le eventuali opportune verifiche. Per ogni singolo lotto, ogni sei mesi e per tutta la durata dell'affidamento l'Aggiudicatario è tenuto a presentare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto nominato dalla Stazione Appaltante apposita relazione relativa all'andamento del servizio, con descrizione dell'attività svolta del servizio effettuato in favore degli utenti.

L'accesso alle strutture, eccetto per il lotto n. 5 accoglienza dimittendi, sarà regolato dal servizio sociale e si procederà al pagamento della sola giornata di presenza, non è previsto il mantenimento del posto a meno di esplicito accordo formale con il servizio sociale.

Tipologia di struttura

L'aggiudicatario dovrà assicurare la disponibilità di una o più strutture collocate nel territorio, in via prioritaria nel Comune di Ferrara, in relazione alla partecipazione ai diversi lotti e dovrà inoltre specificare il titolo di proprietà (affitto, proprietà, comodato...). La/e struttura/e deve/ono essere in possesso dell'abitabilità rilasciata dal Comune di competenza ed avere le certificazioni così come indicate nell'allegato 5 "Elenco delle strutture". Essere collocata in una zona raggiungibile con idonei collegamenti. La/e struttura/e che accolgono h 24, devono essere dotate di spazi collettivi da utilizzare per il pranzo e per le attività di socializzazione e abilitative, disporre di servizi igienici e di docce, in rapporto alla numerosità degli utenti accolti per tutti i lotti. La ditta deve specificare se dispone di una cucina interna, se utilizza pasti veicolati (monoporzione, multiporzione...), tale richiesta è prevista per i lotti 2-3- e 5.

Si chiede per ogni lotto che le strutture siano dotate di divisorie che garantiscano nel caso di camere con più letti la privacy, ed inoltre si chiede di allestire in ogni struttura, armadietti o altri spazi che possano essere utilizzati dalle persone in via esclusiva o riservata per la custodia dei beni personali;

ART. 4 - Luogo di esecuzione dell'appalto

Le attività saranno svolte presso la/e sede che la Ditta metterà a disposizione per l'esecuzione dell'appalto.

ART. 5 – Dotazione personale e mezzi

La Ditta Appaltatrice dovrà assicurare i Servizi sopradescritti attraverso le seguenti figure:



- Nr 1 referente di progetto per ciascun Aggiudicatario, con esperienza almeno biennale di gestione di progetti di accoglienza specificatamente rivolti a persone fragili per almeno 2 ore settimanali. **In tutti i lotti**
- N. 1 operatore sociale con specifica esperienza nell'area del disagio adulto, con conoscenza delle lingue inglese e/o francese, con mansioni di guardiania notturna, dotato di telefono cellulare e/o telefono fisso reperibile dal Pronto intervento sociale e dall'Unità di strada; **in tutti i lotti**
- N. 1 operatore sociale diurno, con specifica esperienza nell'area disagio adulto, per almeno 2 ore al giorno, con esperienza e buona conoscenza di almeno una lingua inglese e/o francese, presente in ogni struttura 5 giorni su 7 con obiettivi educativi e di accompagnamento dell'adulto se previsto dal progetto. La presenza dell'operatore diurno è **escluso nel lotto 1 e 4.**

Funzioni del referente del servizio o personale da lui delegato

- è il referente per le attività con attenzione all'organizzazione complessiva del servizio;
- è punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli operatori impiegati;
- si occupa dell'inserimento dei nuovi ospiti segnalati da ASP seguendone l'ordine di priorità e la tempistica per l'accoglienza indicata;
- segnala ad ASP in modo formale eventuali severe e documentate incompatibilità, della persona proposta con l'accoglienza in una specifica struttura;
- si occupa di sottoporre al momento dell'ingresso dell'ospite un regolamento di struttura a garanzia di una positiva convivenza di tutti gli accolti che verrà sottoscritto dall'utente e trasmesso ad ASP;
- si occupa di trasmettere alla Questura il nominativo dell'ospite all'ingresso presso la struttura, per tutti i lotti;
- si occupa di contestare formalmente all'ospite le violazioni del regolamento e di trasmettere ad ASP, che se gravi e reiterate, potrebbero portare al suo trasferimento in altra struttura o alla definizione di un progetto alternativo per l'ospite;
- si occupa dell'immediato allontanamento dell'ospite se questi si rende autore di gravissime minacce o atti di violenza fisica, nei confronti di altri ospiti e/o operatori tale che abbiano richiesto l'intervento delle forze dell'ordine;
- cura il raccordo con ASP, anche per quanto riguarda le relazioni di verifica;
- garantisce la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso dell'utenza in carico.
- partecipa all'elaborazione alle riunioni di coordinamento con ASP e le altre Istituzioni interessate;
- si occupa dell'organizzazione e la gestione del personale preposto al servizio comprese le sostituzioni;
- è il referente per le attività e controlla la corretta e puntuale esecuzione delle stesse;
- supporta e vigila sul personale impiegato nel servizio e provvede all'immediata risposta a segnalazioni di disfunzioni da parte dell'ASP;
- collabora con gli altri operatori coinvolti alle attività di verifica e valutazione del Servizio stesso;

