

## **SCHEMA DI CONTRATTO**

### **Articolo 1 – Oggetto del contratto.**

Oggetto del presente contratto è l'appalto per l'affidamento di servizi di centrale informativa/call contact center per l'accesso ai servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e attività segretariale, secondo le modalità precisate dal Capitolato Speciale d'appalto, integrato da quanto contenuto nell'offerta tecnica dell'aggiudicatario.

### **Articolo 2 Valore del contratto.**

Ai sensi dell'art. 35, c. 4, del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, il valore dell'appalto, compresa l'opzione di cui all'art. 63, c. 5, del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016 (il cui importo è stimato in euro 100.000,00 IVA esclusa e che potrà riguardare servizi accessori o differenti modalità di presa in carico dell'utenza), l'eventuale rinnovo del contratto per due anni, le opzioni di cui all'art. 106, c. 1, lett. a), c. 11 e c. 12, del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016 è quantificato in euro 1.032.377,60 (IVA esclusa), oneri per rischi interferenziali pari a 0.

### **Articolo 3 – Responsabile del procedimento e Direttore dell'esecuzione**

Ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016 e delle Linee guida dell'ANAC approvate con delibera n. 1096 del 26 ottobre 2016, il responsabile di procedimento è individuato nella persona del Direttore del Servizio Sociale Comunale.

Ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016 e delle Linee guida dell'ANAC sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione, approvate con D. M. 7 marzo 2018, n. 49, del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, il Direttore dell'esecuzione è individuato nella persona del Responsabile di Posizione Organizzativa dell'Ufficio di Direzione, Programmazione e Controllo dell'ambito del Servizio Sociale Comunale.

### **Articolo 4 - Durata**

La durata del presente contratto è fissata in 4 anni con decorrenza dalla data di effettivo avvio dei servizi definita con provvedimento del Responsabile Unico del Procedimento.

Il contratto potrà essere, nel caso in cui il responsabile del procedimento ne ravvisi la convenienza e l'opportunità almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto, rinnovato per una sola volta, per una durata massima di 2 anni. A tal fine le parti stipuleranno un nuovo contratto, accessorio al contratto originario, di conferma o di modifica delle parti non più attuali, nonché per la disciplina del prezzo e della durata.

Qualora allo scadere del relativo contratto non dovessero risultare completate le formalità per la nuova aggiudicazione, l'appaltatore dovrà garantire il regolare svolgimento di tutte le prestazioni previste fino alla data di subentro del nuovo assegnatario, alle condizioni del contratto, qualora richiesto dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106, c. 11 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, ove ne ricorrano le condizioni, per il periodo strettamente necessario all'espletamento delle procedure finalizzate al nuovo affidamento, fermo restando che quest'ultimo periodo non potrà comunque superare i sei mesi, ai sensi dell'art. 23 della L. n. 62/2005.

### **Articolo 5 - Variazioni nell'esecuzione contrattuale, verifica di conformità e revisione prezzi.**

Tutte le indicazioni contenenti dati quantitativi sono specificate nel capitolato speciale d'appalto.

Per la verifica di conformità si applicano le disposizioni di cui all'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 63, c. 5, del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016 potranno essere affidati, nel periodo di validità dell'appalto, nuovi servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi, già affidati all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto, conformi al progetto a base di gara, che potranno consistere in servizi accessori o a differenti modalità di presa in carico dell'utenza.

Ai sensi dell'art. 106, c. 1, lett. a) del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016 si dispone che, in caso di aumento degli accessi al numero unico o dell'attività segretariale, le prestazioni oggetto del l'appalto potranno essere incrementate fino al 50% del valore iniziale del contratto.

Ai sensi dell'art. 106, c. 12, del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, eventuali variazioni conseguenti all'ampliamento o alla riduzione degli interventi, che dovessero rendersi necessarie durante il periodo di validità dell'appalto, potranno essere richieste in qualsiasi momento dall'Amministrazione appaltante con ordine scritto, fino ad 1/5 in più o in meno, con proporzionale variazione dell'importo, senza che per ciò l'appaltatore possa pretendere compensi, risarcimenti o indennizzi di sorta.

Ai sensi dell'art. 106, c. 1, lett. a) del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, la revisione dei prezzi dell'appalto verrà riconosciuta a partire dal secondo anno e su richiesta dell'appaltatore applicando la variazione annuale dei prezzi al consumo registrata dall'ISTAT per le famiglie di operai ed impiegati (F.O.I. senza tabacchi) per l'anno precedente.

#### **Articolo 6- Condizioni di pagamento.**

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconosce all'appaltatore per l'esecuzione delle prestazioni relative al presente appalto è determinato dall'offerta dell'appaltatore medesimo e dagli oneri fiscali correlati che debbano essere corrisposti dal committente.

L'Amministrazione assume a riferimento per la determinazione del corrispettivo, in relazione alle prestazioni effettivamente realizzate, i valori parametrici/unitari configurati dall'appaltatore in sede di offerta.

Ai sensi dell'art. 35, c. 18 del D. Lgs n. 50/2016 sul valore del contratto di appalto viene calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo pari al 20 per cento da corrispondere all'appaltatore entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione. La predetta garanzia è rilasciata da imprese bancarie autorizzate ai sensi del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o assicurative autorizzate alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'assicurazione e che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano la rispettiva attività. La garanzia può essere, altresì, rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo degli intermediari finanziari di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385. L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso della prestazione, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte delle stazioni appaltanti. Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

L'importo relativo alla parte strutturale del quadro economico (coordinamento ecc.) dovrà essere fatturato mensilmente *pro quota*.

L'appaltatore emetterà con cadenza mensile regolari fatture.

Il Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 ha disciplinato l'obbligo di utilizzo della fatturazione elettronica nei rapporti economici con la Pubblica Amministrazione, in attuazione

delle disposizioni della Legge n. 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214.

In ottemperanza a tali disposizioni, il Comune di Trieste **non può più accettare fatture che non siano trasmesse in formato elettronico**, secondo le specifiche tecniche indicate nell'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato D.M. 55/2013.

Per le finalità di cui sopra, l'Amministrazione ha individuato il proprio Ufficio deputato alla ricezione delle fatture elettroniche inserendolo nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), che provvede a rilasciare il **Codice Univoco Ufficio**.

Il Codice Univoco Ufficio è un'informazione obbligatoria della fattura elettronica e rappresenta l'identificativo univoco che consente al Sistema di Interscambio (SdI) dell'Agenzia delle Entrate di recapitare correttamente la fattura elettronica all'ufficio destinatario.

Si comunica quindi che il **"Codice Univoco Ufficio" del Comune di Trieste** al quale dovranno essere indirizzate, **a far data dal 31 marzo 2015**, le fatture elettroniche e che dovrà essere inserito obbligatoriamente nell'elemento del tracciato della fattura elettronica denominato **<Codice Destinatario>** è il seguente:

<b>B87H10</b>
---------------

Il pagamento avviene su presentazione di regolare fattura elettronica con cadenza mensile da inviare al Comune di Trieste (cod fiscale p. IVA 00210240321) identificato con il suddetto codice univoco ufficio di fatturazione elettronica B87H10.

