COMUNE DI BORGO VALBELLUNA PROVINCIA DI BELLUNO

CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA DISCIPLINA DEI RAPPORTI GIURIDICO-ECONOMICI TRA IL COMUNE DI BORGO VALBELLUNA E LA SOCIETA' CONTROLLATA "VALBELLUNA SERVIZI S.R.L.", PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.

L'anno duemilaventitre, addì ventidue del mese di settembre, nella sede comunale sita in Borgo Valbelluna, Piazza Papa Luciani n. 3 – Mel,

TRA

il Comune di Borgo Valbelluna, di seguito denominato "COMUNE", con sede legale a Borgo Valbelluna, Piazza Papa Luciani, 3 – Mel, 32026 Borgo Valbelluna (BL), Codice Fiscale e Partita I.V.A. 01225000254, qui rappresentato dalla Responsabile del Servizio alla Persona e alla Comunità Dott.ssa ANTONIAZZI Adelina, nata a Braine le Comte (Belgio) il 18.10.1962, domiciliata per la carica presso la sede dell'Ente, nominata con decreto del Sindaco n. 9 del 01.08.2023, ai sensi dell'art. 107, comma 3, lettera c) del D.lgs. n. 267/2000, dell'art. 39 dello Statuto Comunale e in attuazione della deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 28.12.2022;

E

la Società Valbelluna Servizi s.r.l., con sede legale a Borgo Valbelluna (BL), Quartiere Europa n. 5, Mel - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 00995760253, capitale sociale deliberato, sottoscritto e versato Euro ventimila/00, iscritta nel Registro Imprese presso la C.C.I.A.A. di Treviso-Belluno dal 25.03.2004 con il n. REA BL-88129, di seguito denominata anche Gestore, qui rappresentata dall'Amministratore Unico Dott. PICCIN Claudio, nato a Belluno l'11.01.1977, nominato con Decreto del Sindaco di Borgo Valbelluna n. 3 del 21.04.2020, recepito con Delibera del Consiglio di Amministrazione della Società in data 21.04.2020, il quale interviene nel presente atto non in proprio ma nell'esclusivo interesse della Società, ai sensi dell'art.10 e seguenti dello Statuto della Società medesima, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di Borgo Valbelluna n. 38 del 30/12/2019;

PREMESSO che:

1. con deliberazione consiliare n. 38 del 30.12.2019, esecutiva ai sensi di legge, il Comune di Borgo Valbelluna, di seguito denominato "Comune", al fine di meglio perseguire le proprie finalità istituzionali, ha approvato il progetto di fusione per incorporazione della società Lentiai Servizi S.r.l. nella società Essepiuno Servizi S.r.l., di seguito denominata "Società", entrambe interamente partecipate dal Comune di Borgo Valbelluna, con assunzione della denominazione Valbelluna Servizi s.r.l.;
2. la Società persegue finalità di miglioramento della qualità della vita nel territorio del Comune mediante la promozione, il sostegno e la gestione di interventi finalizzati alla tutela sociale e socio assistenziale delle persone e delle famiglie, in particolare a favore delle fasce deboli e disagiate, attraverso la gestione di servizi di assistenza sociale e socio-sanitaria come quelli dei Centri Servizi per Anziani auto e non auto sufficienti di Mel, Trichiana e Lentiai, e del servizio di ristorazione per le scuole dell'estinto Comune di Mel;
3. più in generale la Società sostiene le politiche di intervento del Comune nel settore sociale e dei servizi sociali anche attraverso azioni di sviluppo, valorizzazione e animazione culturale, funzionali al perseguimento dei predetti scopi.

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 28.12.2022 che qui si intende integralmente riportata, con la quale il Comune di Borgo Valbelluna ha deciso di affidare in concessione alla Società controllata "Valbelluna Servizi " S.r.l. il servizio di Assistenza Domiciliare compresa la fornitura di pasti caldi a domicilio per gli utenti del servizio per la durata di 9 anni decorrenti dal 01/01/2023 e fino al 31/12/2031, per l'intero territorio comunale, verificato che sussistono i presupposti per procedere all'affidamento del servizio con modalità conformi ai principi

comunitari in materia di “in house providing” (proprietà interamente pubblica, attività prevalentemente prestata a favore dell’Ente affidante, controllo analogo) e con l’intento, quindi, di avvalersi della formula organizzativa dell’affidamento diretto in concessione, in quanto il servizio viene erogato secondo standard qualitativi ottimali consentendo, nel contempo, l’applicazione di tariffe contenute all’utenza e considerando che, anche per la particolare natura del servizio erogato e della categoria di utenti serviti (prestazioni di carattere socio-assistenziale a favore di persone anziane), il sistema dell’in house providing garantisce all’Ente un maggiore controllo sulle attività erogate rispetto ad un appalto o concessione di servizio ad un soggetto terzo di natura privata;

DATO ATTO che il Comune ha provveduto, ai sensi dell’articolo 34 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n.179, convertito, con modificazioni, dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221, a pubblicare sul sito internet istituzionale dell’Ente la relazione, allegata sub. A alla deliberazione del Consiglio Comunale n. 69 del 28.12.2022, ove è stato dato conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta e che ha definito i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale;

DATO ATTO che la predetta relazione è stata trasmessa all'Osservatorio per i servizi pubblici locali, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell’art.13, comma 25 bis, del Decreto Legge 23 dicembre 2013 n.145, convertito, con modificazioni, in Legge 21 febbraio 2014, n. 9;

DATO ATTO che lo Statuto del Gestore comprende l’esercizio di tutte le attività nel seguito trattate;

DATO ATTO che il presente Contratto di Servizio rappresenta sostanzialmente e formalmente la specifica ricognizione e costituzione degli obblighi e dei diritti delle Parti, in quanto conseguenti la gestione del servizio nel seguito trattato;

DATO ATTO che il Comune, con deliberazione consiliare n. 69 del 28.12.2022, e la Società, con determinazione dell’Amministratore Unico n. 11 in data 23.12.2022, acquisita in copia al protocollo comunale n. 3212 del 07.02.2023, hanno provveduto ad approvare il contenuto del presente contratto di servizio;

DATO ATTO che con determinazione del Responsabile del Servizio alla Persona e alla Comunità n. 2 in data 04.01.2023, è stato assunto l’impegno di spesa presunto di Euro 20.000,00, I.V.A. compresa, relativo alla compartecipazione del Comune alle spese di gestione del servizio per l’annualità 2023;

DATO ATTO che in data 30.12.2022, prot. n. 30756, le Parti hanno sottoscritto il verbale di consegna del servizio in oggetto in via d’urgenza, nelle more della stipula del contratto di servizio;

DATO ATTO che sono decorsi sessanta giorni dall’avvenuta pubblicazione in data 15.02.2023, sul sito dell’ANAC, ai sensi dell’art. 31, comma 2, del D.Lgs. n. 201 del 23.12.2022, della relazione preliminare all’affidamento e della deliberazione di affidamento alla Società in house del servizio in oggetto e si può, quindi, procedere alla stipula del contratto come prevede l’art. 17, comma 3, del predetto Decreto.

TUTTO CIO’ PREMESSO,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 – Finalità dell’Amministrazione Comunale

1. Il presente contratto ha per obiettivo la definizione delle modalità di erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare, compresa la fornitura dei pasti caldi a domicilio, nel Comune di Borgo Valbelluna.

In particolare, obiettivo del presente contratto è regolare gli standard qualitativi minimi del servizio, gli oneri delle Parti, il valore economico e le forme di remunerazione del Gestore e il sistema di rendicontazione e controllo dello stesso.

2. Il Comune si propone di acquisire un servizio unitario di gestione del servizio di Assistenza Domiciliare rendendolo omogeneo sull'intero territorio comunale ed impostato come un servizio basato sui risultati, che garantisca alti livelli di efficienza e qualità dei servizi all'utenza.
3. Il presente atto ha quindi come finalità quella di regolare i rapporti tra la Società ed il Comune relativamente alla gestione del servizio, fissandone gli obblighi generali reciproci al fine di garantire l'autonomia gestionale della Società ed il contemporaneo perseguimento degli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, a favore della cittadinanza servita. Esso rappresenta le linee guida alle quali la Società dovrà attenersi nella misura in cui opera in nome e in ogni caso per conto del Comune.

Art. 2 – Oggetto dell'affidamento

1. Il presente contratto ha per oggetto l'affidamento in concessione del servizio di Assistenza Domiciliare sul territorio del Comune di Borgo Valbelluna e la disciplina delle modalità di effettuazione dello stesso da parte della Società Valbelluna Servizi s.r.l.; descrive in maniera dettagliata gli oneri a carico della Società nell'espletamento dello stesso.
Nel presente documento sono descritti in particolare:

a. L'organizzazione del servizio;
b. Gli standard di qualità minimi previsti per la gestione del servizio.

2. Il Comune effettua i controlli su tutte le attività oggetto del presente affidamento, nonché sulla relativa reportistica di monitoraggio e di rendicontazione, come articolata nel Contratto, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e relazione con l'utenza.
3. Il contratto regola principalmente i rapporti fra il Comune e il Gestore e fra lo stesso e i soggetti privati (utenti) per i quali il gestore effettuerà il servizio nell'ambito del presente contratto.