- Le assenze del referente devono essere comunicate tempestivamente al DEC ASP unitamente al nominativo del sostituto, che potrà essere anche uno degli operatori già impegnati nel servizio.
- Il referente o altro operatore incaricato devono essere reperibili quotidianamente.

Il Referente trasmetterà ad ASP una relazione tecnica (attività, ore erogate, utenza seguita, etc) sull'intero Servizio svolto, in concomitanza della riunione fissata ogni sei mesi.

L'utilizzo dei suddetti strumenti e la contestuale analisi dei dati rilevati potranno costituire elementi per attuare flessibilità organizzativa nella gestione delle risorse e dei tempi, funzionale alle necessità concrete rilevate nel territorio; riconoscibilità e visibilità sul territorio, attraverso la conoscenza strutturata delle azioni e degli esiti.

Gli operatori del Pronto intervento sociale e dell'Unità di strada attivano l'operatore di guardiania notturna per le emergenze alloggiative intercettate dalle forze dell'ordine tutti i giorni di apertura delle strutture. In tal caso l'ospite verrà accolto in modo temporaneo e segnalato per una valutazione urgente all'apertura degli uffici dei servizi sociali di ASP il primo giorno utile. Anche in caso di brevi assenze la ditta è tenuta a comunicare immediatamente il nominativo del sostituto. La Ditta è tenuta al rispetto dei parametri sopra indicati relativamente al numero e tipologia di personale. Al fine di garantire all'utenza la necessaria continuità ed uniformità del servizio, l'appaltatore dovrà adottare tutte le modalità necessarie a contenere i fenomeni di turn over degli operatori. L'appaltatore si obbliga in ogni caso a mantenere per tutta la durata dell'appalto gli stessi operatori inizialmente indicati, fatti salvi i casi di forza maggiore e quelli indipendenti dalla volontà dello stesso appaltatore. In ogni caso, trattandosi di servizi ed interventi da svolgersi a diretto contatto con l'utente, l'affidatario è comunque tenuto a verificare, con le modalità che riterrà opportune, il possesso nel personale individuato, delle seguenti capacità:

- attitudine e motivazione al contatto e sostegno di adulti e anziani;
- spirito di iniziativa di fronte agli imprevisti;
- spirito di osservazione e comprensione dei bisogni, anche non espressi;
- capacità di lavorare in equipe;
- capacità di organizzare il lavoro;
- capacità di analisi dei bisogni nella loro complessità;
- capacità di proporre soluzioni progettuali innovative per il benessere dell'utente.

La ditta si impegna a richiamare, e se nel caso, a sostituire gli operatori che non avessero una condotta ritenuta idonea alle circostanze. Le richieste e le segnalazioni dell'ASP in questo senso saranno impegnative per la Ditta. Nello specifico qualora il Dec ASP richieda alla ditta con motivazione scritta, la sostituzione di un operatore, questa dovrà produrre le sue controdeduzioni nelle 24 ore successive. Non ottemperando, o qualora le controdeduzioni fornite non dovessero essere accolte, l'impresa dovrà provvedere alla sostituzione immediata dell'operatore.

Fermo 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, lungo tutto il corso di vigenza del contratto.

La Ditta potrà prevedere, in misura aggiuntiva e non sostitutiva degli operatori professionali addetti al servizio, l'inserimento di volontari e/o di giovani in Servizio Civile Nazionale. In tal caso l'aggiudicataria dovrà trasmettere, ogni tre mesi, l'elenco nominativo di tali figure corredato dalle specifiche modalità di utilizzo e di

rimborso; tali modalità devono risultare da specifica ed idonea documentazione conservata presso l'aggiudicataria e disponibile per le verifiche di ASP. Presso il Centro potranno inoltre essere inseriti, a scopo di tirocinio, e comunque sempre in misura aggiuntiva rispetto agli operatori professionali addetti al servizio, studenti universitari, laureati o allievi frequentanti corsi di formazione riconosciuti per le figure professionali e le qualifiche attinenti al servizio.