Nel corpo della fattura elettronica vanno, altresì, indicati:

- il Codice Identificativo Gara (CIG) 86426414F9, da inserire nell'elemento del tracciato fattura elettronica **<CodiceCIG>**
    - gli elementi riconducibili al contratto e/o all'ordine di acquisto, compresi i dati del provvedimento di impegno di spesa (quindi dim \_\_\_\_\_ impegno \_\_\_\_\_)
    - la puntuale e comprensibile descrizione del servizio reso nel periodo fatturato
- Il campo **<EsigibilitaIVA>** del tracciato xml della fattura elettronica va compilato inserendo la lettera "S" che individua il meccanismo della scissione dei pagamenti (art 17 ter comma I DPR 633/72); qualora ricorrano i presupposti di legge per il non assoggettamento al meccanismo citato, resta a carico del fornitore indicare nel campo apposito i relativi riferimenti normativi.

Allo scopo di agevolare le attività di contabilizzazione e pagamento delle fatture elettroniche, si invita a compilare l'elemento del tracciato fattura elettronica **<Causale>** nei DatiGeneral-Documento anteposando al dato della causale vera e propria e separato da questa con il carattere speciale Pipe: | il seguente codice identificativo dell'ufficio di carico SOCIA es.: **<Causale>SOCIA|acquisto beni</Causale>**.

A completamento del quadro regolamentare, si segnala che l'allegato B "Regole Tecniche" al citato DM 55/2013 contiene le modalità di emissione e trasmissione della fattura elettronica alla Pubblica Amministrazione per mezzo dello SdI, mentre l'allegato C "Linee Guida" del medesimo decreto riguarda le operazioni per la gestione dell'intero processo di fatturazione.

Si invita a consultare, per quanto di proprio interesse, il sito [www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it) nel quale sono disponibili ulteriori informazioni in merito alle modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica oltre al sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) in merito all'identificazione degli uffici destinatari della fattura elettronica.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato, previo controllo sui servizi erogati, entro trenta giorni dal ricevimento della fattura.

In caso di presentazione di fattura irregolare da parte dell'appaltatore, il pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione della stessa da parte dell'Amministrazione.

In caso di ritardato pagamento il saggio di interessi è determinato in conformità a quanto

disposto dall'articolo 1284 del Codice civile vigente alla data di pubblicazione del bando di gara.

La liquidazione dei corrispettivi avverrà previo controllo, da parte dell'Amministrazione, del versamento dei contributi assicurativi e previdenziali da parte dell'appaltatore.

Ai fini della verifica circa il puntuale assolvimento degli obblighi contrattuali, l'appaltatore è tenuto altresì a predisporre apposita scheda di rendiconto degli interventi effettuati.

Per gli eventuali ritardi o sospensioni dei pagamenti in seguito ad esito negativo dei controlli sopraddeati, l'appaltatore non potrà opporre eccezione all'Amministrazione, né avrà titolo a risarcimento del danno, né ad alcuna pretesa.

Eventuale in caso di ATI: sarà obbligo di ciascuna impresa componente l'ATI fatturare e registrare le operazioni relative all'esecuzione del servizio di propria competenza; spetterà alla capogruppo verificare le rendicontazioni delle mandanti e comunicarne l'esito alla Stazione appaltante; i pagamenti saranno eseguiti sulla base della comunicazione positiva pervenuta dalla capogruppo e a favore della mandataria stessa, la quale provvederà a liquidare alle mandanti le rispettive competenze.

### **Articolo 7 - Modalità di esecuzione dei servizi/personale**

Le modalità di effettuazione dei servizi, la tempistica e quanto altro riguardante l'oggetto del presente appalto sono dettagliatamente indicati nel capitolato speciale d'appalto.

L'appaltatore entro 10 giorni dall'affidamento del servizio deve presentare al Comune di Trieste la programmazione operativa delle attività.

L'appaltatore deve mettere a disposizione personale dipendente e stabile, in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti formativi, culturali e di professionalità:

- per gli operatori, diploma di maturità di scuola media superiore con esperienza professionale documentata per un periodo di almeno 24 mesi negli ultimi 5 anni di servizio in settori di attività analoghe o coincidenti con quelle oggetto dell'appalto;
- per il coordinatore, diploma di maturità di scuola media superiore con esperienza professionale documentata per un periodo di almeno 24 mesi negli ultimi 5 anni di servizio in attività di coordinamento di call contact center;

Il possesso di tali requisiti dovrà essere idoneamente documentato.

### **Articolo 8 - Obblighi e oneri dell'appaltatore e del personale.**

L'appaltatore al momento dell'avvio dei servizi è tenuto a trasmettere all'Amministrazione comunale l'elenco nominativo del personale impiegato nonché le qualifiche, i relativi titoli di studio posseduti, l'inquadramento contrattuale, l'articolazione degli orari ed i *curricula* personali.

Nel caso di variazione del personale, i nominativi, la consistenza numerica e le relative qualifiche devono essere preventivamente comunicate all'Amministrazione comunale.

L'Amministrazione entro 30 giorni dal ricevimento dell'elenco di cui ai precedenti commi può disporre la non utilizzazione delle persone prive dei requisiti richiesti o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonee.

L'appaltatore si impegna ad assicurare la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione del personale entro il terzo giorno, salvo situazioni particolari segnalate dall'Amministrazione, con operatori in possesso dei requisiti professionali di cui sopra.

L'appaltatore è, altresì, tenuto a concordare preventivamente con l'Amministrazione comunale qualsiasi comunicato, relativo al servizio, a mezzo stampa, radio, televisione o altri mezzi di comunicazione, per quanto concerne opportunità, modi e contenuto dello stesso. L'emissione di



comunicati non concordati sarà considerata inadempimento contrattuale.

L'appaltatore è l'unico interlocutore dell'Amministrazione per ogni aspetto della gestione e ad esso viene indirizzata qualsiasi eventuale doglianza o pretesa.

L'appaltatore ed il personale addetto sono tenuti alla massima riservatezza in relazione ai dati personali riguardanti gli utenti secondo quanto prescritto dalla normativa vigente in materia (Regolamento UE 679/2016 del 27 aprile 2016 e Decreto Legislativo n. 196/2003 e successive mm. e ii.), secondo quanto disposto nell'allegato A al presente schema di contratto.

Il personale in servizio è tenuto a rispettare le consuete norme di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e di correttezza nel lavoro. In particolare il rapporto con gli utenti deve essere improntato al rispetto della loro dignità ed ispirato a principi di solidarietà umana e cortesia nell'approccio.

### **Articolo 9 - Obblighi dell'appaltatore nei confronti del personale**

Ai sensi degli artt. 30, c. 4 e 50, c. 1 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, e dell'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, al personale impiegato nell'appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro, stipulato dalle associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, e i contratti collettivi aziendali stipulati dalle loro rappresentanze sindacali aziendali ovvero dalla rappresentanza sindacale unitaria, il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'appaltatore anche in maniera prevalente.

L'adempimento di tale obbligo dovrà essere comprovato dall'appaltatore mediante apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà resa ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000.

La responsabilità per le contribuzioni e le retribuzioni, oltre che dell'appaltatore, resta in solido all'Amministrazione Comunale, entro il limite di due anni dalla cessazione dell'appalto, così come previsto dall'articolo 1 comma 911 della Legge n. 296 del 27.12.2006 (Legge Finanziaria 2007). Ai sensi dell'art. 30, c. 6 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale, il responsabile unico del procedimento inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'appaltatore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Amministrazione Comunale pagherà anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore.

L'Amministrazione comunale, fatto salvo l'obbligo dall'art. 105, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., provvederà ad acquisire d'ufficio, anche attraverso strumenti informatici, il Documento Unico di regolarità contributiva (DURC) dagli Istituti o dagli Enti abilitati al rilascio in tutti i casi in cui è richiesto dalla legge.

