



CAPITOLATO SPECIALE
PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLO “SPORTELLO PRIS” E DEL
SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

FINANZIAMENTI MINISTERIALI RELATIVI AL PIANO DI POVERTA’

Presidenza · Direzione · Amministrazione
44121 Ferrara. Corso Porta Reno 86
Tel. 0532 799511. Fax 0532 765501
www.aspfe.it – info@aspfe.it
Sede Legale: Via Ripagrande 5
P.IVA 01083580389.
Cod. Fisc. 80006330387

●○○○
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

Premessa

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.

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 Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2024-2026 prevede che il servizio di pronto intervento sociale (di cui al comma 170 dell'articolo 1 della Legge 30 dicembre 2021, n. 234 e ss. mm. ii.) si attiva in caso di emergenze ed urgenze sociali, ossia circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producendo bisogni non differibili, in forma acuta e grave che la persona deve affrontare e a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato con un servizio specificatamente dedicato.

Il pronto intervento sociale viene assicurato 24h/24 per 365 giorni l'anno. In relazione alle caratteristiche territoriali e di organizzazione dei servizi, può essere attivato come uno specifico servizio attivo negli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali oppure come intervento specialistico sempre attivo. Nel primo caso il pronto intervento sociale viene assicurato direttamente dai servizi territoriali negli orari di apertura. Il pronto intervento sociale si rapporta con gli altri servizi sociali ai fini della presa in carico, laddove necessaria, in particolare è indispensabile promuovere protocolli con le FF.OO., il servizio sanitario e il privato sociale per garantire da parte del territorio strumenti di analisi per il riconoscimento delle situazioni di emergenza, risorse e servizi per garantire gli interventi (ad esempio la pronta accoglienza di minori e minori stranieri non accompagnati è condizionata alle convenzioni con strutture di questo tipo nel territorio). Concorre all'attuazione del LEPS anche la formazione e qualificazione degli operatori e della rete interservizi e multiprofessionale che lo sostiene.

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 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 Plus 2021-2027;
- Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali triennio 2024-2026;

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 PEC: pec.info@pec.aspfe.it, il servizio oggetto dell'affidamento è reso per l'intero Ambito Territoriale Sociale, ossia per la Stazione Appaltante ASP Centro Servizi alla Persona, per i servizi sociali dell'ASSP dei Comuni Unione Terre e Fiumi e per il Comune di Jolanda di Savoia.

Art. 2. Oggetto dell'appalto

I progetti si rivolgeranno a minori e persone adulte o anziane che versino in situazione di emergenza sociale e povertà estrema.

Art. 3. Descrizione del servizio ed obblighi dell'affidatario.

Il **Pronto Intervento Sociale** si rivolge a:

- minori;
- adulti o anziani.

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.

Gli **obiettivi** del servizio sono i seguenti:

- fornire risposte immediate a minori e adulti o anziani 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 di 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 all'intervento effettuato.

La gestione del LEPS Pronto Intervento Sociale nel Distretto Centro-Nord

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.

ASP Centro Servizi alla Persona intende garantire l'attuazione del LEPS per l'Ambito Territoriale Sociale di Ferrara, nel rispetto delle modalità previste dal Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2024-2026, garantendo **il Pronto Intervento Sociale come specifico servizio attivato negli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali**.

Il Servizio sarà attivo con i seguenti orari:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì: dalle ore 14:00 alle ore 09:00 del giorno successivo;
- Martedì e Giovedì: dalle ore 17:30 alle ore 09:00 del giorno successivo;
- Sabato, Domenica, festivi e giorni di chiusura del servizio sociale: servizio attivo h24.

Negli orari non espressamente indicati, coincidenti con gli orari di apertura del servizio, il **Pronto Intervento Sociale** sarà garantito direttamente dal Servizio Sociale Territoriale, ossia rispettivamente da ASP Centro Servizi alla Persona o ASSP Terre e Fiumi in base alla competenza territoriale.

Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, nelle fasce orarie dettagliate nel paragrafo seguente, ASP Centro Servizi alla Persona attiva uno **Sportello PRIS**, il quale sarà a supporto del Servizio Sociale Territoriale nello svolgimento di attività complementari all'emergenza.

1) SPORTELLO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (SPORTELLO PRIS)

Il Servizio di Sportello di Pronto Intervento Sociale è attivo dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie:

- Lunedì e Martedì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 (4 ore di servizio);
- Mercoledì, Giovedì e Venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00 (3 ore di servizio).

Nelle suddette fasce orarie, si richiede la presenza in concomitanza di due **Operatori Sociali**.

È prevista inoltre l'attivazione, nell'ambito della fascia oraria di servizio dello sportello PRIS, di **mediatori linguistici**, sulla base della necessità mostratasi, per un ammontare annuo stimato in n. 150 ore. Si ipotizza la necessità di mediazioni in lingua urdu, cinese, banga, arabo, albanese, inglese e francese.

Le attività sono supervisionate da un **Coordinatore** che deve garantire di essere raggiungibile dagli stessi operatori del PRIS per confronto/consulenza. Il Coordinatore espleta le proprie funzioni in presenza per un monte ore stimato in n. 10 ore settimanali. È la figura che ha il compito di programmare l'attività e la turnazione degli operatori, alla quale l'operatore di sportello si riferisce per confronto e indicazioni, laddove necessario per la complessità dell'intervento richiesto.

Il servizio è svolto presso una **sede messa a disposizione dall'Operatore Economico aggiudicatario**. Il locale deve permettere l'attività di back office e lo svolgimento di colloqui. Gli Operatori dello sportello si recheranno presso il Servizio Sociale Territoriale competente per svolgere colloqui, ove ciò sia necessario in base all'utenza coinvolta, e per gli incontri e le riunioni con il Servizio Sociale Territoriale stesso.

In tale fascia oraria lo Sportello PrIS svolgerà **attività connesse all'emergenza a favore della 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. **Lo Sportello PrIS svolgerà autonomamente le attività necessarie a fronteggiare la fase di emergenza a favore di cittadini non residenti.**

Nell'ambito del servizio svolto dallo Sportello PrIS rientrano, quindi:

- gestione autonoma degli 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, con interazione dei Servizi Sociali Territorialmente competenti;
- prese in carico a bassa soglia, così permettendo la riduzione degli ostacoli burocratici per accedere ai servizi, offrendo un primo ascolto e orientamento, in particolare garantendo supporto ai bisogni primari, garantendo cibo, alloggio, cura della persona e protezione, dovendo lo Sportello interagire direttamente con i servizi attivi sul territorio nell'ambito della povertà estrema (Servizio di accoglienza di adulti e anziani, Unità di Strada, Servizio di Accoglienza senza dimora, Piano Freddo ecc.);
- Monitoraggio delle persone/ nuclei in emergenza abitativa o in protezione, collocati provvisoriamente presso strutture ricettive;
- Accompagnamento di minori, persone fragili o nuclei già in carico, presso collocazioni valutate idonee e strutture ricettive anche fuori regione;
- Individuazione di una rete di strutture ricettive disponibili all'accoglienza di persone anche minori stranieri non accompagnati (MSNA), su tutto il territorio nazionale;

2) PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PRIS)– POOL IN PRONTA REPERIBILITÀ

Il servizio di Pronto Intervento Sociale è il servizio in pronta reperibilità attivo nelle seguenti fasce orarie:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì: dalle ore 14:00 alle ore 09:00 del giorno successivo;
- Martedì e Giovedì: dalle ore 17:30 alle ore 09:00 del giorno successivo;

- Sabato, Domenica, festivi e giorni di chiusura del servizio sociale: servizio attivo h24.

In tale fascia oraria è prevista la reperibilità e, in caso di necessità, l'attivazione di n. 2 operatori, con le qualifiche meglio specificate nell'art. 4.