L'aggiudicataria, in relazione a dette figure potrà consentirne la partecipazione ai momenti di formazione ed aggiornamento rivolti al proprio personale e dovrà provvedere alla loro specifica copertura assicurativa.

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 (vedi successiva specifica relativa all'art. 106 comma 1 lettera a) del D.Lgs 50/2016 all'art. 8 del presente capitolato).

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 triennale presumibilmente dal 01/07/2022 e comunque dopo 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva, 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 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 tecnica

L'appaltatore, ai sensi dell'art.106, comma 11, del D.Lgs. 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.

Il contratto può essere modificato per ogni singolo lotto, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lettera a) del Codice, in considerazione del fatto che le esigenze aziendali possono mutare, a seguito di riorganizzazioni dei servizi in oggetto, necessità di fornire il servizio ad ulteriori utenti anche in virtù di accordi o convenzioni con altri Enti, accordi con ulteriori Comuni limitrofi, o come conseguenza di un aumento dei servizi sulle strutture attuali, per ogni singolo lotto l'aggiudicataria si impegna fin d'ora ad accettare l'esecuzione di tali ulteriori servizi ai prezzi, patti e condizioni offerti in sede di gara.

E' prevista facoltà di proroga contrattuale per un anno.

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 (fatta salva ovviamente l'eventuale applicazione delle norme in materia di subappalto) 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):

✓ specifica formazione e qualificazione in relazione alla tipologia, alle caratteristiche, alle condizioni e alle modalità del servizio appaltato, in particolare esperienza di almeno 18 mesi di realizzazione di un servizio di assistenza o accoglienza a bassa soglia per disabili e fragili;

✓ 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. 6 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:

✓ 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".

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 disguidi 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.

Ai sensi del DL n. 4 del 27 gennaio 2022, convertito con Legge n. 25 del 28 marzo 2022, in assenza di definizioni dei costi standardizzati per il servizio in oggetto, i prezzi dell'offerta verranno aggiornati in conformità alle variazioni dell'Indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), prendendo come riferimento le variazioni percentuali del mese di luglio rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. Altrettanto sarà fatto in caso di rinnovi del contratto. Il prezzo dell'appalto è immodificabile nel primo anno di durata del contratto

ART. 14 - Pagamenti e Fatturazione

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente sulla base del numero di ospiti presenti per singolo giorno.

Alla fattura va allegato un prospetto indicante:

✓ **Elenco ospiti con nome e cognome, data effettuazione servizio, firma dello stesso (la copia del presenziario del mese di riferimento completo di firme da parte degli utenti dovrà essere corredata da attestazione di veridicità della stessa effettuata tramite dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà rilasciata dal Rappresentante Legale della Ditta Aggiudicataria)**

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.

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.

In alternativa alla stipula della polizza che precede, la ditta aggiudicataria potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso si dovrà produrre un'appendice alla stessa nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione Comunale.

Copia della polizza specifica, o come appendice alla polizza esistente, conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata anticipatamente all'avvio delle prestazioni al R.U.P., unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del contratto.

La copertura assicurativa decorre dalla data prevista per l'avvio delle prestazioni e dovrà avere durata sino alla data contrattualmente prevista per il termine della prestazione.

Qualora l'aggiudicatario sia un Raggruppamento Temporaneo di Impresa sarà cura della ditta capogruppo presentare la suddetta polizza.

Le polizze dovranno avere le seguenti caratteristiche: polizza per responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) con massimali non inferiori per ogni sinistro a €. 2.000.000,00; non inferiore a €. 1.500.000,00 per danni a persone; non inferiore a €. 1.000.000,00 per danni a cose nonché copertura assicurativa per responsabilità civile verso i prestatori d'opera (R.C.O.) dipendenti della ditta aggiudicataria.

Le polizze dovranno essere stipulate per tutta la durata dell'appalto 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 inadempienza 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.

E' 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 non autorizzato;
- ✓ 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 come da capitolato" -, 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 le 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" né 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.

E' previsto secondo i limiti di cui all'art 105 del D.Lgs 50/2016.

ART. 23 - Pantouflage

Ai sensi dell'articolo 53, comma 16-ter, del Decreto Legislativo 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 negoziali 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.

E' 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.

E' 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 eventuali imposte e tasse e le spese relative e conseguenti al contratto, nessuna esclusa od eccettuata.

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 nel Disciplinare di gara.

ART. 26 - Controversie e Foro competente

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. 27 - Normativa applicabile

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

Il Responsabile unico del Procedimento

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>.