Ai sensi dell'art. 30, c. 5 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'appaltatore impiegato nell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione Comunale tratterrà dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In ogni caso sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, previo accertamento della regolarità delle prestazioni fornite.

L'appaltatore è tenuto, altresì, all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie, previdenziali ed assistenziali e di tutela della sicurezza ed igiene del lavoro nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori.

L'appaltatore si impegna a trasmettere all'Amministrazione l'elenco completo dei nominativi del personale impiegato nell'espletamento dell'appalto e ad esibire a richiesta gli estratti delle relative buste paga ed i modelli DM 10 dell'INPS.

L'Amministrazione ha comunque facoltà di acquisire ogni notizia o documentazione in merito, di richiedere gli accertamenti del caso ai competenti Uffici e di trasmettere copia del presente contratto all'Intendenza di Finanza, all'Ispettorato del Lavoro, all'INPS, all'INAIL e ad ogni altro Ente che possa averne interesse.

Del contenuto del presente articolo è fatto obbligo all'appaltatore di darne notizia scritta a tutto il personale dipendente e ai soci lavoratori.

#### **Articolo 10 - Coordinamento per la prevenzione, protezione e tutele ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro**

Il Comune di Trieste, ai sensi dell'articolo 26 del Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., promuove l'informazione, la cooperazione ed il coordinamento per la gestione della sicurezza durante le attività oggetto dell'affidamento ed in tale contesto fornirà all'appaltatore una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto, che avviene prevalentemente in luoghi e ambienti che non rientrano nella propria disponibilità giuridica.

In applicazione delle normative specifiche di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro e con particolare riferimento al suddetto Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., si specifica che tutte le attività lavorative svolte dall'appaltatore dovranno venire eseguite secondo quanto previsto da un piano di sicurezza, obbligatoriamente da produrre quale allegato previsto dal bando di gara contenente i seguenti punti essenziali:

- \* Descrizione sintetica delle attività lavorative, eventualmente distinta per fasi e/o gruppi di lavoratori ed indicazione delle modalità operative;
- \* Nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- \* Nominativi dei preposti alla sicurezza nei luoghi sede delle attività oggetto dell'appalto;
- \* Nominativo eventuale dei Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza;
- \* Descrizione dei mezzi, attrezzature, macchine previste per l'esecuzione dell'appalto con relative certificazioni e documentazioni prescritte dalle leggi;
- \* Dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuale e collettivi in dotazione al proprio personale;
- \* Sintesi degli interventi informativi e formativi attuati nei confronti dei lavoratori in adempimento agli obblighi previsti dagli articoli 36 e 37 del Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., quelli derivanti dall'applicazione dall'accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 e s.m.i. in merito alla formazione generale e specifica dei lavoratori e nell'ambito del pronto soccorso ed antincendio di cui all'articolo 18, comma 1, lett. b), del D.Lgs. 81/2008;
- \* l'impegno a rispettare eventuali indicazioni provenienti dal Comune in merito al coordinamento dei lavori con suoi dipendenti ed in seguito a misure di emergenza o pericolo immediato;
- \* l'impegno a consultare preventivamente il Comune in merito a:
  - eventuali modifiche nelle modalità operative descritte nel piano di sicurezza che possano influire nell'organizzazione del lavoro in situazioni di compresenza e/o collaborazione con personale del Comune;
  - eventuali modifiche dei nominativi del Responsabile dell'Intervento di Prevenzione aziendale, dei preposti ecc.;
  - situazioni di emergenza o pericolo emerse durante lo svolgimento dei lavori ed i relativi

provvedimenti adottati;

- \* l'impegno a comunicare incidenti ed infortuni verificatisi nello svolgimento dell'attività, anche se di lieve entità;
- \* i provvedimenti previsti in merito ad eventuali interferenze che potrebbero determinare l'insorgenza di rischi per la sicurezza e/o salute dei lavoratori dell'appaltatore, dei lavoratori del Comune e/o di chiunque presente;
- \* l'impegno a fornire collaborazione ed esecuzione a tutti i provvedimenti e le procedure che dovessero emergere in seguito alle disposizioni impartite nel piano di coordinamento sulla sicurezza, in caso di attività che si dovessero svolgere congiuntamente o in presenza di personale comunale;
- \* sorveglianza sanitaria dei dipendenti e vaccinazioni obbligatorie.

Nell'ipotesi di Associazione Temporanea di Imprese o di Consorzio, detto obbligo incombe all'impresa mandataria o designata quale capogruppo.

Tutte le attrezzature e i mezzi d'opera necessari per la esecuzione dei servizi di cui al capitolato dovranno essere conferiti dall'appaltatore, essere rispondenti alle vigenti norme di legge ed utilizzate in conformità alle stesse e alle istruzioni d'uso del costruttore.

### **Articolo 11 - Verifiche periodiche e controlli**

Il Comune di Trieste si riserva di disporre, in qualsiasi momento, tramite proprio personale verifiche e controlli diretti ad accertare l'esatto adempimento da parte dell'appaltatore delle prestazioni dovute in base al capitolato e di tutti gli obblighi dallo stesso derivanti.

È previsto un coordinamento tecnico/amministrativo con gli uffici del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali – Direzione del Servizio Sociale Comunale cui l'appaltatore è tenuto a partecipare con i seguenti obiettivi:

- valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio rispetto agli standard fissati dal capitolato speciale d'appalto e da quanto previsto nell'offerta tecnica;
- verifica dell'andamento degli accessi.

A tal fine l'appaltatore dovrà designare, dandone tempestiva comunicazione, alla Direzione del Servizio Sociale Comunale un coordinatore generale del servizio con funzioni di programmazione, organizzazione e coordinamento delle attività oggetto dell'appalto.

Qualora si rendesse necessario verificare il numero degli interventi effettivamente svolti, in caso di mancata corrispondenza tra i dati in possesso del Comune e quelli trasmessi dall'appaltatore, si procederà in contraddittorio tra le parti.

### **Articolo 12 - Deposito cauzionale definitivo.**

A garanzia degli impegni assunti con il presente appalto, la garanzia definitiva è calcolata in rapporto percentuale in base ai criteri stabiliti dall'art. 103 del D.Lgs 50/2016 ed è definita quindi in ragione di Euro \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) pari al 10% dell'importo contrattuale (al netto dell'IVA ed al lordo degli oneri per la sicurezza).

[eventuale: Ai sensi dell'art. 103, primo comma, ultimo periodo, del D.Lgs. n. 50/2016 la cauzione è ridotta del \_\_\_\_% in quanto l'Impresa/ATI è in possesso della documentazione \_\_\_\_ prevista dall'art. 93, comma 7, del medesimo decreto.].

A tale fine l'appaltatore ha (IN ALTERNATIVA)

- costituito la cauzione in contanti con bolletta n. \_\_\_\_\_ dd. \_\_\_\_\_

- costituito la cauzione in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore del Comune di Trieste;
- prodotto la fideiussione bancaria/polizza fideiussoria assicurativa n. \_\_\_\_\_ rilasciata dalla \_\_\_\_\_ Agenzia di \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ conservata in atti, redatta secondo le modalità indicate nel D.M. 123/2004.

In base all'art. 93, comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016 la garanzia fideiussoria può essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti previsti dalle disposizioni, anche di natura regolamentare, che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385 dd. 01/09/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. n. 58 dd. 24/02/1998 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria e assicurativa.

Lo svincolo della garanzia definitiva avverrà sulla base delle disposizioni di cui all'art. 103 del D. Lgs 50/2016.