Il Pool in Pronta Reperibilità è complessivamente così composto:

- N. 2 operatori sociali in pronta reperibilità, di cui necessariamente un Assistente Sociale e che, in caso di necessità, si attivino sul campo;
- N. 1 coordinatore del servizio raggiungibile dagli operatori del PRIS per confronto/consulenza nelle ore di reperibilità (6 ore giornaliere nei giorni feriali);
- N. 1 Operatore OSA per sorveglianza a favore dei beneficiari del servizio, nel caso in cui le caratteristiche degli stessi lo permettano sulla base delle esigenze presenti, per un ammontare di ore annue stimato in n. 600;
- N. 1 Mediatore per un monteore stimato, in tali fasce orarie, di n. 70 ore annue;

Il Pool in Pronta Reperibilità deve garantire la **reperibilità telefonica a favore della Committenza e dei gestori dei servizi di prossimità** (sportello sociale unico integrato e unità di strada), **Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, Amministratori Locali, Questura, Polizia Municipale e pronto soccorso ospedaliero. Il Pool in Pronta Reperibilità PrIS non è attivabile direttamente dal cittadino.**

Nel caso di ricezione di telefonata dai servizi abilitati a richiedere l'attivazione del PRIS, l'operatore che risponde alla chiamata, sulla base di indicatori per l'individuazione del livello di complessità della situazione, dovrà offrire una **consulenza telefonica e/o entrare in servizio. L'entrata in servizio deve intervenire entro 1 ora dalla segnalazione.**

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 competente. Si specifica che la fase di emergenza è da intendersi per una durata di massimi 15 gg, periodo oltre il quale la gestione del caso e della sistemazione dell'utente diviene di competenza del Servizio Sociale Territoriale.

Le attività sono supervisionate da un Coordinatore che deve garantire di essere raggiungibile dagli stessi operatori del PRIS per confronto/consulenza.

In particolare, il Pool di Pronta Reperibilità PrIS dovrà:

- Intervenire, a seguito di segnalazione telefonica, qualora sia richiesta una valutazione professionale e un'attivazione progettuale immediata e urgente da parte degli Operatori in reperibilità, che si rechino presso gli uffici della Polizia Municipale/Forze dell'Ordine/Ospedale/abitazione e/o luogo dove si è verificata l'emergenza. La gestione esclusivamente telefonica è riservata alle situazioni più semplici e consenziali 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; in questo caso il Pool dovrà, una volta raccolta e valutata la richiesta di bisogno come non emergenziale, orientare il segnalante verso i servizi sociali territoriali. Nei restanti casi è opportuna un'attivazione in presenza quantomeno dell'assistente sociale. Svolgere gli accompagnamenti dell'utente verso uffici/presidi/ soluzioni di accoglienza, nonché l'accompagnamento ai presidi sanitari per attività di screening o di valutazione medica. Se la situazione necessita di approfondimento, si prevede l'arrivo del pool operativo nel luogo identificato dalle FFOO o dal segnalante **entro un'ora dalla telefonata;**

- Svolgere tutte le attività necessarie per agevolare la presa in carico da parte del Servizio Sociale Territoriale competente. In particolare, il PRIS deve, trasmettere 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, la documentazione sanitaria;
- 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 e occuparsi del trasferimento dettagliato e corretto di tutte le informazioni necessarie per facilitare e consentire la prosecuzione dell'intervento da parte del SST e dello Sportello PRIS per le attività connesse;
- Occuparsi direttamente della vigilanza, monitoraggio e affiancamento socioeducativo 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 per un tempo massimo di 15 giorni. Entro tale termine, ASP/ASSP o il SST provinciale/extra provinciale individuato a cui il caso compete deve provvedere alla presa in carico. Se entro il lasso temporale di 15 giorni il SST individuato non provvede alla presa in carico, il caso diviene di competenza di ASP Centro Servizi alla Persona;
- Dare immediata comunicazione, comunque non oltre le ore 9 del mattino successivo all'intervento, ai Servizi Sociali Territoriali del collocamento in struttura o del servizio attivato per gli utenti da parte del pool operativo e redazione del report di trasmissione del caso ai SST;
- Nel caso in cui la situazione lo richieda, gli Operatori in servizio devono porre in essere tutte le attività necessarie per l'esecuzione del provvedimento di cui all'art. 403 c.c. Specificamente:
 - 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;