Art. 3 – Carattere del servizio

Il servizio affidato alla Società con il presente Contratto, è da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico e costituisce attività di pubblico interesse. Pertanto, per nessuna ragione, potrà essere sospeso o abbandonato. In caso di abbandono o sospensione o, più in generale, per ogni grave inosservanza degli obblighi e delle condizioni del presente contratto, il Comune potrà sostituirsi, direttamente o tramite terzi, alla Società per l'esecuzione, fatta salva la rivalsa delle spese ed indipendentemente dalle sanzioni applicabili.

Art. 4 - Obiettivi specifici del servizio

1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), è un servizio a carattere istituzionale e di interesse pubblico, costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio assistenziali, fra loro coordinati ed integrati, erogati a domicilio.
2. E' un servizio di sostegno per le famiglie in situazioni di difficoltà e per l'assistenza agli anziani/disabili nel proprio ambiente familiare. Per il Comune è importante offrire aiuti qualificati al fine di poter garantire agli assistiti la permanenza nella propria casa, nelle migliori condizioni possibili. Il servizio infatti, offre prestazioni di supporto presso il domicilio dell'utente, ed è rivolto a persone di tutte le fasce di età – purché residenti o domiciliate nel Comune di Borgo Valbelluna – che si trovano in una situazione di bisogno, anche temporanea, di natura fisica, psichica o relazionale a prescindere dalla situazione finanziaria, tale da impedire la gestione autonoma delle fondamentali esigenze di vita. Possono usufruire del servizio anche le persone che si trovano occasionalmente nel territorio comunale per il tempo necessario a consentire il rientro nel comune di residenza.
3. A tal fine, il Servizio consiste nel mettere a disposizione degli utenti una gamma di prestazioni che consentano loro di condurre un'esistenza il più possibile autonoma. Le prestazioni erogate vengono definite in base a un progetto personalizzato, al fine di consentire agli utenti di mantenere le proprie abitudini e il proprio stile di vita.
4. Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con l'utenza, nonché la stretta collaborazione con i familiari e l'intero contesto sociale costituiscono i principi ispiratori su cui si fonda il Servizio. A ciò si aggiunge l'elevata qualificazione professionale attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del personale.
5. Il SAD persegue obiettivi di miglioramento del benessere generale della persona con la finalità di aumentare la qualità dei servizi offerti nelle differenti aree di intervento, nello specifico si propone di:

- consentire alla persona di permanere nel proprio domicilio in condizioni di sicurezza;
- mantenere e/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare il ricovero in strutture residenziali;

• garantire la collaborazione con il Servizio Sanitario al fine di offrire un'assistenza socio-sanitaria integrata;
• migliorare e supportare la capacità di intervento delle persone dedite all'aiuto a domicilio dell'utente, al fine di sostenere la famiglia nell'attività di cura e garantire una maggiore qualità dell'assistenza;
• promuovere e sostenere la qualità della vita per coloro che non sono più in grado di gestire autonomamente la propria vita familiare;
• occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;
• verificare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale e dello stato di salute dell'utente;
• ottimizzare il rapporto con l'associazionismo ed il volontariato creando un sistema virtuoso, in un'ottica di forte sussidiarietà.

Art. 5 - Sistema di accesso al servizio

1. Il servizio ha come destinatari le persone residenti o temporaneamente domiciliate nel Comune di Borgo Valbelluna, che si trovano in difficoltà e in condizioni di disagio sociale. Per tale ragione possono usufruire del SAD non solo le persone anziane, ma anche adulti, disabili e minori che si trovano anche temporaneamente in condizioni di bisogno assistenziale.
2. Per accedere al servizio, il cittadino interessato o la persona di riferimento (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), si può rivolgere telefonicamente o di persona all'Assistente Sociale per il territorio di riferimento, dipendente della Società, per chiedere un appuntamento al fine di permettergli di raccogliere nella maniera più dettagliata informazioni sulla situazione di bisogno.
3. L'Assistente Sociale, raccolte tutte le informazioni utili, valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.
4. Qualora vi sia un diniego della richiesta, questo, assieme alle motivazioni che lo accompagnano, viene comunicato per iscritto al/alla richiedente.
5. Qualora venga ipotizzata invece l'attivazione del SAD, entro 7 giorni dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare assieme ad un operatore del Servizio allo scopo di:

- approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive;
- verificare l'adeguatezza degli ambienti domestici al fine di predisporre un intervento che garantisca sicurezza all'utente e all'operatore che l'assiste;
- offrire informazioni dettagliate e precise sul Servizio di aiuto domiciliare;
- concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento;
- raccogliere la documentazione economica ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del Servizio.

6. Entro 7 giorni dalla visita domiciliare, una volta effettuata la valutazione sociale e verificata l'effettiva necessità delle prestazioni assistenziali, l'Assistente Sociale comunica all'utente i tempi di attivazione del Servizio e l'eventuale compartecipazione al costo dello stesso.

7. L'accesso è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:

- condizione abitativa e familiare;
- autonomia nelle attività quotidiane;
- risorse e vincoli della rete parentale e sociale;
- tipologia delle prestazioni richieste;
- presenza di un assistente familiare;
- riconoscimento della condizione di disabilità in base alla legge n. 104/92 e s.m.i.

Art. 6 - Orari di erogazione del servizio

1. Il coordinamento del Servizio di Assistenza Domiciliare è situato per ogni Municipio presso gli uffici amministrativi e sociali dei Centri Servizi "Madonna della Salute" di Trichiana, "dr. P. Sbardella" di Mel e "Rosa e Ettore Mione" di Lentiai. Gli orari di apertura degli uffici sono esposti all'esterno di ogni struttura e pubblicati sul sito della società; è attualmente garantita l'apertura tutte le mattine dal lunedì al venerdì e almeno due pomeriggi settimanali; eventuali modifiche delle giornate ed orari di apertura degli uffici, motivate da sopravvenute esigenze, saranno preventivamente concordate tra le Parti.
2. Si precisa che sul sito istituzionale della Società Valbelluna Servizi s.r.l. dovrà essere disponibile la modulistica per accedere al servizio con le relative tariffe, oltre alla Carta dei Servizi dopo la

sua approvazione.
3. Le prestazioni del Servizio sono erogate presso il domicilio della persona da Operatori Socio-Sanitari debitamente formati, nei giorni feriali con orario che si distribuisce nel seguente modo:

- dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00 per i territori di Trichiana, Mel e Lentiai.

Eventuali modifiche delle giornate ed orari di svolgimento del servizio, compresi eventuali interventi domenicali, motivate da sopravvenute esigenze, saranno preventivamente concordate tra le Parti.
4. Al di fuori degli orari e dei giorni festivi stabiliti, previa valutazione dell'Assistente Sociale e compatibilmente con le risorse disponibili, potranno essere attivati servizi per situazioni considerate di particolare gravità ed urgenza.
5. La durata e le modalità dell'intervento, assieme ai tempi di revisione e verifica, vengono definite all'interno del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), redatto dall'Assistente sociale, coadiuvato dall'equipe degli addetti al servizio, e condiviso con l'utente e/o i familiari, nonché periodicamente aggiornato.

Art. 7 - I servizi affidati

1. In linea con i principi e gli obiettivi sopra enunciati, la Società, nell'ambito del SAD dovrà fornire i seguenti servizi:

- **Informazione**

Attraverso la pubblicazione e la diffusione di brochure, stampati e modulistica e attraverso l'aggiornamento del proprio sito internet. Il Servizio di assistenza domiciliare informa tutta la cittadinanza riguardo le prestazioni offerte, le novità dei servizi, le iniziative in atto o la presenza di eventuali agevolazioni economiche per persone bisognose.

- **Orientamento**

L'Assistenza domiciliare ha come suo obiettivo anche quello di orientare i caregiver all'interno della rete dei servizi territoriali, attraverso colloqui e visite a domicilio. L'Assistente Sociale, previa valutazione, può indirizzare l'utente verso altri servizi al fine di garantire una presa in carico adeguata, che porti a formulare la soluzione migliore per l'utente, individuando le risorse familiari, sociali e istituzionali attivabili e stendendo un piano di assistenza contenente anche la quantità delle prestazioni garantita dai servizi comunali o da altri servizi del territorio. In caso di necessità il servizio sociale comunale e il servizio sociale della Società collaborano per una presa in carico globale dell'utente.

- **Assistenza domestica**

Al fine di garantire alle persone assistite una permanenza ottimale all'interno degli ambienti di vita domestica, viene offerto un aiuto di base per quanto riguarda i locali effettivamente abitati dalla persona assistita. Nel dettaglio, le prestazioni rivolte al governo della casa possono riguardare la cura delle condizioni igieniche dell'alloggio, con particolare riferimento agli ambienti destinati a funzioni primarie (camera, cucina, bagno), il cambio della biancheria, servizio di lavanderia e guardaroba, aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti.
Non rientra tra le mansioni degli operatori SAD la pulizia approfondita dell'abitazione, ma solo interventi finalizzati al benessere dell'utente.