La cauzione definitiva deve coprire l'intera durata dell'appalto; può essere prodotta una cauzione definitiva di durata annuale, con la previsione di rinnovo tacito di anno in anno, fino a che non intervenga il formale svincolo da parte dell'Amministrazione.

In caso di cauzione in forma reale, nessun interesse è dovuto sulle somme costituenti deposito cauzionale.

La mancata costituzione della garanzia suddetta, determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

Fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni l'Amministrazione può, in qualsiasi momento e con l'adozione di un semplice atto amministrativo, trattenere sul deposito cauzionale i crediti derivanti a suo favore dal presente capitolato e dal relativo contratto: in tal caso l'appaltatore è obbligato a reintegrare o a ricostituire il deposito cauzionale entro 10 giorni dalla data di notificazione del relativo avviso.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento dell'appaltatore l'Amministrazione può incamerare il deposito cauzionale, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali e maggiori danni.

### **Articolo 13 - Sospensione e Interruzione del servizio**

Per quanto concerne la sospensione dell'esecuzione del servizio si applicano le disposizioni di cui all'art. 107 del D. lgs. 50/2016 e s. m. i.

Qualora il servizio dovesse essere interrotto per cause di forza maggiore o per causa imprevedibile e non evitabile, l'appaltatore dovrà darne immediata comunicazione scritta all'Amministrazione ed unicamente in tal caso non sarà ritenuto responsabile del mancato adempimento delle prestazioni. All'appaltatore nulla è dovuto per le mancate prestazioni.

Le vertenze sindacali devono avvenire nel pieno rispetto della Legge n. 146 del 12.06.1990.

In caso di sciopero del personale e di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, l'Amministrazione comunale e/o l'appaltatore dovranno in reciprocità darne avviso con la seguente tempistica:

- sciopero: 10 gg. prima;
- assemblea: 24 ore prima in casi di urgenza negli altri casi tre giorni prima, di cui almeno due lavorativi.

#### **Articolo 14 - Errore professionale grave/penalità**

Sono considerati errore professionale grave i seguenti inadempimenti:

- impiego di personale privo dei requisiti richiesti;
- mancata sostituzione del personale nei tempi previsti dall'art. 8 c. 4 non ritenuta giustificabile ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione comunale;
- omesso espletamento dei servizi per motivi non giustificabili ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione comunale.

L'accertamento della sussistenza di tali fattispecie avverrà con apposito provvedimento, adottato in esito ad un contraddittorio tra le parti.

Salvo quanto previsto dal comma precedente e fermo restando l'obbligo di risarcire gli eventuali ulteriori danni, l'Amministrazione comunale per ogni diversa inadempienza agli obblighi contrattuali si riserva la facoltà di applicare, in esito ad un procedimento in contraddittorio e mediante semplice atto amministrativo, penali nei seguenti importi massimi:

- 1) mancato rispetto del numero degli operatori indicati in sede di gara, impiego di personale privo dei requisiti richiesti, mancata sostituzione del personale nei tempi previsti dall'art. 8 c. 4 non ritenuta giustificabile ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale: 0,5 per mille dell'importo netto del contratto;
- 2) carente svolgimento del servizio, ritardo nell'espletamento del servizio, omessa o scorretta esecuzione delle prestazioni: 0,3 per mille giornaliero dell'importo netto del contratto;
- 3) mancata sostituzione del personale non di gradimento dell'Amministrazione nei termini richiesti: 0,3 per mille giornaliero dell'importo netto del contratto;
- 4) mancata messa a disposizione dell'elenco del personale di cui all'articolo 6 - 0,3 per mille giornaliero dell'importo netto del contratto;
- 5) altri fatti o circostanze che configurino ipotesi di inadempimento: da 0,3 a 0,5 per mille giornaliero dell'importo netto del contratto, in relazione alla gravità del fatto.

In caso di recidiva l'entità delle penali è raddoppiata.

L'applicazione della penale sarà preceduta da regolare contestazione scritta all'appaltatore (a mezzo PEC) dell'inadempienza nel termine di 30 giorni dalla conoscenza del fatto ed in assenza di risposta scritta dello stesso entro 30 giorni, o nel caso in cui gli elementi giustificativi non siano ritenuti validi.

Sarà seguita la procedura per l'applicazione delle penali approvata dal Comune di Trieste, trattenendo l'importo della penale sul pagamento delle fatture.

L'entità delle penalità non potrà in ogni caso superare, cumulativamente, la percentuale del 10% dell'importo netto contrattuale, superato il quale è facoltà insindacabile del Comune procedere alla risoluzione del contratto.

#### **Articolo 15 – Risoluzione -recesso - revoca**

Per la risoluzione ed il recesso trovano applicazione le norme di cui agli artt. 108 e 109 del D. Lgs. n. 50/2016.

#### **Articolo 16 – Fallimento**

L'appalto si intenderà revocato nel caso di fallimento o di sottoposizione a procedure concorsuali dell'appaltatore che possano pregiudicare lo svolgimento dei servizi oggetto del capitolato.

In caso di fallimento dell'appaltatore la stazione appaltante si avvale, salvi ogni altro diritto ed azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D. Lgs 50/2016.

### **Articolo 17 - Esecuzione in danno**

L'Amministrazione comunale, considerata la particolare natura delle prestazioni, si riserva la facoltà di affidare a terzi l'effettuazione delle prestazioni per qualsiasi motivo non rese dall'appaltatore, con addebito allo stesso dell'intero costo sopportato e degli eventuali danni e ciò senza pregiudizio, ove ne ricorrano gli estremi, per l'applicazione di ulteriori sanzioni previste dal presente schema di contratto.

### **Articolo 18 - Osservanza dei codici di comportamento dei dipendenti pubblici e dell'art. 53 comma 16 ter del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i.**

Nello svolgimento delle attività l'appaltatore ed i suoi collaboratori a qualsiasi titolo sono tenuti ad osservare, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti nel Codice di Comportamento Aziendale, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 234 del 24 maggio 2018, immediatamente eseguibile, e nel Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici, approvato con D.P.R. 16.4.2013 n. 62, disponibili sul sito istituzionale <http://www.retecivica.trieste.it/>, nella sezione "amministrazione trasparente" al link "codice disciplinare e codici di comportamento"; la violazione di detti obblighi di condotta può comportare la risoluzione o decadenza del rapporto di cui al presente atto.

Il presente atto può essere altresì risolto nel caso in cui non venga effettuata da parte dell'appaltatore la dichiarazione di non trovarsi nelle condizioni di cui all'art. 53 comma 16 ter del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i. (c.d. "*pantouflage/revolving doors*": non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque non aver attribuito incarichi a dipendenti cessati del Comune di Trieste che hanno esercitato nei suoi confronti poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa Amministrazione per il triennio successivo alla cessazione del rapporto).

### **Articolo 19 - Danni a persone e cose**

L'appaltatore sarà tenuto a stipulare una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazioni, a copertura dei rischi da responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o cose, derivanti dall'espletamento dei servizi relativi a ciascun lotto, per fatto proprio, del personale dipendente, o dei soci lavoratori.

Il massimale non dovrà essere inferiore a Euro 500.000,00 (cinquecentomila) unico per danni sia a persone che a cose per ogni singolo sinistro.

La copertura assicurativa dovrà garantire anche tutte le attività ed operazioni accessorie, complementari e sussidiarie all'oggetto dei servizi di cui al capitolato e per tutta la durata del contratto.

Copia della polizza assicurativa dovrà essere consegnata al Comune di Trieste prima dell'avvio dei servizi.