L'adozione di provvedimento ex art. 403 c.c. dovrà seguire la procedura concordata con ASP Centro Servizi alla Persona (che specificherà, ad esempio, come provvedere alla richiesta di firma da parte del Sindaco competente o suo delegato);

- Qualora non risultasse possibile individuare una collocazione comunitaria, per minori o utenza particolarmente fragile (ma che non presenti situazioni che consentano un ricovero ospedaliero), gli operatori si occuperanno di individuare una soluzione alloggiativa idonea, gestiranno i bisogni della persona, si occuperanno della sua sorveglianza e monitoraggio agevolando l'identificazione di successivo idoneo progetto;
- Attivazione di interventi di mediazione linguistica-interculturale a favore dell'utenza in regime di emergenza. Nell'ambito del Pool in pronta reperibilità si ipotizza la necessità di mediazioni in lingua urdu, cinese, banga, arabo, albanese, inglese e francese per 70 ore annue;

DISPOSIZIONI COMUNI ALL'INTERNO SERVIZIO PRIS – SPORTELLO E POOL IN PRONTA REPERIBILITÀ

Nel caso i servizi territoriali debbano segnalare situazioni urgenti che richiedano di essere gestite in orari di chiusura dei servizi medesimi, potranno farlo attraverso il confronto con gli operatori dello Sportello PrIS e inviando apposita mail, fatta salva la possibilità per la Committenza di attivare il Pool in pronta reperibilità mediante il numero telefonico.

L'Operatore Economico deve dotare il personale degli **strumenti necessari** allo svolgimento delle attività. In particolare:

- possibilità per gli 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 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). In merito si specifica che l'Operatore Aggiudicatario dovrà dotarsi di n. 2 telefoni cellulari, uno attivo nell'orario di Sportello PRIS ed uno attivo per l'orario di attività del Pool in Pronta reperibilità, che sarà condiviso con i servizi abilitati a chiederne l'intervento;
- disporre di tutta la dotazione di DPI da mettere a disposizione degli operatori in caso di necessità;
- disporre di un ufficio attrezzato gestire il fondo cassa per le emergenze e progettualità ad esse connesse;
- messa a disposizione di un mezzo di trasporto idoneo a caricare passeggeri e dotato di bagagliaio.

Il PRIS, sia lo Sportello che il Pool in pronta reperibilità, potrà contare su un budget massimo pari a 70.000 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) **per un massimo di 15 giorni**. Il fondo cassa rendicontato in fattura sarà rimborsato da ASP sulla base della documentazione giustificativa presentata, previa valutazione da parte del DEC relativamente ad appropriatezza e congruità della stessa. Si specifica che con il fondo cassa di cui trattasi non è consentita in alcun modo l'acquisizione di figure professionali di supporto per specifici bisogni (oss, assistenti familiari, educatori ecc), servizio da svolgere con figure messe a disposizione dall'aggiudicatario ovvero oggetto di contratto di subappalto.

Nell'ambito del Pronto Cassa rientreranno anche i rimborsi chilometrici, che saranno calcolati sulla base delle tabelle ACI attualmente vigenti, tenendo in considerazione la tipologia di mezzo utilizzato dall'Operatore Economico e dichiarato in sede di gara. Si specifica che il rimborso chilometrico verrà riconosciuto sulla base di adeguata documentazione giustificativa e soltanto per le trasferte oltre Distretto.