- **Assistenza all'igiene e cura della persona**

Tale attività mira ad aiutare la persona nelle attività di igiene e cura del corpo allo scopo di garantire oltre al mantenimento dell'aspetto igienico - sanitario, un miglioramento delle condizioni psico-fisiche.
Nello specifico questo tipo di assistenza si concretizza in prestazioni volte ad aiutare la persona nell'alzata e coricamento a letto, nella pulizia personale, nel bagno, negli aspetti di vestizione e nutrimento e, per le persone allettate, nella mobilizzazione a letto.
La vicinanza alla persona e la condivisione degli spazi domestici permette all'operatore di essere un attento osservatore del contesto di vita e delle condizioni in cui vive una persona e di dare indicazioni sulle corrette norme igieniche da adottare, facendosi inoltre portavoce di segnalazioni, alle figure competenti, di anomalie o di particolari situazioni problematiche raccolte nello svolgimento delle proprie mansioni.

- **Fornitura pasti a domicilio**

Questo servizio si colloca nell'ottica di mantenere all'interno del proprio ambiente di vita, conservando in modo sostanziale le proprie abitudini, la persona con difficoltà fisiche e patologie tali da compromettere l'autonomia nella preparazione dei pasti.
Il servizio consiste nella preparazione, confezionamento, trasporto e consegna di pasti, mediante il sistema monoporzione nel territorio del Comune di Borgo Valbelluna. Il servizio prevede la fornitura

giornaliera di un pasto caldo per il pranzo di ciascun utente, dal lunedì alla domenica di ogni settimana, anche nei giorni festivi, avvalendosi della collaborazione delle associazioni di volontariato locale. La Società, qualora svolga direttamente l'attività di predisposizione dei pasti, deve essere in possesso di tutte le necessarie autorizzazioni per l'attività. Tutte le fasi del processo, dalla preparazione alla consegna dei pasti, devono avvenire in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento alle necessarie autorizzazioni e alle previste procedure di autocontrollo (HACCP). La Società inoltre, nella gestione del servizio, deve rispettare i Criteri Ambientali Minimi obbligatori stabiliti con Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare in data 10 marzo 2020 con riferimento alla fornitura di derrate alimentari.
La consegna dei pasti permette alla persona svantaggiata di avere la garanzia di un pasto quotidiano e conseguentemente di seguire un'alimentazione sana e costante che permette di prevenire malattie e disturbi connessi ad una scorretta alimentazione.
I pasti dovranno contenere: un primo ed un secondo piatto, doppio contorno, pane e frutta di stagione. In caso di rottura del contenitore, l'utente è tenuto a comunicarlo all'operatore; il costo della sostituzione verrà addebitato all'utente nella fattura del mese successivo.

- **Prestazioni socio-assistenziali integrative**

Oltre alle attività sopracitate, il servizio deve essere in grado di offrire all'utenza che ne presenti la necessità una serie di prestazioni che si svolgono all'esterno dell'abitazione della persona.
Esse riguardano principalmente il servizio di accompagnamento e trasporto sociale, effettuato con mezzi in dotazione alla Società, per chi dal proprio domicilio ha necessità di uscire (per visite mediche, prelievi e controlli, attività ricreative, mantenimento rapporti parentali). Detto servizio può essere svolto anche attraverso la collaborazione di associazioni di volontariato (Es. Auser, Volontari di Villa Agosti, ecc.…), mediante appositi accordi da definire direttamente fra la Società e le Associazioni medesime, ivi compresa la copertura assicurativa dei volontari.
Il servizio si rende inoltre disponibile a svolgere mansioni di aiuto alla persona in piccole commissioni relative all'acquisto di generi alimentari, medicinali o per disbrigo pratiche.

Art. 8 – Personale e mezzi necessari all'espletamento dei servizi

1. In base agli attuali utenti del servizio sono necessari i seguenti operatori:
- territorio di Trichiana – n. 3 operatori per un impegno settimanale di 54 ore settimanali (dal lunedì al sabato);
- territorio di Lentiai – n. 3 operatori per un impegno settimanale di 54 ore settimanali (dal lunedì al sabato);
- territorio di Mel – n. 4 operatori per un impegno settimanale di 76 ore settimanali (dal lunedì alla domenica).

2. Il Gestore dovrà garantire le funzioni di gestione e coordinamento del servizio, con personale dotato di adeguata professionalità (n. 2 Assistenti Sociali per la presa in carico e la gestione diretta dell'utenza, n. 3 coordinatori di struttura per la gestione del personale degli uffici amministrativi delle 3 Case di Riposo, ecc.…) per un monte ore stimato in n. 10 settimanali per ciascun territorio.
Sono previste altresì n. 9 ore settimanali per la gestione amministrativa del servizio, nello specifico: fatturazione diretta all'utenza, gestione degli incassi e controllo patrimoniale, coordinamento con la ditta fornitrice dei pasti, rendicontazione regionale dati ICDb-ex ADI-SAD.
3. Il servizio attualmente richiede l'impiego di n. 6 automezzi per l'intero territorio comunale, che dovranno essere messi a disposizione dal Gestore.
4. In relazione alle variazioni del numero degli utenti dovranno essere adeguati il personale ed i mezzi per gestire il servizio, garantendo gli stessi standard di qualità ed uniformandosi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Art. 9 - Costi del servizio e compartecipazione dell'utenza

1. Le tariffe per il servizio sono definite annualmente con deliberazione della Giunta Comunale, su proposta della Società, sulla base:
a. del tasso di inflazione programmata per l'anno in corso, prendendo a riferimento quanto contenuto nell'ultimo DPEF emanato dal Governo italiano;
b. del consuntivo o preconsuntivo presentato dalla Società relativamente al precedente anno, del conseguente tasso di copertura dei costi della componente tariffaria e della complementare necessità di integrazione tramite il corrispettivo comunale.
2. Le tariffe del servizio di Assistenza Domiciliare relative all'anno 2023, sono state approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 138 del 17.11.2022.
3. Gli utenti che richiedono tali prestazioni partecipano o meno al pagamento della spesa in misura

proporzionale al loro reddito ed al loro patrimonio.
4. Per ottenere la misura della compartecipazione occorre determinare la situazione economica del richiedente e del suo nucleo familiare attraverso la determinazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), la cui disciplina è stata aggiornata con il DPCM del 5/12/2013 n.159 "Riforma ISEE".
5. Qualora il cittadino inizi ad usufruire della prestazione prima della presentazione dell'I.S.E.E., gli verrà applicata la tariffa più alta sino alla consegna della documentazione richiesta.
6. Qualora il cittadino richiedente il servizio non presenti la necessaria documentazione ai fini della determinazione della propria situazione economica (I.S.E.E.), potrà usufruire delle prestazioni ma non beneficiare di alcuna riduzione sul costo o esonero del pagamento delle stesse, vedendosi fatturata la tariffa più alta.
7. Gli interventi sono fatturati all'utente in unità minime di 30 minuti.

Art. 10 - Durata

Il presente contratto ha effetto dal 01.01.2023 e fino al 31.12.2031.
Esso è rinnovabile anche per periodi inferiori, purché di almeno un anno, con il consenso delle Parti.
La Società Valbelluna Servizi s.r.l. è tenuta ad assicurare la prosecuzione del servizio affidato oltre la suddetta scadenza, per un periodo di tempo non superiore ad un anno, su richiesta scritta del Comune, fino all'individuazione del nuovo soggetto gestore.

Art. 11 - Principi regolatori della gestione

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si ispira ai seguenti principi:

- tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza ed accettate con i loro punti di forza e le loro debolezze;
- l'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese;
- i rapporti professionali ed interpersonali tra gli/le assistenti sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità;
- il personale del Servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.

Il gestore si impegna ad uniformare l'erogazione del servizio ai seguenti principi:

a) Eguaglianza

L'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e il servizio, nonché l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare, il Gestore è tenuto ad adottare iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

b) Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

c) Continuità

L'erogazione del servizio agli utenti, così come programmato, non può essere interrotta o sospesa se non per gravissime cause di forza maggiore.
In caso di interruzione o sospensione del servizio, per cause indipendenti sia dalla volontà del Comune che della Società, quest'ultima dovrà apprestare tutte le più opportune misure per affrontare le situazioni di emergenza ed informare gli utenti cercando di arrecare agli stessi il minor disagio possibile. Il gestore avrà cura di informare tempestivamente il Comune sulla dinamica dell'evento.
In caso di interruzione o sospensione del servizio derivante da volontà del Comune, per esigenze di pubblico interesse, il Comune s'impegna a darne congruo preavviso al gestore per consentire l'opportuna informazione dell'utenza.

d) Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti

del Gestore. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso ed il relativo contenuto è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il gestore dà sollecito riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

e) Efficacia, efficienza, economicità

I servizi devono essere erogati in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità.