### **Articolo 20 - Spese e Imposte**

Il contratto è stipulato in forma pubblica amministrativa.

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto, i diritti di segreteria e quelli di registro sono ad esclusivo carico dell'appaltatore.

L'IVA è a carico dell'Amministrazione comunale.

L'appaltatore ha l'obbligo di versare l'importo relativo alle spese contrattuali prima della

stipula del contratto.

### **Articolo 21 – Controversie**

In caso di contenzioso si fa rinvio alle disposizioni di cui alla Parte VI –Titolo I del D.Lgs. n. 50/2016.

Nell'ipotesi di accordo bonario ex artt. 205 e 206 del D.Lgs 50/2016 le modalità procedurali da seguire saranno quelle indicate dall'art. 205 stesso.

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto, comprese quelle conseguenti al mancato raggiungimento dell'accordo bonario saranno deferite alla cognizione della competente Autorità Giudiziaria Ordinaria con l'esclusione espressa di qualsiasi devoluzione al giudizio arbitrale.

Per ogni controversia inerente o conseguente che dovesse insorgere in dipendenza dell'appalto sarà competente il Foro di Trieste.

### **Articolo 22 - Rispetto delle norme in materia di privacy e segreto d'ufficio**

Si fa riferimento al successivo allegato "A" al presente contratto.

### **Articolo 23 - Domicilio dell'appaltatore**

L'appaltatore dichiara di avere il proprio domicilio fiscale presso la sede legale, mentre agli effetti del presente dovrà eleggere domicilio nell'ambito del Comune di Trieste.

### **Articolo 24 - Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13.08.2010 n. 136 e successive modificazioni, con particolare riferimento all'art. 6.

Nei contratti stipulati, per l'esecuzione anche non esclusiva del presente appalto, tra l'appaltatore e i subcontraenti dovranno essere inserite apposite clausole con cui i subcontraenti assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla succitata legge.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Trieste della notizia di inadempimento della propria controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

I pagamenti dovranno essere effettuati, con modalità tracciabili ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136/2010, con accredito sui conti correnti dedicati di cui alla comunicazione di conto dedicato conservata in atti che riporta altresì i soggetti delegati ad operare sui suddetti conti correnti dedicati.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative al presente appalto costituisce, ai sensi dell'art. 3, comma 9 bis, della L. n. 136/2010 e successive modificazioni, causa di risoluzione del presente contratto.

Al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti, le fatture elettroniche emesse in relazione al presente appalto, da inviare al Codice Univoco Ufficio (Codice Destinatario) B87H10, dovranno obbligatoriamente riportare il seguente Codice Identificativo Gara (CIG): \_

### **Articolo 25 - Patto di Integrità**

Si intendono riprodotti nel presente contratto gli obblighi e le facoltà previsti nel Patto di Integrità sottoscritto dall'appaltatore in sede di gara.

Le clausole del Patto di Integrità con le relative sanzioni potranno essere fatte valere sino alla completa esecuzione del presente contratto.

**Articolo 26 - Diritto di rinegoziazione ed eventuale recesso in caso di sopravvenienza di convenzioni Consip migliorative**

Il presente contratto di appalto è sottoposto alla disciplina dell'art. 1, comma 13 del D.L. n. 95/2012, convertito in Legge n. 135/2012.

**Articolo 27 - Divieto di cessione del contratto - Subappalto**

È fatto divieto di cessione anche parziale del contratto pena la nullità dell'atto di cessione. Per le modifiche soggettive che dovessero intercorrere durante il periodo di efficacia del contratto si applicano gli articoli 106 e 110 del D. lgs. n. 50/2016 s. m. i.

In caso di violazione di quanto previsto nel presente articolo, l'Amministrazione Comunale procederà alla risoluzione del contratto.

L'operatore economico dovrà indicare nella propria offerta le parti del servizio che intende subappaltare. L'affidatario dovrà comunicare, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contrattante, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Dovranno, altresì, essere comunicate eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

**ALLEGATO A)- ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO**

ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 e 28 del GDPR (Regolamento UE 679/16)

---

Oggetto: Nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 Reg. UE 2016/679 ("GDPR") – "Contratto tra il Comune di Trieste e \_\_\_\_\_ per la gestione di servizi di centrale informativa/call contact center per l'accesso ai servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e attività segretariale".

IL COMUNE DI TRIESTE C.F./P.IVA 00210240321 rappresentato dal Sindaco Roberto Dipiazza, domiciliato per la carica ed ai fini del presente contratto presso la sede legale del Comune in Piazza Unità d'Italia 4, C.A.P. 34121, munito di tutti i necessari poteri per la firma del presente contratto in qualità di Titolare del trattamento, come previsto dal combinato disposto degli artt. 4 e 28 del GDPR (Regolamento UE 679/16), di seguito, per brevità, definito "Titolare del trattamento";

- visto il Regolamento UE 679/16 (GDPR) artt. 4 e 28;
- preso atto che l'art. 4 comma 7 del GDPR definisce «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.
- rilevato che l'art. 4 comma 8 del GDPR definisce «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;



- atteso che l'art. 28 del GDPR dispone che:

1. Qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto adeguate misure tecniche e organizzative in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del presente regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.
  2. Il responsabile del trattamento non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del titolare del trattamento. Nel caso di autorizzazione scritta generale, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando così al titolare del trattamento l'opportunità di opporsi a tali modifiche.
  3. I trattamenti da parte di un responsabile del trattamento sono disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento. Il contratto o altro atto giuridico prevede, in particolare, che il responsabile del trattamento:
    - a) tratti i dati personali soltanto su istruzione documentata del titolare del trattamento, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il responsabile del trattamento; in tal caso, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
    - b) garantisca che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
    - c) adottino tutte le adeguate misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del GDPR;
- dato atto che, a seguito dell'atto di approvazione della convenzione n. dd. e la relativa convenzione di cui il presente costituisce intesa contrattuale come allegato "A", relativi alla gestione di servizi di centrale informativa/call contact center per l'accesso ai servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e attività segretariale, sono in capo a \_\_\_\_\_, soggetto esterno che li tratta, in nome e per conto del suddetto Titolare, dati personali che, come tali, sono soggetti all'applicazione del GDPR;

#### N O M I N A

ai sensi art. 28 del GDPR \_\_\_\_\_ con sede legale in \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO dei dati, effettuato con strumenti elettronici o comunque automatizzati o con strumenti diversi, per quanto sia strettamente necessario alla corretta esecuzione dei servizi ed al rispetto degli obblighi assunti in Contratto.

#### COMPITI PARTICOLARI DEL RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO

Il Responsabile esterno del trattamento, operando nell'ambito dei principi stabiliti dal GDPR, deve attenersi ai seguenti compiti di carattere particolare:

1. il trattamento dei dati deve essere effettuato solo per le finalità connesse allo svolgimento delle attività oggetto di ogni Contratto, con divieto di qualsiasi altra diversa utilizzazione;
2. deve predisporre ed aggiornare un sistema di sicurezza informatico idoneo a rispettare le prescrizioni dell'art. 32 del GDPR;
3. adottare tutti i provvedimenti necessari ad evitare la perdita o la distruzione, anche solo

accidentale, dei dati e provvedere al ricovero periodico degli stessi con copie di back-up, vigilando sulle procedure attivate in struttura. Il Responsabile esterno del trattamento dovrà anche assicurarsi della qualità delle copie di back-up dei dati e della loro conservazione in luogo adatto e sicuro;

4. predisporre ed implementare le eventuali ulteriori adeguate misure di sicurezza;

Il Responsabile esterno del trattamento, \_\_\_\_\_ può nominare appositi sub Responsabili o Incaricati Autorizzati ai sensi art. 28 e 29 del GDPR preposti alle operazioni di trattamento di cui al precedente punto I); predetti incaricati opereranno sotto la diretta autorità del Responsabile esterno del trattamento nominato, attenendosi alle istruzioni da questi impartite e con previsione di un apposito programma di formazione ed aggiornamento dei nominati sub Responsabili o Incaricati.