Il Coordinatore:

- La nomina del coordinatore da parte dell'Operatore Economico sarà sottoposta ad avallo da parte della Stazione Appaltante;
- Il Coordinatore espleta le proprie funzioni in presenza per un monte ore stimato in n. 10 ore settimanali, nonché in reperibilità, nei giorni feriali, per un monte ore in tale modalità stimato in n. 6 ore giornaliere. Il monte ore stimato e ivi indicato è a servizio sia del Servizio Sportello PRIS sia del Pool in Pronta Reperibilità;
- è la figura che ha il compito di programmare l'attività e la turnazione degli operatori, alla quale gli stessi si riferiscono per un confronto e indicazioni, laddove necessario per la complessità dell'intervento richiesto;
- 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. A tal fine, il gestore dovrà quindi redigere immediatamente, al momento dell'assegnazione del contratto, un **vademecum** che

- indichi le procedure e la modulistica necessarie 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 numero 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 attivazione dell'operatore OSA per sorveglianza nonché copia delle spese sostenute per ciascun utente allegate alle fatture;
 - Il Coordinatore si impegnerà a redigere, in accordo con la Committenza, un breve codice deontologico da sottoporre al/ai mediatore/i, i quali dovranno sottoscriverlo, e predisporre una procedura da seguire per la rendicontazione delle ore svolte.

Gestione delle attività e report

Il Servizio PRIS, sia Sportello PRIS che Pool in Pronta Reperibilità, per permettere il corretto coordinamento con l'attività del Servizio Sociale Territoriale, nonché il monitoraggio delle attività svolte e la tempestiva presa in carico del servizio competente dovrà predisporre i seguenti documenti:

- ✓ Report/ relazione/mail per tutte le segnalazioni che arrivano al Pool in pronta Reperibilità. In caso di attivazione solo telefonica, sarà sufficiente la trasmissione di mail con la segnalazione della richiesta ricevuta e della relativa gestione telefonica; nei casi invece in cui si verifichi una attivazione fisica del pool in pronta reperibilità, sarà necessario redigere apposito report di intervento. Per il servizio di Sportello PRIS, giornalmente – salvo diverso accordo tra le Parti - dovrà essere trasmesso il riepilogo schematico delle attività svolte. Trasmissione, a conclusione di un caso gestito dallo Sportello PRIS a seguito di evento emergenziale (sia stato esso gestito, nella prima fase di emergenza, dal SST nelle ore di apertura o dal Pool in Pronta Reperibilità nelle ore di pertinenza) del riepilogo (es. specchietto orario) delle ore impiegate fino alla chiusura del caso stesso. Nel caso di richiesta di intervento del mediatore, sia nell'ambito dello Sportello PRIS che nell'ambito del servizio del Pool in Pronta Reperibilità, dovrà essere indicata la tempistica di presenza del mediatore nel report.
- ✓ Report Mensile: dovrà contenere la distinzione oraria e descrittiva tra i Servizi di Sportello PRIS e Pool In Pronta Reperibilità. Esso dovrà contenere 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;
- ✓ Report Annuale: 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.

La Stazione Appaltante, in accordo con l'Operatore aggiudicatario del servizio, può modificare le reportistiche richieste sulla base delle esigenze riscontrate nel corso dell'esecuzione del servizio o in adeguamento alle modifiche normative che dovessero intercorrere.

SINTESI ORARIA DEL SERVIZIO PRIS

orario Sportello PRIS

00:00 Emergenza a cura del Servizio Sociale Territoriale nella fascia oraria rossa