Art. 12 - Standard di qualità minimi

1. Uno degli aspetti più importanti nell'organizzazione e nell'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare è rappresentato dal dialogo continuo con l'utenza. Un dialogo in cui la parte dell'ascolto dei cittadini/utenti è primaria per arrivare ad un miglioramento continuo della qualità del servizio.
2. Al fine di creare un momento di ascolto strutturato e monitorare la qualità delle prestazioni erogate, adeguando le proprie azioni ai bisogni espressi, la Società attiva strumenti di controllo attraverso verifiche cadenzate sull'andamento del progetto, rilevazioni periodiche fatte per iscritto sulla qualità del servizio erogato, analisi dei suggerimenti e dei reclami giunti al servizio.
3. La qualità del servizio in pratica si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.
4. La Società, a tale scopo, dovrà predisporre e raccogliere dei questionari di gradimento del servizio di assistenza domiciliare, da distribuire annualmente all'utenza. Gli stessi saranno analizzati e rielaborati successivamente per evidenziare positività e criticità del servizio al fine di migliorarne, laddove possibile, l'organizzazione e l'erogazione.
5. Tali questionari, nello specifico, hanno l'obiettivo di monitorare gli elementi di seguito riportati attraverso l'individuazione di precisi indicatori di seguito elencati:

Standard e impegni di qualità generali:

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE
Accessibilità alle informazioni attraverso canali diversificati	Posta elettronica, telefono,fax, ufficio.	Garanzia accessibilità attraverso i canali previsti
Livello di ricettività (Orario)	Orario apertura al pubblico dello sportello di ricevimento Disponibilità Assistente Sociale previo appuntamento	Minimo 14 ore a settimana da Lunedì a Venerdì Dal Lunedì a Venerdì
Puntualità e tempestività nelle risposte all'utenza	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni: - risposta scritta - risposta verbale Tempo massimo di risposta motivata ai reclami	 Massimo 3 giorni Immediata 7 giorni
Orientamento al cittadino e all'utente	Indagini quantitative/qualitative di soddisfazione degli utenti	Annuale
Trasparenza nella comunicazione	Aggiornamento Carta dei Servizi e informazioni SAD	Triennale
Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di équipe	Un incontro alla settimana

Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un P.A.I. (piano assistenziale individuale) e formulazione dello stesso ad un mese dalla presa in carico	100%
	Condivisione del progetto di intervento con l'utente SAD o i suoi familiari	100%
	Riformulazione del piano di intervento in relazione alle nuove istanze	100%
Efficacia dell'intervento (conformità, affidabilità e compiutezza)	Rispetto del P.A.I. (piano assistenziale individuale)	100%

Standard e impegni di qualità del servizio domiciliare:

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE
Erogazione del servizio (tempi)	Rispetto dell'orario giornaliero di erogazione del servizio di assistenza domiciliare	Orari definiti ai sensi dell'art. 6 del contratto
Erogazione del servizio (modi)	Utilizzo di attrezzature e materiali secondo le vigenti norme igieniche e di sicurezza	100%
Erogazione del servizio (soggetti)	Prestazioni ad opera di personale professionalmente formato	100%
Qualità della prestazione	Collaborazione con servizio infermieristico territoriale	Calendarizzazione concertata degli interventi
Customer satisfaction	Possibilità di esprimere per iscritto pareri, consigli e lamentele sul servizio	Accesso alla modulistica relativa reperibile nell'ufficio di Servizio Sociale

Standard e impegni di qualità Servizio pasti a domicilio:

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE

Definizione menù	Rispetto del menù di base programmato	100%
Varietà pasti	Valutazione della possibilità di scelta del menù da parte dell'utente	100%
Personalizzazione pasti	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate	100%

Art. 13 - Obblighi della Società

La Società si obbliga a svolgere il servizio affidato nel rispetto della normativa vigente in materia e con l'obiettivo primario di garantire ed ottimizzare gli attuali standards di servizio offerto agli utenti.

1. Il Gestore è responsabile verso l'Amministrazione del buon andamento del servizio da esso assunto, nonché della disciplina, dell'operato e del contegno dei suoi dipendenti e di eventuale personale dipendente da imprese appaltatrici.
2. Il Gestore, nell'espletamento di tutte le operazioni affidate è tenuto al rispetto degli obblighi di servizio e degli standard di qualità specifici indicati nel presente contratto, nonché al pieno e puntuale rispetto di tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti applicabili in costanza di Contratto alle operazioni affidate.
3. Nella conduzione e gestione del servizio si dovranno adottare tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danno alle persone e alle cose.
4. Il gestore dovrà garantire una presenza costante dell'entità numerica lavorativa, utile a un compiuto e corretto espletamento dell'attività, provvedendo alle eventuali assenze con immediata sostituzione.
5. Il Gestore dovrà garantire l'effettivo possesso dei titoli di studio e di qualificazione in conformità alla normativa vigente da parte del personale impiegato nel corso di tutto il periodo di affidamento del servizio. In particolare il personale dovrà essere dotato del titolo di operatore socio-assistenziale o titolo parificato o equipollente, idoneità psico-fisica al servizio, buone capacità relazionali e di lavoro in equipe.
6. Il Gestore è obbligato ad avvertire subito gli uffici comunali competenti, ove abbia conoscenza di inconvenienti, ad esso non imputabili, che impediscano il regolare svolgimento del servizio. Malgrado la segnalazione fatta, il Gestore dovrà, sempre nell'ambito della normale esecuzione delle prestazioni che gli competono, adoperarsi, per quanto possibile, affinché il servizio abbia il suo regolare corso.
7. È fatto obbligo al Gestore di applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti impegnati nell'esecuzione del servizio, condizioni non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria, sia nazionali che territoriali; i contratti territoriali applicabili saranno quelli validi per la provincia di Belluno. Tutti i contributi, fra i quali quelli assistenziali, previdenziali, assicurativi e in particolare quello sugli infortuni sul lavoro, sono a totale carico del Gestore. Durante l'espletamento del servizio, il personale, in particolare quello a contatto col pubblico, compreso quello di eventuali società o imprese appaltatrici, dovrà indossare apposita uniforme e cartellino di riconoscimento, fornito dal Gestore, con relativo numero di matricola e fotografia.
8. È fatto obbligo al Gestore di garantire che il personale operante per la gestione del servizio, sia esso dipendente proprio sia esso dipendente da società o da imprese in appalto, mantenga un costante contegno corretto e irreprensibile nei confronti dell'utenza. Il Gestore risponde direttamente del proprio operato e di quello del personale di cui si avvale per qualsiasi danno che possa derivare al Comune o a terzi.
9. Il Gestore provvederà a propria cura e spese all'acquisto dei materiali e dei beni necessari allo svolgimento del servizio che riterrà opportuni.
10. Il Gestore manleva il Comune dalla responsabilità per danni causati all'utenza per qualsiasi ragione derivanti dall'erogazione del servizio.

11. Il Gestore si obbliga inoltre, a tenere una contabilità economico-gestionale separata da quella relativa ad altre attività eventualmente gestite, mediante l'attribuzione dei relativi costi e ricavi ad un centro di costo e di ricavo specificamente individuato e distinto.
12. Il gestore si impegna all'osservanza e al pieno rispetto della normativa nazionale e locale che disciplina la materia. Allo stesso modo la Società è obbligata a far osservare le predette disposizioni ai propri dipendenti e, se del caso, ai propri Concessionari.

Art. 14 - Obblighi del Comune
1. Competono al Comune le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo. Il Comune si impegna a cooperare al fine del miglior espletamento del servizio, in particolare garantendo collaborazione all'Assistente Sociale della Società, fornendo le informazioni in suo possesso relativamente alle esigenze dell'utenza.
2. Il Comune comunica alla Società il nominativo dei Responsabili e/o dei referenti con i quali devono essere tenuti i rapporti.

Art. 15 – Compartecipazione del Comune alle spese e modalità di pagamento
1. Il servizio di cui al presente contratto è affidato al gestore in regime di concessione. Pertanto spettano al gestore medesimo i ricavi derivanti dalla riscossione delle tariffe per i servizi all'utenza ai sensi del Tariffario approvato con apposita deliberazione della Giunta Comunale.
2. Spettano, inoltre, al gestore gli introiti derivanti dal Servizio sanitario regionale e dall'USL di riferimento relativamente al servizio reso, nello specifico il contributo ex ADI-SAD di cui alle Delibere della Giunta Regionale del Veneto n. 1837/2018 e n. 2017/2015, che verrà trasferito alla Società in quote quadrimestrali posticipate e stimate sulla base dei dati disponibili a decorrere dal mese di maggio 2023. Ad avvenuta comunicazione da parte dell'ULSS degli importi effettivamente spettanti al Comune di Borgo Valbelluna, per ciascun anno di riferimento, verrà fatto il necessario conguaglio.
3. Al fine di mantenere un elevato standard qualitativo del servizio offerto e di assicurare l'universalità del servizio attraverso tariffe all'utenza accessibili, il Comune di Borgo Valbelluna erogherà al Gestore una integrazione tariffaria finalizzata alla copertura della quota di costi sociali del servizio non coperta dalle tariffe definite dalla Giunta Comunale, nel limite massimo stabilito nel bilancio di previsione dell'Ente.
4 La quota di compartecipazione al costo sociale del servizio a carico del Comune sarà pari alla differenza tra il costo totale effettivo sostenuto dalla Società e il costo applicato agli utenti in base alle tariffe approvate dal Comune, comprensivo dei pasti.
5. Quadrimestralmente la società provvederà ad emettere, a carico del Comune, fattura comprensiva di IVA ai sensi di legge di addebito del costo stimato in base ai risultati storici del servizio prestato all'utenza. Seguirà fattura di conguaglio al termine dell'esercizio.
6. Per l'anno 2023 tale integrazione tariffaria da parte del Comune viene stimata in Euro 14.098,73, oltre I.V.A. 22%, e sarà versata in rate quadrimestrali posticipate dell'importo di Euro 4.699,58, oltre I.V.A. 22%.
7. A chiusura di esercizio, in base alle risultanze contabili della Società relativamente all'attività oggetto del presente contratto ed al differenziale ottenuto fra costi presunti e costi effettivi, verrà emessa fattura di conguaglio.
8. L'eventuale utile di esercizio relativo al servizio di cui trattasi potrà essere destinato, su indicazione del Comune, quale anticipazione sulle integrazioni tariffarie dell'anno successivo.
9. È fatto obbligo al Gestore di applicare il sistema tariffario vigente e di recepire ogni variazione dello stesso comunicata dal Comune al Gestore medesimo.