#### PRINCIPI GENERALI DA OSSERVARE DAL RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO

Ogni trattamento di dati personali e dati sensibili deve avvenire, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR e nel rispetto dei principi di ordine generale.

In particolare, per ciascun trattamento di competenza il Responsabile esterno del trattamento dovrà fare in modo che:

- a) i dati siano trattati secondo il principio di liceità; secondo correttezza.
- b) i dati dovranno essere trattati soltanto per la finalità prevista in ogni contratto; conservati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per gli scopi del trattamento.

Ciascun trattamento dovrà avvenire nei limiti imposti dal principio fondamentale di riservatezza ed il Responsabile esterno è a conoscenza che per la violazione delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali sono previste sanzioni penali (art. 84 del GDPR) e sanzioni amministrative pecuniarie (art. 83 del GDPR).

Il Responsabile esterno del trattamento si impegna a non divulgare, diffondere, trasmettere e comunicare i dati di proprietà del Titolare del trattamento, nella piena consapevolezza che i dati rimarranno sempre e comunque di proprietà esclusiva del Titolare del trattamento, e pertanto non potranno essere venduti o ceduti, in tutto o in parte, ad altri soggetti.

Ai sensi e per gli effetti del e 28 co. 3 del GDPR, il Titolare del trattamento, ha facoltà di vigilare, anche tramite verifiche periodiche, sulla puntuale osservanza dei compiti e delle istruzioni qui impartite al Responsabile esterno del trattamento che si impegna a cancellare fisicamente dai propri sistemi e dai propri archivi elettronici e cartacei tutti i dati di proprietà del Titolare del trattamento decorsi 60 giorni dalla data di cessazione del contratto di cui sopra.

#### CONDIZIONI CONTRATTUALI SPECIFICHE

##### 1. OGGETTO

Il presente atto disciplina i trattamenti di dati effettuati da \_\_\_\_\_ in qualità di responsabile esterno del trattamento dati nominato con il presente atto dal Sindaco del Comune di Trieste ai sensi dell'art. 28 del GDPR, per le seguenti finalità proprie del Titolare del trattamento e cioè per dare seguito alla prestazione del servizio di seguito riportato:

“TRATTAMENTO DEI DATI relativi alla gestione di servizi di centrale informativa/call contact center per l'accesso ai servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e attività segretariale”

##### 2. POSIZIONE DEL RTD SOGGETTO ESTERNO:

Ai fini del presente atto, ed in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 28 del GDPR, \_\_\_\_\_ assume la qualifica di responsabile esterno del trattamento dei dati, e di conseguenza si configura come “Fornitore” di servizi nei confronti del titolare.

Nel prosieguo del presente atto pertanto l'\_\_\_\_\_ potrà venire qualificata come "Fornitore"

### 3. OTTEMPERANZA ALLA NORMATIVA IN MATERIA DI SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AL REG. UE 2016/679 – GDPR

In attuazione del contratto stipulato, in data ..... DI CUI IL PRESENTE ATTO COSTITUISCE ALLEGATO A, il Responsabile al trattamento si impegna ad adempiere a tutte le prescrizioni, a livello nazionale ed europeo, in materia di sicurezza e protezione dei dati personali; in particolare \_\_\_\_\_ si impegna ad osservare tutte le prescrizioni del Regolamento UE 2016/679, ed a comunicare al titolare, in ottemperanza al principio di responsabilizzazione ("accountability") le concrete modalità di adeguamento al GDPR.

In particolare \_\_\_\_\_ si impegna a comunicare al titolare le concrete modalità e passi operativi attraverso i quali \_\_\_\_\_ mette in atto, conformità a quanto prescritto dall'art. 32 comma 1 lettera b) del GDPR, "una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento".

Il responsabile esterno al trattamento dei dati \_\_\_\_\_ tratterà i dati nel rispetto del principio di minimizzazione dei dati necessari all'attività; si impegna a informare il Direttore del Servizio Sociale Comunale dell'eventuale nomina del DPO, se già fatta o che farà, di essa per il trattamento dei dati che farà per conto del titolare.

Il Responsabile esterno al trattamento dei dati \_\_\_\_\_ s'impegna, inoltre, al rispetto dei diritti degli interessati i cui dati tratterà per conto del titolare in primis: diritto alla portabilità; diritto alla cancellazione e revoca.

### 4. DIVIETO DI AGGIUNTA DI ALTRO RESPONSABILE ESTERNO, SE NON APPROVATO DAL TITOLARE

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 28 comma 2 del GDPR, il Responsabile esterno al trattamento dei dati qualora intenda ricorrere ad un altro responsabile "sub-responsabili" per lo svolgimento di una o più attività relative al contratto sottoscritto, dovrà richiedere preventivamente autorizzazione scritta al titolare.

Qualsiasi ricorso ad altri Responsabili esterni, da parte del responsabile designato, è consentita per singoli servizi e per singoli specifici trattamenti relativi dei dati personali, dovrà essere preventivamente determinata in ordine agli strumenti, metodo del trattamento, finalità specifiche del trattamento, tempo del trattamento.

Il Responsabile \_\_\_\_\_ autorizzato dal titolare a nominare "sub-responsabili" per lo svolgimento di una o più attività relative al contratto sottoscritto:

- si obbliga a stipulare con i terzi sub-responsabili un accordo scritto di nomina o contratto che imponga a quest'ultimi il rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati a cui il responsabile è vincolato con codesta Amministrazione, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa italiana ed europea in materia di trattamento dei dati personali;
- si obbliga, in caso di autorizzazione scritta generale, ad informare codesta Amministrazione del trattamento di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando così al Titolare del trattamento l'opportunità di opporsi a tali modifiche;
- qualora gli eventuali sub-responsabili del trattamento omettano di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati dichiara di mantenere nei confronti di tali sub responsabili l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi di tali soggetti. Garantisce, comunque, che,

nell'ambito della propria organizzazione e di eventuali altri responsabili esterni o interni all'organizzazione aziendale o dell'amministrazione, i dati personali saranno trattati solo da persone appositamente autorizzate e designate per iscritto, vincolate ad una condotta equivalente al segreto professionale ed al segreto d'ufficio, che hanno ricevuto precise istruzioni scritte in merito alle prassi da seguire nelle operazioni di trattamento dei dati e si impegna a comunicare al titolare le istruzioni impartite ai soggetti designati al trattamento dei dati.

- si obbliga a trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il responsabile del trattamento; in tal caso, il responsabile del trattamento deve informare codesta Amministrazione circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- si obbliga e garantisce che a qualsiasi attività di trattamento di dati personali venga impiegato esclusivamente personale autorizzato, che operi sotto la diretta autorità del responsabile e, a tal proposito, si impegna a formarlo e istruirlo, vigilando sulla puntuale applicazione delle istruzioni impartite;
- si obbliga e garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impeginate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- si impegna a circoscrivere gli ambiti di circolazione e trattamento dei dati personali (es. memorizzazione, archiviazione e conservazione dei dati su server o in cloud) ai paesi facenti parte dell'Unione Europea, con espresso divieto di trasferirli in paesi extra UE che non garantiscano - o in assenza - di un livello adeguato di tutela;
- si impegna a interagire con il Garante per la protezione dei dati personali, in caso di richiesta di informazioni o effettuazione di controlli e accessi da parte dell'Autorità e a darne immediatamente comunicazione, con qualsiasi mezzo, al titolare, al Responsabile alla protezione dei dati e al dirigente del relativo servizio dell'amministrazione che lo ha nominato.