Emergenza a cura del Pool in pronta reperibilità 1 AS e 1 Operatore Sociale

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica/Festivi
08:00:00	08:00:00	08:00:00	08:00:00	08:00:00	08:00:00	08:00:00
09:00:00	09:00:00	09:00:00	09:00:00	09:00:00	09:00:00	09:00:00
10:00:00	10:00:00	10:00:00	10:00:00	10:00:00	10:00:00	10:00:00
11:00:00	11:00:00	11:00:00	11:00:00	11:00:00	11:00:00	11:00:00
12:00:00	12:00:00	12:00:00	12:00:00	12:00:00	12:00:00	12:00:00
13:00:00	13:00:00	13:00:00	13:00:00	13:00:00	13:00:00	13:00:00
14:00:00	14:00:00	14:00:00	14:00:00	14:00:00	14:00:00	14:00:00
15:00:00	15:00:00	15:00:00	15:00:00	15:00:00	15:00:00	15:00:00
16:00:00	16:00:00	16:00:00	16:00:00	16:00:00	16:00:00	16:00:00
17:00:00	17:30:00	17:00:00	17:30:00	17:00:00	17:00:00	17:00:00
18:00:00	18:00:00	18:00:00	18:00:00	18:00:00	18:00:00	18:00:00
19:00:00	19:00:00	19:00:00	19:00:00	19:00:00	19:00:00	19:00:00
20:00:00	20:00:00	20:00:00	20:00:00	20:00:00	20:00:00	20:00:00
21:00:00	21:00:00	21:00:00	21:00:00	21:00:00	21:00:00	21:00:00
22:00:00	22:00:00	22:00:00	22:00:00	22:00:00	22:00:00	22:00:00
23:00:00	23:00:00	23:00:00	23:00:00	23:00:00	23:00:00	23:00:00
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
01:00:00	01:00:00	01:00:00	01:00:00	01:00:00	01:00:00	01:00:00
02:00:00	02:00:00	02:00:00	02:00:00	02:00:00	02:00:00	02:00:00
03:00:00	03:00:00	03:00:00	03:00:00	03:00:00	03:00:00	03:00:00
04:00:00	04:00:00	04:00:00	04:00:00	04:00:00	04:00:00	04:00:00
05:00:00	05:00:00	05:00:00	05:00:00	05:00:00	05:00:00	05:00:00
06:00:00	06:00:00	06:00:00	06:00:00	06:00:00	06:00:00	06:00:00
07:00:00	07:00:00	07:00:00	07:00:00	07:00:00	07:00:00	07:00:00

Art. 4. Luogo di esecuzione dell'Appalto

Le attività saranno svolte presso la sede ubicata nel territorio del Distretto Centro Nord che l'Operatore Economico Aggiudicatario metterà a disposizione come punto di partenza dell'attività degli operatori impegnati nelle attività sia dello Sportello PRIS che del Pronto Intervento Sociale.

La sede deve trovarsi nel Comune di Ferrara, ad una distanza di massimo 20 minuti dalla Sede della Committente Via Ripagrande 5, Ferrara, facilmente raggiungibile con mezzi di trasporto pubblico e comunque in posizione strategica rispetto allo svolgimento del servizio richiesto.

Art. 5. Dotazione personale

L'Operatore Economico aggiudicatario dovrà assicurare personale adeguatamente formato e qualificato per l'esecuzione del servizio, 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. La nomina del Coordinatore dovrà essere previamente avallata dalla Committente;

- Assistenti Sociali con regolare iscrizione all'Albo per il servizio di Pronto Intervento Sociale Pool in pronta reperibilità;
- Operatori Sociali in possesso di laurea pertinente (Pedagogia, Psicologia, Servizi Sociali, Scienze della Formazione/Educazione), ai quali dovrà essere garantita idonea formazione per la gestione delle attività e competenze;
- Operatori Socio-Assistenziali per la copertura della sorveglianza notturna per ospiti che lo richiedano e che non necessitino delle specifiche competenze educative degli Operatori Sociali;
- Mediatori linguistici/ interculturali con adeguata esperienza.

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

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 (36 mesi) decorrenti dalla data indicativa del 01/02/2026 ovvero dalla data del verbale di consegna, salvo recesso anticipato in caso del venir meno delle esigenze o salvo riduzione nei limiti del sesto quinto.