Art. 16 – Riscossione delle tariffe
1. La Società provvederà alla riscossione delle tariffe relative al servizio prestato attraverso il proprio Istituto Bancario.
2. Per agevolare il pagamento delle tariffe da parte degli utenti, la Società prevederà le forme di riscossione in conformità alla vigente normativa.
3. L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso".

4. La Società o suo incaricato invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito la Società dovrà indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, la Società potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali e/o tramite concessionario.
5. All'utente moroso il Gestore addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla retta.
6. L'utente moroso che non si impegni al rientro dal suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, verrà sospeso dal servizio, fatto salvo il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente. Non si procederà alla sospensione del servizio qualora l'utente in difficoltà venga preso in carico dal Comune con l'impegno di quest'ultimo al pagamento delle tariffe previste per il Servizio erogato.

Art. 17 – Carta dei servizi e rapporti con l'utenza
1. Il Gestore è tenuto a predisporre, entro 90 (novanta) giorni dalla stipula del Contratto, una "Carta dei Servizi", il cui contenuto dovrà essere preventivamente condiviso con il Comune. La Carta dei servizi dovrà essere formalmente approvata dall'Organo Amministrativo della Società, trasmessa al Comune e pubblicata nel sito istituzionale della Valbelluna Servizi s.r.l.
2. In particolare nella Carta dei servizi saranno descritti:
a. Modalità e criteri di accesso alle prestazioni;
b. Modalità di erogazione, caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni;
c. Modalità di segnalazione, di reclamo e di risarcimento;
d. Indicatori utili per il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi.
3. Gli standard di qualità indicati nella Carta dei servizi sono da intendere come "Standard di qualità minimi".
4. Al fine di soddisfare le necessarie esigenze informative degli utenti e dei loro familiari, la Società attuerà idonei Piani di comunicazione, assicurando in particolare:
a. che tutti gli utenti, i familiari o chi agisce per essi siano a conoscenza delle caratteristiche e dei livelli qualitativi delle prestazioni, attraverso strumenti in grado di raggiungere efficacemente l'obiettivo;
b. che ogni singolo utente, i familiari o chi agisce per esso siano a conoscenza del nominativo degli operatori ed abbiano i riferimenti degli uffici della Società, ai quali porre quesiti in merito al servizio richiesto e sottoporre problematiche amministrative e tariffarie;
c. che sia attiva una modalità per la gestione dei suggerimenti e dei reclami, in grado di fornire risposte motivate e in tempi stabiliti alle segnalazioni e gestire i disservizi;
d. che una volta all'anno sia effettuata un'indagine di customer satisfaction, per rilevare il livello di gradimento del servizio da parte degli utenti e dei familiari e che alle risultanze di tale indagine sia data adeguata visibilità;
e. che gli uffici della Società siano funzionanti per un congruo numero di ore giornaliere e siano dotati di operatori in grado di assicurare informazioni e relazioni adeguate. Tali uffici dovranno coordinarsi con l'Ufficio Assistenza Sociale, Politiche per la Famiglia e per i Giovani del Comune di Borgo Valbelluna;
5. La Società è inoltre tenuta ad adeguarsi, in virtù della sua natura pubblicistica alle norme in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione, di cui alla Legge n. 190/2012 e al D.lgs. n. 33/2013 e s.m.i.

Art. 18 - Programmazione delle attività e dei servizi
1. Al fine di assicurare la stretta coerenza dell'azione della Società con lo sviluppo delle politiche comunali, l'attribuzione degli obiettivi da realizzare, ivi compresi nuovi e/o ulteriori attività, servizi e progetti, rispetto a quello descritto nel presente contratto, sarà preventivamente definita nei documenti di indirizzo politico-amministrativo adottati dal Consiglio Comunale (Documento unico di programmazione, Bilancio annuale e pluriennale, Piano degli Investimenti).
2. La regolazione delle modalità per la realizzazione delle attività e dei servizi avverrà mediante formale modifica e/o integrazione del presente Contratto e le modifiche concordate saranno da intendersi a tutti gli effetti integrative dello stesso.
3. Le Parti avranno cura che, al fine di una più efficace attuazione del presente Contratto, i documenti programmatici adottati dal Consiglio Comunale, definiscano chiaramente i progetti innovativi e gli obiettivi per la realizzazione di interventi e servizi assegnati alla

Società e le risorse disponibili per realizzare tali obiettivi.

Art. 19 - Controllo della gestione del servizio e delle attività

Al fine di verificare l'andamento delle attività e del servizio affidato, le Parti stabiliranno momenti di verifica congiunta dell'andamento del servizio sia sotto il profilo della qualità e dell'efficacia che dell'economicità.

In particolare, il Comune si riserva il diritto di controllare che la gestione del servizio e degli interventi avvenga nel pieno rispetto delle condizioni fissate dal presente contratto ed in particolare degli obiettivi e degli standard qualitativi, quantitativi ed economici dovuti. Al fine di consentire al Comune di esercitare tale controllo, nonché per la verifica dell'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, la Società si impegna ad incontrare, anche con cadenza regolare, l'Amministrazione Comunale e a fornire ai competenti organi e funzionari comunali tutte le informazioni richieste e consentire ogni altra operazione conoscitiva di carattere tecnico.

La Società si obbliga a comunicare al Comune, attraverso relazioni semestrali, avvalendosi di idonei strumenti e documenti informatici:

- i dati concernenti il livello di servizio offerto, misurato attraverso idonei indicatori di prestazione, preventivamente concordati;
- i dati tipici della gestione, con particolare riferimento (a titolo esemplificativo e non esaustivo) a:
    - numero mensile utenti residenti e non residenti;
    - risultato questionario grado di soddisfazione dell'utenza;
    - risultato questionario grado di soddisfazione dei dipendenti;
    - numero di reclami/apprezzamenti presentati;
    - numero di operatori utilizzati;
    - numero di ore di servizio;
- rilevazioni statistiche in ordine al livello di soddisfazione dell'utenza;
- elaborato trimestrale dei costi/proventi del servizio conferito in gestione.

È diritto della Società di richiedere specifici momenti di verifica e di confronto in ordine alle problematiche inerenti il servizio gestito, prontamente organizzati dal Comune.

Il Comune si riserva di attivare, a proprie spese, indagini conoscitive finalizzate a verificare l'efficacia e l'efficienza delle attività affidate. Il Comune potrà attivare, con spese a proprio carico, i controlli ritenuti più opportuni per la verifica del servizio, avvalendosi di collaboratori interni o esterni al Comune medesimo, i cui nominativi saranno preventivamente comunicati al Gestore.

Il Comune si riserva, inoltre, il diritto di effettuare verifiche ispettive con riferimento ai documenti contabili, singoli e complessivi, inerenti in particolare gli incassi e le rendicontazioni al Comune.

Art. 20 – Divieto di sub-concessione.

E' vietata la subconcessione, anche parziale, del servizio, a pena di decadenza della concessione.

Art. 21 – Modalità di gestione del servizio

E' consentito l'appalto, nel rispetto del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e della Legge n. 136/2010 e s.m.i., limitatamente all'attività di predisposizione e confezionamento dei pasti caldi per gli utenti del servizio di assistenza domiciliare.

La ditta appaltatrice dovrà essere adeguatamente qualificata per l'esecuzione delle prestazioni richieste.

Il Gestore conserva in ogni caso la titolarità e la responsabilità della parte del servizio affidata in appalto, sia nei confronti del Comune, sia nei confronti dell'utenza.

Il Gestore resta comunque responsabile in via esclusiva, nei confronti del Comune, di ogni impegno e di ogni obbligo contrattuale, ai sensi di quanto previsto nel presente Contratto, garantendo in modo particolare il mantenimento dei livelli qualitativi del servizio.