## 5.ADOZIONE DELLE MISURE DI SICUREZZA E MISURE TECNICHE ORGANIZZATIVE

Il Responsabile esterno al trattamento \_\_\_\_\_:

- si obbliga ad adottare tutte le misure di cui all'art. 32 del Regolamento Europeo n. 679/2016 in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati, tenendo conto dei provvedimenti tempo per tempo emanati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali italiana inerenti ai trattamenti svolti dal responsabile. Tali misure sono richieste al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio correlato al trattamento eseguito;
- si impegna a provvedere alla gestione, monitoraggio, messa in sicurezza e aggiornamento dei propri sistemi informativi aziendali (anche nel caso in cui ci si avvalga di soggetti terzi per l'infrastruttura IT) sui quali sono presenti dati personali di codesta Amministrazione, nonché verificare il corretto funzionamento e controllo dei sistemi sui quali poggiano tali informazioni e dati personali, nonché adottare e rispettare le misure di sicurezza all'interno della propria struttura e della piattaforma gestionale al fine di prevenzione del sistema informatico da programmi dannosi o da accessi abusivi;
- si obbliga a predisporre e implementare le eventuali e ulteriori misure di sicurezza per il trattamento elettronico delle "categorie particolari di dati" (es. dati sensibili) o di dati giudiziari;
- si impegna a mantenere un elenco, da aggiornare con cadenza annuale, di tutte le attrezzature informatiche utilizzate per il trattamento dei dati di titolarità di codesta Amministrazione, dello scopo a cui sono destinate, della loro allocazione fisica, delle misure di sicurezza sulle stesse adottate e delle eventuali misure di adeguamento pianificate;

- si impegna a garantire idonee procedure di back up e disaster recovery, assicurando un salvataggio almeno su base giornaliera delle basi di dati e degli altri dati critici di configurazione e supporto utili alla fruizione delle basi dati stesse;
- si impegna, per tutto il periodo del trattamento, a custodire i dati personali in ambiente sicuro e protetto con criteri di sicurezza e separazione tali da non consentire l'accesso a persone non autorizzate al trattamento;
- si obbliga a informare prontamente codesta Amministrazione di ogni questione rilevante ai fini della sicurezza;
- si impegna ad adottare politiche interne e meccanismi atti a garantire e dimostrare il rispetto della privacy e predisporre, a richiesta di codesta Amministrazione, rapporti scritti in merito agli adempimenti eseguiti ai fini di legge e alle conseguenti risultanze;

Si impegna ad assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi relativi:

- alla sicurezza del trattamento;
- alla notifica di una violazione dei dati personali all'Autorità di controllo;
- alla comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato;
- alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati;
- alla consultazione preventiva.

In particolare, in caso di violazione dei dati personali che ne determini la distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata dei dati personali, il Responsabile si impegna:

- ad informare, senza ritardo, codesta Amministrazione, di essere venuto a conoscenza di una violazione e fornire tutti dettagli completi della violazione subita consistente, per quanto accertato, nella descrizione del volume dei dati personali interessati, la natura della violazione, i rischi per gli interessati e le misure adottate per mitigare i rischi;
- a fornire assistenza a codesta Amministrazione per far fronte alla violazione e alle sue conseguenze (soprattutto in capo agli interessati coinvolti).

Per quanto concerne le funzioni di amministrazione di sistema sui dati personali di titolarità di codesta Amministrazione e archiviati sulle apparecchiature informatiche del Responsabile, si affidano anche i seguenti compiti:

- adottare sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici, contenenti dati personali di titolarità di codesta Amministrazione, da parte degli amministratori di sistema di quest'ultimo, in modo tale che le registrazioni (access log) possano avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità e comprendere i riferimenti temporali e la descrizione degli eventi che le hanno generate;
- conservare tali log di accesso per almeno 6 mesi in archivi immutabili e inalterabili e provvedere alla relativa attività di verifica dell'operato degli amministratori di sistema;
- mettere a disposizione di codesta Amministrazione, per ogni evenienza, un elenco di tutti gli amministratori di sistema, di rete o di banche dati designati, che operano su dati personali di sua titolarità, nonché comunicare eventuali variazioni del personale designato;
- designare per iscritto gli amministratori di sistema, impartendo loro precise disposizioni e vigilando sulla loro attività e sul rispetto delle misure di sicurezza adottate.

I suindicati obblighi sono adempiuti alla luce della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento.

## 6. FORNITURA DEI REGISTRI DEL TRATTAMENTO

Il responsabile esterno al trattamento dei dati che rientri nella casistica prevista dall'art. 30 del GDPR è tenuto a comunicare al titolare i Registri delle attività di trattamento svolte per conto del titolare.

## 7. OPERAZIONI DI AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DI SISTEMA

Il responsabile esterno al trattamento dei dati \_\_\_\_\_ deve ottemperare in maniera autonoma a tutte le prescrizioni del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali ed in particolare per quanto riguarda i soggetti sia interni che esterni che agiscono con la qualifica di amministratore di sistema o equivalente, deve dichiarare di aver previamente valutato l'esperienza, le capacità e l'affidabilità dei soggetti designati, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

Il responsabile esterno al trattamento dei dati pertanto è tenuto a:

- istituire e mantenere aggiornato uno schema ed un inventario dei sistemi;
- attivare o far attivare, per ciascuno dei sistemi di cui al punto precedente, idonei meccanismi di tracciatura ("logging") degli accessi effettuati con profilo di administrator nonché delle operazioni effettuate, con modalità che permettano di avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo di verifica per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi;
- a comunicare al titolare i suddetti file di log con frequenza trimestrale, od ogniqualvolta il titolare ne faccia richiesta;
- ad individuare nominativamente per iscritto gli amministratori di sistema, specificando l'ambito del trattamento consentito e le credenziali di admin associate, che devono essere assegnate ed utilizzate su base nominativa individuale.

## 8. SICUREZZA DEI DATI PERSONALI

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del GDPR il titolare impone al responsabile esterno al trattamento dei dati che i dati in formato elettronico siano cifrati, con procedure di cifratura di adeguata robustezza ed inviolabilità, comunicando al titolare quale sia in concreto la metodologia, i ruoli, i passi operativi e le tecniche, strumenti della procedura operativa di cui al punto precedente, e con che frequenza essa venga messa in atto.

Il Responsabile \_\_\_\_\_ si obbliga ad assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate al fine di soddisfare l'obbligo di codesta Amministrazione di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato, inoltre metterà in atto una procedura per testare, verificare e valutare periodicamente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento che permettano di assicurare in base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità dei dati.

## 9. VIOLAZIONE DEI DATI

Il responsabile esterno al trattamento dei dati deve comunicare per iscritto al titolare, tempestivamente e comunque non oltre le 24h dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, qualsiasi violazione dei dati che riguardi i dati detenuti dal fornitore o da qualsiasi sub-responsabile.