Art. 8. Opzioni applicabili all'appalto e/o proroga tecnica

Il contratto può essere modificato per ogni singolo lotto, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'articolo 120, 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; 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.

Conformemente al disposto dell'art. 120 co. 9 D. Lgs. 36/2023 qualora, in corso di esecuzione del contratto, si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a un quinto dell'importo contrattuale, la Stazione Appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originarie.

L'appaltatore, ai sensi dell'art. 120, comma 11, del D. Lgs. 36/2023 s.m.i., 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. Valore del contratto

L'importo complessivo dell'appalto ai sensi dell'art. 14 comma 7 D. Lgs. 36/2023 s.m.i. è pari ad € 1.431.846,05 oltre Iva di legge. Di seguito si riporta il costo specifico di ciascun lotto, considerati periodo contrattuale e opzioni:

- Valore per il periodo contrattuale di tre anni dall'aggiudicazione dell'appalto di € 818.197,74 oltre Iva di Legge;
- Valore per l'eventuale proroga tecnica di sei mesi di € 136.366,29 oltre Iva di Legge;
- Valore dell'opzione Quinto d'Obbligo di € 190.912,81 oltre Iva di legge;
- Valore delle modifiche contrattuali di cui all'art. 120 co. 1 lett. a) di € 286.369,21 oltre Iva di legge;
- Costi interferenziali relativi alla sicurezza ai sensi dell'art. 26 D. Lgs. 81/2008 s.m.i. pari ad € 0,00.

Art. 10. 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 Coordinatore 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, agli utenti di ASP ed ai suoi beni dal proprio personale e dai propri mezzi e dagli utenti in carico.

Art. 11. 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;
- 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 impegnare nel servizio con preliminare colloquio, 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. 12. Personale e Tutela dei lavoratori, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - D.Lgs 81/08.

Organizzazione delle attività di programmazione interna

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare riunioni al di fuori dell'orario di lavoro, senza alcun compenso da parte dell'ASP, per coordinare il gruppo degli operatori, o redigere atti.

La Ditta appaltatrice provvederà all'assunzione a proprio carico delle spese connesse per gli spostamenti degli operatori, laddove tali spostamenti richiedano l'utilizzo di autoveicolo, nonché di tutti gli strumenti, materiale, eventuali attrezzature, occorrenti per l'attuazione del servizio.

I servizi devono essere erogati ed organizzati nel rispetto delle norme e delle disposizioni tecniche ed amministrative dei Regolamenti della Regione Emilia-Romagna. L'espletamento dei Servizi avverrà nell'ottica della integrazione degli interventi con gli Enti presenti sul territorio, i servizi socio-sanitari territoriali, le associazioni di volontariato.

Tutela dei lavoratori, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

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 e 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 dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro individuato dalla Stazione Appaltante, alla data della stipula del contratto. 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. 13. 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 individuato dalla Stazione Appaltante ed espressamente indicato nel Disciplinare di gara.

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

Art. 14. Corrispettivo

Il corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario, a fronte dei servizi erogati di cui al presente Capitolato, corrisponde all'offerta economica presentata in sede di gara per il numero di giornate di presenza effettive. 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 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.

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.

Art. 15. Revisione dei prezzi

In materia di revisione dei prezzi, si rimanda a quanto previsto dal Disciplinare di gara.

Art. 16. Garanzia definitiva

L'Aggiudicatario, all'atto della stipula del contratto, è tenuto a prestare apposita cauzione definitiva mediante costituzione di garanzia fideiussoria secondo le modalità e nei termini stabiliti dall'art. 117 D.lgs. 36/2023 s.m.i.