Art. 22 – Divieto di cessione del contratto

È fatto divieto di cessione, totale o parziale, e a qualunque titolo, del presente Contratto da parte del Gestore, pena l'immediata risoluzione dello stesso, salvo il risarcimento del maggior danno, secondo quanto previsto all'art. 25.

Art. 23 - Responsabilità, assicurazione, danno verso terzi.

1. La Società è responsabile, a tutti gli effetti, dell'esatto adempimento delle condizioni di contratto e della perfetta esecuzione e riuscita del servizio affidatogli. La presenza in luogo del personale di direzione e sorveglianza del Comune non limitano o riducono tale piena incondizionata responsabilità.
2. La Società sarà in ogni caso tenuta a rifondere i danni risentiti dal Comune, o da terzi, per fatto proprio o dei propri dipendenti o di persone da essa chiamate in luogo per qualsiasi motivo nell'espletamento delle prestazioni oggetto del presente contratto, tenendo perciò sollevato ed indenne il Comune per qualsiasi pretesa o molestia che al riguardo le venisse mossa.
3. Resta inoltre stabilito che il Comune non assume alcuna responsabilità per danni (alle persone e alle cose), infortuni ed altro che dovessero derivare alla Società ed ai propri dipendenti nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto, o per qualsiasi altra causa, ritenendosi a tale riguardo qualsiasi onere già compreso nel servizio.
E' pertanto ad esclusivo carico della Società qualsiasi risarcimento richiesto da chiunque, senza che la stessa abbia diritto alcuno di rivalsa o di compenso da parte del Comune, il quale è comunque sollevato da ogni effetto. La Società dovrà stipulare una polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi della medesima durata del presente contratto e con massimale unico di Euro 4.000.000,00 (diconsi euro quattromilioni/00).
4. Nei confronti dei dipendenti la Società è tenuta alla scrupolosa osservanza delle leggi vigenti in materia di assunzione del personale, di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni, di sicurezza sul lavoro ed in materia assistenziale e previdenziale. A tal fine la Società dovrà stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile verso dipendenti con massimale di Euro 4.000.000,00 (diconsi euro quattromilioni/00).
5. Si dà atto che a tutt'oggi la Società è in possesso della polizza assicurativa n. 65/193891399, emessa il 20.06.2023 da UnipolSai Assicurazioni S.p.A., Agenzia di Treviso, con effetto dal 15.06.2023 fino al 31.03.2024, a copertura dei danni derivanti da Responsabilità Civile verso terzi, con un massimale per sinistro, per persona e per danni a cose rispettivamente di Euro 5.000.000,00 (diconsi euro cinquemilioni/00), ed a copertura dei danni derivanti da Responsabilità Civile verso i prestatori di lavoro, con un massimale per sinistro e per persona rispettivamente di Euro 5.000.000,00 (diconsi euro cinquemilioni/00), come si evince dalla documentazione acquisita in copia al protocollo comunale n. 16286 del 13.07.2023 e n. 21593 del 21.09.2023; detta polizza, fino alla scadenza del 31.03.2024 e con applicazione del normativo allegato alla medesima, sostituisce la polizza assicurativa RCT/RCO n. 65/190158985, emessa da UnipolSai Assicurazioni S.p.A., Agenzia di Treviso, il 06.03.2023 (valida dal 31.03.2023), acquisita in copia al protocollo comunale n. 9438 del 20.04.2023, a sua volta sostitutiva della polizza assicurativa n. 65/184071514, emessa da UnipolSai Assicurazioni S.p.A., Agenzia di Treviso, il 17.03.2022 (valida fino al 31.03.2023) ed acquisita in copia al protocollo comunale n. 3212 del 07.02.2023.
6. La Società deve ottemperare a tutte le norme legislative e tecniche nazionali e comunitarie in tema di prevenzione contro gli infortuni sul lavoro, così come previste dal vigente D.Lgs. 81/2008 e in particolare, coopererà all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto del presente contratto; altresì deve provvedere ad applicare tutti i provvedimenti così come previsti negli artt.43, 44, 45 e 46 del D. Lgs. 81/2008 in merito alla gestione delle possibili emergenze: nomine degli addetti, formazione specifica degli stessi, ecc.

Art. 24 - Rispetto degli obblighi previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Borgo Valbelluna e Protocollo di legalità.

La Società dichiara di essere a conoscenza dell'estensione al presente Contratto, per quanto compatibile, degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Borgo Valbelluna, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 42 del 22/04/2021, modificato con deliberazione della Giunta Comunale n. 172 del 29/12/2022, rinvenibile sul sito istituzionale del Comune - sezione Amministrazione Trasparente – Disposizioni generali – Atti generali, e di impegnarsi al relativo rispetto.
La Società si impegna a trasmettere copia dello stesso Codice ai propri collaboratori a qualsiasi titolo ed a fornire prova dell'avvenuta comunicazione. La violazione degli obblighi di cui al predetto Codice di comportamento può costituire causa di risoluzione del presente Contratto. Il Comune, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto alla Società il fatto, assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali

controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo l'ulteriore risarcimento dei danni.
Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di Legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, aggiornato e sottoscritto in data 17.09.2019 da Regione Veneto, Prefetture del Veneto, ANCI Veneto in rappresentanza dei Comuni Veneti, URPV Veneto in rappresentanza delle Province Venete, consegnato al Gestore con PEC contestualmente alla sottoscrizione del presente contratto, del quale il Gestore medesimo dichiara di accettarne incondizionatamente contenuti ed effetti.
Il mancato rispetto del Protocollo di legalità costituisce causa di risoluzione del presente Contratto.

Art. 25 – Accertamento degli inadempimenti ed impatto sul Gestore ed eventuale conseguente risoluzione contrattuale

1. Qualora il Comune accerti, da parte del Gestore, il ritardo e/o l'inadempimento, totale o parziale, di quanto stabilito nel Contratto, provvederà a diffidarlo senza ritardo, mediante PEC, contenente:
- la descrizione degli inadempimenti e/o dei ritardi contestati;
- l'assegnazione di un congruo termine, ove possibile, per l'adempimento e/o la rimozione delle conseguenze dell'inadempimento.

Entro 5 (cinque) giorni naturali consecutivi dalla data di ricezione della notificazione della violazione e comunque nel rispetto del diverso termine indicato nella notificazione medesima, il Gestore ha la facoltà di far pervenire scritti difensivi e chiedere di essere sentito dal Comune.
2. Ove, esaminati gli eventuali scritti difensivi ed eventualmente ascoltato il Gestore, l'accertamento delle violazioni risulti fondato, ovvero decorra inutilmente il termine assegnato per l'adempimento e/o la rimozione delle conseguenze dell'inadempimento, lo stesso sarà obbligato a corrispondere al Comune, a titolo di penale, una somma di importo compreso tra un minimo di €. 500,00 ed un massimo di €. 10.000,00 a giudizio dell'Amministrazione Comunale, salvo il risarcimento del maggior danno ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 del Codice Civile.
3. Il Gestore è dichiarato decaduto dall'affidamento, con conseguente risoluzione di diritto del Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:
a. abbandono o sospensione ingiustificata, anche parziale, del servizio;
b. grave violazione di norme imperative di legge o regolamentari;
c. perdita dei requisiti di idoneità morale, tecnica e finanziaria previsti dalla normativa vigente in materia;
d. mancato inizio del servizio nel termine stabilito dal Contratto;
e. mancata effettuazione agli enti assicurativi, previdenziali e assistenziali, delle prescritte comunicazioni relative al personale dipendente o mancata corresponsione delle relative contribuzioni per quanto effettivamente dovuto, sulla base di dichiarazioni, o quanto definitivamente accertato;
f. gravi e ingiustificate irregolarità nell'erogazione del servizio o reiterate o permanenti irregolarità, anche non gravi, che comunque compromettano la regolarità o la sicurezza del servizio medesimo;
g. grave inadempienza agli obblighi derivanti dalla legge o dall'affidamento;
h. prolungato inadempimento nell'applicazione del sistema tariffario;
i. grave violazione delle prescrizioni dettate dal Comune nell'esercizio delle attività di autorizzazione e controllo sui servizi e sulle attività affidati;
l. violazione delle disposizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del Decreto Legislativo n. 165/2001 e s.m.i.;
m. sub-concessione anche parziale del servizio;
n. violazione delle disposizioni contenute nella Legge 13.8.2010, n. 136 e s.m.i..
4. Nelle ipotesi sopraindicate il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione del Comune, da trasmettere al Gestore a mezzo PEC con preavviso di trenta giorni, di volersi avvalere della clausola risolutiva.
5. In caso di decadenza dall'affidamento e di risoluzione del Contratto nei casi indicati ai precedenti punti e comunque in ogni caso imputabile al Gestore, è escluso qualsiasi indennizzo a favore di quest'ultimo, il quale dovrà risarcire il Comune dei danni conseguenti, ivi compresi i maggiori oneri che lo stesso dovrà sostenere per il ri-affidamento del servizio a un diverso gestore.