Al fine di consentire al titolare di ottemperare a quanto previsto dal GDPR, la comunicazione di cui sopra dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- comunicare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

## 10. REGISTRO DELLE VIOLAZIONI DEI DATI

Il responsabile esterno al trattamento dei dati è tenuto in ogni caso a istituire e tenere regolarmente aggiornato un registro delle violazioni dei dati, ai sensi ed in ottemperanza a quanto prescritto dall'art. 33 comma 5 del GDPR. Detto registro deve essere esibito in caso di verifiche od ispezioni presso la struttura del fornitore da parte del titolare o di soggetti da questo delegato.

## 11. DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT

Tenuto conto del fatto che quando un tipo di trattamento, considerati la natura, l'oggetto, il contesto e le finalità del trattamento, può presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, nel caso in cui i trattamenti di dati rientrino nelle casistiche previste dall'art. 35, o comunque nel caso lo richiede il titolare, il Responsabile esterno è tenuto ad effettuare una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, nei modi prescritti dall'art. 35 del GDPR. Detta valutazione d'impatto dovrà essere sottoposta alla valutazione da parte del titolare, il quale verificherà la completezza, l'accuratezza e la conformità alla metodologia imposta dall'art. 35 comma 7 del GDPR.

## 12. ISPEZIONI E AUDIT

L'Amministrazione ha il diritto di disporre verifiche a campione o specifiche attività di audit o di rendicontazione in ambito privacy e sicurezza, avvalendosi di personale espressamente incaricato a tale scopo, presso le sedi del responsabile. Il Responsabile nominato, pertanto, è obbligato a mettere a disposizione in qualunque momento e dietro richiesta del Titolare del trattamento, tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla presente nomina e a contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. Qualora venga accertato una o più difformità degli obblighi assunti il Titolare provvederà in conformità al GDPR e alla normativa interna.

Il responsabile esterno al trattamento dei dati dovrà prevedere, ed esercitare, attività di controllo, anche tramite ispezioni e verifiche periodiche, sulla puntuale osservanza delle prescrizioni impartite al sub Responsabile o Fornitore sull'osservanza a quanto prescritto dall'art. 28 del GDPR.

## 13. SANZIONI PENALI E OBBLIGO DI RISARCIMENTO DEL DANNO CAUSATO

Fatti salvi gli articoli 82, 83, 84 del Regolamento UE 679/2016, in caso di violazione delle disposizioni contenute nella presente nomina relativamente alle finalità e modalità di trattamento dei dati o in caso di mancato adempimento degli obblighi assunti sotto il profilo della responsabilità ai fini dell'applicazione relative sanzioni pecuniarie previste dal Regolamento e del D. Leg. 163/2003, sarà tenuto al risarcimento dei danni e alle sanzioni in luogo del Titolare del trattamento.

\_\_\_\_\_ quale responsabile del trattamento, con l'accettazione della presente nomina, si impegna a tenere indenne l'Amministrazione da ogni responsabilità, costo, spesa o altro onere, discendenti da pretese, azioni o procedimenti di terzi a causa della violazione da sua parte o di suoi dipendenti e/o collaboratori o sub responsabili degli obblighi a proprio carico in base alla presente nomina e/o della violazione delle prescrizioni contenute nel Regolamento Europeo n. 679/2016.

#### 14. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del presente atto segue la durata del contratto avente ad oggetto: “gestione di servizi di centrale informativa/call contact center per l’accesso ai servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e attività segretariale” nel periodo indicativamente compreso tra il / / ed il / / .

La nomina potrà in qualsiasi momento essere revocata da parte del titolare in caso di grave inadempienza del responsabile esterno al trattamento dei dati alle prescrizioni contenute nel presente atto.

Il presente atto di designazione a responsabile esterno del trattamento non prevede alcuna remunerazione ed è produttivo di effetti per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere tra le parti e, pertanto, alla cessazione definitiva del rapporto lo stesso decadrà con effetto immediato, senza penali ed eccezioni di sorta, senza necessità di comunicazione tra le parti. Il trattamento, pertanto, deve avere una durata non superiore a quella necessaria agli scopi per i quali i dati personali sono stati raccolti e tali dati devono essere conservati nei sistemi del responsabile in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un periodo di tempo non superiore a quello in precedenza indicato.

In caso di cessazione dei rapporti in essere tra le Parti o comunque al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento si impegna, su richiesta e sulla base delle istruzioni del Titolare, a restituire tutti i dati personali conferiti e ad eliminare le copie dei dati esistenti, esclusi i casi in cui il diritto dell'Unione o degli Stati membri ne prevedano la conservazione o il caso in cui si verifichino circostanze autonome e ulteriori che giustifichino la continuazione del trattamento dei dati da parte del responsabile, con modalità limitate e per il periodo di tempo a ciò strettamente necessario.

Il presente atto di designazione decadrà immediatamente senza necessità di comunicazione tra le parti, qualora venga a cessare, per qualsiasi ragione, il rapporto contrattuale in essere tra le parti.

#### 15. GESTIONE DEI DATI ALLA FINE DEL CONTRATTO

Alla conclusione o alla cessazione anticipata a qualsiasi titolo del contratto di cui all’oggetto il responsabile esterno al trattamento dei dati si impegna ad attenersi scrupolosamente alle istruzioni che saranno impartite dal titolare in merito alla gestione dei dati.

#### 16. INFORMATIVA.

Il Responsabile esterno si obbliga di provvedere all'informativa ai soggetti interessati qualora il contatto sia direttamente con il responsabile stesso.

#### 17. OBBLIGO DI INFORMATIVA AL TITOLARE E A RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI DEL TITOLARE

Il Responsabile esterno si obbliga a informare tempestivamente il titolare qualora egli, quale responsabile esterno per i dati del titolare, riceva ispezioni o richieste di informazioni o documenti direttamente da parte del Garante in merito ai trattamenti effettuati per il Comune di Trieste. S’impegna, altresì, oltre all’obbligo di comunicazione entro 24 ore, di eventuali violazioni dei dati, anche a collaborare con il titolare per non superare i tempi massimi di 72 ore per le comunicazioni al garante.

#### 18. ACCETTAZIONE DELLA NOMINA

Con la sottoscrizione del presente contratto ai sensi dell’art. 28 del Regolamento Europeo n. 679/2016 viene accettata da parte di \_\_\_\_\_, in persona del legale rappresentante p.t. sig. \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica presso \_\_\_\_\_, la nomina a Responsabile esterno del trattamento, in relazione ai dati



personali la cui conoscenza risulta essere indispensabile per lo svolgimento delle obbligazioni oggetto di contratto o accordo tra le parti. Il Responsabile è a conoscenza degli obblighi previsti dal Regolamento Europeo n. 679/2016 e dovrà attenersi, per lo svolgimento del ruolo assegnatogli, alle previsioni ed ai compiti contenuti nel presente atto di nomina.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alla normativa vigente nazionale ed europea nonché ai provvedimenti del Garante alla Privacy in materia di dati personali.

Comune di Trieste dalla residenza Municipale oggi \_\_\_\_\_

Il Titolare del trattamento

IL SINDACO

Per accettazione

\_\_\_\_\_

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DE CANDIDO AMBRA

CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P

DATA FIRMA: 10/03/2021 09:56:19

IMPRONTA: 6F447239AFE764859BA70E35A4D97A4DCBBBAE655D72DFB525F3EF059B750C45  
CBBBAE655D72DFB525F3EF059B750C4523171786DBF0BA4D5CC04ACEF9B5C9E5  
23171786DBF0BA4D5CC04ACEF9B5C9E5D8630A530F7515D90CAD3B9B15F2465B  
D8630A530F7515D90CAD3B9B15F2465B2BFADC7B4F9FA282B141E174954B7DF9