Art. 17. Pagamenti, fatturazione e reportistica per rendicontazione

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente sulla base del valore espresso in sede di gara per quanto riguarda le voci dell'offerta economica:

- Sportello PRIS: ore di attività degli operatori (già comprensivo del costo del coordinamento settimanale), ore di mediazione;
- Pool in pronta reperibilità: ore di attivazione dei n. 2 operatori, ore di mediazione impiegate, ore di OSA impiegate, ore di reperibilità di operatori e coordinatore.
- Pronto cassa: importo speso nella mensilità (allegando specifica documentazione giustificativa, sottoposta ad avallo del DEC come esplicito nell'art. 3).

Allegati alla fattura ai fini della rendicontazione su Fondi nazionali

Trattandosi di servizio finanziato dal Fondo Ministeriale per la Povertà (Quota Servizi e Quota Povertà Estrema), è necessaria la predisposizione della modulistica ministeriale richiesta. Nello specifico, le fatture dovranno essere corredate dei documenti di seguito descritti:

- Alla fattura mensile dovrà essere allegato il Report Mensile ed alla fattura del mese di dicembre dovrà essere allegata, altresì, la relazione annuale, come meglio dettagliato nell'art. 3 del presente capitolato, paragrafo *Gestione delle attività e report*.
- Relazione delle attività delle risorse umane impiegate nel periodo.

La documentazione suddetta potrà essere integrata per necessità inerenti alla rendicontazione nel corso dell'esecuzione del servizio.

Si specifica, altresì, che tutta la documentazione inerente il servizio dovrà riportare il logo ministeriale:



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. 18. 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. 19. 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.

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.

Art. 20. 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 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. 21. Recesso

L'ASP può recedere dal contratto, in qualsiasi momento, con preavviso di almeno venti (20) giorni, da comunicarsi all'Aggiudicatario mediate Posta Elettronica Certificata (PEC).

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. 123 D. Lgs. 36/2023 s.m.i.

Art. 22. 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.

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

Art. 23. 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 divulgare 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.

Si specifica altresì che tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio di appalto deve attenersi alle regole deontologiche dell'Ordine di appartenenza ed al rispetto delle prescrizioni operative deontologiche concordate tra Committente ed Appaltatore.

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

In esecuzione del presente contratto, il Fornitore effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.

1. 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.
2. 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.
3. 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 divulgare 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. 24. Codice di Comportamento del pubblico dipendente

Conformemente a quanto previsto dal D.P.R. 62/2013 Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e dal Codice di Comportamento di ASP, adottato con Atto Monocratico n. 9 del 18/10/2023, nello svolgimento delle attività oggetto di appalto l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta ivi previsti.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione, il Fornitore ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito di ASP, al seguente link: <https://www.aspfe.it/p/31/amministrazione-trasparente.html>.

Art. 25. 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. 26. Subappalto

Si precisa che ai sensi dell'art. 119 co. 2, non sono sottoponibili a subappalto i servizi principali individuati, ad eccezione delle attività relative alla sorveglianza OSA che sono subappaltabili.

In ogni caso l'Aggiudicatario resta unico responsabile nei confronti dell'ASP del servizio subappaltato in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezza nell'esecuzione degli adempimenti assunti.

Al pagamento delle prestazioni subappaltate provvede l'Aggiudicatario.

L'ASP è esclusa da qualsiasi responsabilità civile e penale per ciò che concerne i rapporti contrattuali tra l'Aggiudicatario e le ditte o società subappaltatrici. L'Aggiudicatario si obbliga a manlevare l'ASP da ogni richiesta che possa essere rivolta dai succitati terzi.

Art. 27. 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. 28. 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. 36/2023.

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. 29. 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.

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le eventuali imposte e tasse e le spese relative e conseguenti al contratto, nessuna esclusa od eccettuata.

Art. 30. 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.

Trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Art. 31. Normativa residuale applicabile

Per tutto quanto non previsto in questo capitolato si rinvia alle disposizioni di legge ed in particolare al D.Lgs. 36/2023 s.m.i.

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.

1. 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:

2. 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.

3. 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 espleteranno, 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"

4. 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. 5. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Cancellazione dei dati personali

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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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-minimesicurezza-ict>