Art. 26 – Risoluzione consensuale

Quando le Parti riconoscono che è venuta meno la reciproca convenienza alla prosecuzione del rapporto contrattuale, possono risolvere il rapporto contrattuale medesimo per mutuo consenso mediante la stipula di un accordo di risoluzione consensuale.

Art. 27 – Recesso da parte del Comune

1. Il Comune ha la facoltà di recedere dal Contratto, con atto motivato e con preavviso di 6 (sei) mesi da comunicare al Gestore a mezzo PEC, nel caso di sopravvenute diverse esigenze di pubblico interesse o diverse valutazioni di convenienza economica.
2. In caso di recesso dal Contratto da parte del Comune, non sarà riconosciuto al Gestore alcun ulteriore indennizzo, rimborso o ristoro economico, fatto salvo il pagamento del servizio regolarmente eseguito.
3. È escluso qualsiasi indennizzo a favore del Gestore in conseguenza della cessazione del servizio per effetto dello spirare del termine dell'affidamento e del successivo affidamento a diverso soggetto.
4. Nelle ipotesi di risoluzione e recesso, su richiesta del Comune il Gestore deve comunque assicurare la continuità nella gestione del servizio affidatogli, secondo le condizioni del presente Contratto, fino al subentro effettivo di un nuovo gestore.

Art. 28 – Tutela della riservatezza dei dati

1. Le Parti riconoscono di essersi reciprocamente e adeguatamente informate ai sensi della normativa attualmente applicabile in materia di protezione dei dati personali rispetto alle possibili attività di trattamento di dati personali inerenti all'esecuzione del presente contratto e dichiarano che tratteranno tali dati personali in conformità alle relative disposizioni di legge.
2. Il Comune di Borgo Valbelluna è il titolare del trattamento dei dati personali necessari al regolare svolgimento del servizio. Il gestore Valbelluna Servizi s.r.l. è individuato quale Responsabile Esterno, ai sensi dell'art. 28 del GDPR 2016/679. Il trattamento dei dati personali è disciplinato nell'allegato 1 al presente contratto.

Art. 29 – Variazioni contrattuali

1. Ogni variazione alle disposizioni del presente Contratto potrà avvenire solamente nella forma scritta, rispettando la procedura adottata in precedenza e quindi previa delibera o determina dei competenti Organi delle Parti.
2. La Parte che intende attivare quanto sopra, proporrà ciò all'altra Parte, motivandone i contenuti, evidenziandone i benefici per la collettività di riferimento, apprezzandone gli aspetti di economicità, efficacia, efficienza ed appropriatezza, precisandone i tempi di attivazione e quant'altro ritenuto opportuno per una esaustiva comprensione della proposta.
3. Il Gestore non può cedere i rapporti di credito e/o debito derivanti dal presente Contratto, senza il preventivo consenso scritto del Comune.
4. Fatte salve eventuali diverse disposizioni di questo Contratto, qualsiasi comunicazione richiesta o consentita dallo stesso dovrà essere effettuata tramite PEC e si intenderà efficacemente e validamente eseguita al ricevimento della stessa sempre che sia indirizzata come segue:
a) se al Comune, a: *borgovalbelluna.bl@cert.ip-veneto.net*
b) se al Gestore, a: info@pec.valbellunaservizi.it

Art. 30 – Controversie e Foro competente

Ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità e/o efficacia del presente Contratto e di ogni successiva ed eventuale modificazione e/o integrazione, è risolta in via bonaria, se possibile. In ogni caso, è escluso il ricorso all'arbitrato.

Art. 31 - Disposizioni finali

II presente contratto è entrato in vigore il 1 gennaio 2023 e dovrà essere interpretato secondo principi di buona fede nel rispetto dell'art. 1366 del Codice Civile, e secondo le leggi della Repubblica Italiana. Esso dovrà essere interpretato nella sua interezza attribuendo a ciascuna clausola il senso che ne deriva dal complesso dell'atto, tenendo conto della reale intenzione delle Parti al tempo della sua sottoscrizione ex artt. 1362 e 1363 del Codice Civile.

Art. 32 - Norma di rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto di servizio e dagli atti e documenti da esso richiamati, si applicano le disposizioni normative vigenti in materia.

Art. 33 – Registrazione

La presente scrittura privata è soggetta a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n. 131/1986 e s.m.i.

Ogni spesa, onere, imposta e tassa applicata al presente contratto successivamente alla firma delle Parti, sarà a carico della Società.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale.

COMUNE DI BORGO VALBELLUNA - La Responsabile del Servizio alla Persona e alla Comunità dott.ssa ANTONIAZZI Adelina

VALBELLUNA SERVIZI S.R.L. – L'Amministratore Unico dott. PICCIN Claudio

CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA DISCIPLINA DEI RAPPORTI GIURIDICO-ECONOMICI TRA IL COMUNE DI BORGO VALBELLUNA E LA SOCIETA' CONTROLLATA "VALBELLUNA SERVIZI S.R.L.", PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE. **Allegato 1 - Trattamento dei dati personali**

Il presente Allegato è redatto in conformità a quanto previsto all'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 e forma parte integrante e sostanziale del Contratto stipulato tra le Parti.

Il Concessionario si impegna a presentare all'Amministrazione garanzie in termini di conoscenza specialistica, affidabilità, risorse, nonché in ordine all'adozione di misure tecniche, logiche ed organizzative adeguate per assicurare che i trattamenti dei dati personali siano conformi alle esigenze del Regolamento Europeo e, dunque, ai sensi dell'articolo 28 del predetto Regolamento e con la sottoscrizione del contratto dichiara di essere consapevole, in ragione delle prestazioni da eseguire con lo specifico affidamento, di essere nominato Responsabile esterno dei trattamenti di dati, in qualità di Responsabile primario.

Il mancato rispetto da parte del Responsabile primario o del sub-Responsabile del trattamento delle disposizioni di cui al presente Allegato sarà considerato un grave inadempimento del Contratto stesso.

Ai fini del presente Atto con il termine "Concessionario" si individua Valbelluna Servizi s.r.l. Società designata quale Responsabile primario, in funzione della designazione fatta dal Comune di Borgo Valbelluna in qualità di Titolare in ragione delle prestazioni.

PREMESSA: OGGETTO

*Il presente Allegato disciplina le istruzioni che il Concessionario (ivi incluso il trattamento ad opera di eventuale sub-appaltatore o sub-Concessionario) si impegna ad osservare nell'ambito dei trattamenti dei dati personali che realizzerà per conto del Comune di Borgo Valbelluna (nel presente Allegato anche solo "**Amministrazione**" o "**Titolare**") nello svolgimento delle attività oggetto del Contratto in essere con l'Amministrazione, garantendo il rispetto della normativa vigente in materia di tutela e sicurezza dei dati.*

E' obbligo del Titolare predisporre le informative da fornire in sede di raccolta di dati personali. Le informative saranno poi rese note agli interessati a cura del Concessionario.

DEFINIZIONI

- *"Dati Personali dell'Amministrazione":* i Dati Personali (nonché i dati appartenenti alle categorie particolari di dati personali di cui all'art. 9 e 10 del Regolamento UE 2016/679), concessi in licenza o diversamente messi a disposizione, trasmessi, gestiti, controllati o comunque trattati dall'Amministrazione;
- *"Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali"*: tutte le leggi, disposizioni e direttive normative applicabili in relazione al trattamento e/o alla protezione dei Dati Personali, così come modificate di volta in volta, ivi incluso, ma non limitatamente, il Regolamento UE 2016/679 (GDPR), la normativa di adeguamento italiana, circolari, pareri e direttive dell'Autorità di Controllo nazionale, le decisioni interpretative adottate dallo European Data Protection Board.
- *"Contratto"*: si intende il presente contratto.
- *"Misure di Sicurezza"*: le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi comprese quelle specificate nel Contratto, unitamente ai suoi Allegati.
- *"Dati Personali"*: qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile (interessato) come definita nelle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali.
- *"Trattamento":* qualsiasi operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a Dati Personali o insieme di Dati Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifi-

ca, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o, qualsiasi altra forma messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, allineamento o combinazione, la cancellazione o la distruzione.

- *"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 europea 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; ovvero l'Amministrazione.
- *"Responsabile del trattamento (qui anche "Concessionario")"*: la persona fisica o giuridica, l'Autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare o del Contitolare del trattamento; ovvero la Ditta appaltatrice, Responsabile primario del trattamento;
- *"Sub-Responsabile del trattamento (qui anche "sub-Concessionario")"*: la persona fisica o giuridica, l'Autorità pubblica, il servizio o altro organismo che svolge in forza di contratto scritto con altro Responsabile del trattamento; ovvero il subappaltatore o subConcessionario autorizzato dall'Amministrazione, al quale ricorre il Concessionario per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento;
- *"Persone autorizzate al trattamento dei dati"*: persone che in qualità di dipendenti, collaboratori, amministratori o consulenti del responsabile e/o del sub-responsabile siano state autorizzate al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del Responsabile primario o del Sub responsabile;
- *"Violazione dei dati personali (data breach)"*: la violazione di sicurezza che comporta 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;
- *"Incidente di sicurezza"*: la violazione di sicurezza che comporta la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso a dati e/o informazioni riservate (non dati personali), la violazione e/o il malfunzionamento di misure di sicurezza, di strumenti elettronici, hardware o software a protezione dei dati e delle informazioni.

SICUREZZA DEI DATI PERSONALI

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

OBBLIGHI E ISTRUZIONI PER IL CONCESSIONARIO

I. OBBLIGHI GENERALI DEL CONCESSIONARIO

1. Il Concessionario è autorizzato a trattare per conto dell'Amministrazione i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto.
2. A tal fine il Concessionario si impegna a:

- non determinare o favorire mediante azioni e/o omissioni, direttamente o indirettamente, la violazione da parte dell'Amministrazione delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali;
- trattare i Dati Personali esclusivamente in conformità alle istruzioni documentate dell'Amministrazione, nella misura ragionevolmente necessaria all'esecuzione del Contratto, e alle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali;
- adottare, implementare e aggiornare Misure di sicurezza adeguate a garantire la protezione e la sicurezza dei Dati Personali al fine di prevenire a titolo indicativo e non esaustivo:

- incidenti di sicurezza;
- violazioni dei dati personali (data breach)

- ogni violazione delle Misure di sicurezza;
- tutte le altre forme di Trattamento dei dati non autorizzate o illecite.

II. ISTRUZIONI PER IL CONCESSIONARIO

II.A) Elementi essenziali dei trattamenti che il Concessionario è stato autorizzato a svolgere dall'Amministrazione

Gli elementi essenziali del trattamento sono contenuti nel presente documento e nel contratto.
In particolare, i citati documenti conterranno la materia disciplinata, la natura e finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati e le categorie di Interessati.
Salvo quanto dovesse essere previsto nei documenti di cui al presente paragrafo, le Parti si danno reciprocamente atto che, alla data di efficacia del presente Allegato:

- le attività che prevedono il trattamento dei dati dell'Amministrazione sono descritte nel Contratto;
- la durata del trattamento dei dati personali è limitata, dunque coincide, con la durata del Contratto e delle sue eventuali proroghe;
- la natura e lo scopo del trattamento, tenuti conto i requisiti di legittimità stabiliti dalle leggi vigenti in materia di protezione dei dati, è descritta nel Contratto.

II.B) *Obblighi del Responsabile del trattamento nei confronti dell'Amministrazione*
Il Responsabile del trattamento si impegna a:

1. trattare i dati solo per l'esecuzione delle attività di cui all'oggetto del Contratto;
2. trattare i dati conformemente alle istruzioni documentate impartite dall'Amministrazione con il presente Allegato e con eventuali istruzioni documentate aggiuntive. Qualora il Concessionario reputi che un'istruzione sia, o possa essere, contraria alla Normativa in materia di protezione dei dati, ivi incluso il GDPR, deve informarne immediatamente l'Amministrazione;
3. trattare i dati conformemente alle istruzioni documentate dell'Amministrazione di cui al precedente comma anche nei casi di trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il Concessionario; in tale ultimo caso il Concessionario dovrà informare l'Amministrazione di tale obbligo giuridico prima che il trattamento abbia inizio, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.
4. garantire che il trattamento dei Dati Personali sia effettuato in modo lecito, corretto, adeguato, pertinente e avvenga nel rispetto dei principi di cui all'artt. 5 e ss. del GDPR.
5. garantire la riservatezza dei dati personali trattati per l'esecuzione delle attività del Contratto;
6. garantire che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente Contratto: **i)** si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza; **ii)** abbiano ricevuto, e ricevano, da parte del Concessionario la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
7. tenere conto nell'esecuzione delle attività contrattuali dei principi della protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita (privacy by design e by default) anche mediante l'ausilio delle istruzioni documentate impartite dal Titolare del trattamento;
8. conferire all'Amministrazione eventuale copia dei dati personali dei dipendenti, amministratori, consulenti, collaboratori o altro personale del Concessionario nel corso delle attività oggetto del Contratto esclusivamente per finalità relative all'esecuzione delle attività contrattuali ed amministrativo-contabili oltre che per la sicurezza delle sedi e dei sistemi.

II.C) *Obblighi del Concessionario nell'ambito dei diritti esercitati dagli Interessati nei confronti dell'Amministrazione.*

1. Il Concessionario deve collaborare e supportare nel dare riscontro scritto, anche di mero di-

niego, alle istanze trasmesse dagli Interessati nell'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-23 del GDPR, ovverosia alle istanze per l'esercizio del diritto di accesso, di rettifica, di integrazione, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto a non essere oggetto di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

2. Il Concessionario deve dare supporto, in tale attività, affinché il riscontro alle richieste di esercizio dei diritti degli Interessati avvenga senza giustificato ritardo.
3. A tal fine il Concessionario deve adottare e aggiornare un registro di tutte le attività di trattamento eseguite per conto dell'Amministrazione completo di tutte le informazioni previste all'art. 30 del GDPR (cfr. successivo paragrafo III del presente Allegato) e mettere tale registro a disposizione dell'Amministrazione affinché si possa ottemperare senza ingiustificati ritardi alle istanze formulate dagli Interessati ai sensi degli artt. 15-23 del GDPR.
4. Qualora gli Interessati esercitino un diritto previsto dal GDPR trasmettendo la relativa richiesta al Concessionario, quest'ultimo deve inoltrarla tempestivamente, e comunque entro e non oltre tre giorni dalla ricezione, per posta elettronica all'Amministrazione.

II.D) *Obblighi del Concessionario che ricorre a sub-Concessionari*

1. Il Concessionario può ricorrere a sub-Concessionari per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento esclusivamente nei casi in cui abbia ricevuto espressa autorizzazione scritta dall'Amministrazione.
2. Nell'ipotesi in cui il Concessionario, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione, abbia designato un sub-Concessionari, il Concessionario e il sub-Concessionari dovranno essere vincolati da un accordo scritto recante tutti gli obblighi in materia di protezione dei dati di cui al presente Contratto e relativi Allegati e di cui alle ulteriori eventuali istruzioni documentate aggiuntive impartite dall'Amministrazione.
3. Il Concessionario deve formulare per iscritto all'Amministrazione la domanda di autorizzazione alla nomina di un sub-Concessionari, specificando: i) le attività di trattamento da delegare; ii) il nominativo/ragione sociale e gli indirizzi del sub-Concessionario; iii) i requisiti di affidabilità ed esperienza - anche in termini di competenze professionali, tecniche e organizzative nonché con riferimento alle misure di sicurezza - del sub-Concessionario in materia di trattamento dei dati personali; iv) il contenuto del relativo contratto tra il Concessionario e il sub-Concessionario autorizzato.
4. In particolare, il Concessionario deve garantire che il sub-Concessionario assicuri l'adozione di misure, logiche, tecniche ed organizzative adeguate di cui al presente contratto ed alla normativa e regolamentazione in materia ed alle istruzioni impartite dall'Amministrazione in materia di protezione dei dati personali.
5. Resta, in ogni caso, ferma la successiva facoltà dell'Amministrazione di opporsi all'aggiunta o sostituzione del sub-Concessionario con altri soggetti Terzi.
6. Le istruzioni impartite dal Concessionario a qualsiasi sub-Concessionario dovranno avere il medesimo contenuto e perseguire i medesimi obiettivi delle istruzioni fornite al Concessionario dall'Amministrazione nei limiti dei trattamenti autorizzati in capo al sub-Concessionario.
7. A tal fine, l'Amministrazione può in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Concessionario, anche per mezzo di audit, assessment, sopralluoghi e ispezioni svolti mediante il proprio personale oppure tramite soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti l'Amministrazione, in conformità a quanto contrattualmente previsto, può risolvere il contratto con il Concessionario. Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni, audit e assessment le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle Norme in materia di protezione dei dati personali, l'Amministrazione applicherà al Concessionario una penale come contrattualmente previsto e diffiderà lo stesso a far adottare al sub-Concessionario tutte le misure più opportune entro un termine congruo

che sarà all'occorrenza fissato (tenendo conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, della tipologia dei dati e della categoria dei soggetti interessati coinvolti nonché del livello di rischio relativo alla violazione dei dati, alla gravità della violazione verificatasi e degli incidenti di sicurezza). In caso di mancato adeguamento da parte del sub-Concessionario e/o del Concessionario a tale diffida l'Amministrazione potrà risolvere il Contratto ed escutere la garanzia definitiva, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Le verifiche/ispezioni/audit di cui sopra saranno concordate tra le parti con preavviso di almeno venti giorni lavorativi. Relativamente ai costi sostenuti dal Concessionario o dal sub-Concessionario per tali verifiche/ispezioni/audit, nessun importo è dovuto dal Titolare per ciascun primo accesso nell'arco di dodici mesi. Nell'ipotesi di più accessi nell'arco di dodici mesi, i costi saranno concordati tra le parti.

III. IL REGISTRO DEI TRATTAMENTI DEL CONCESSIONARIO

1. Il Concessionario è obbligato a predisporre, conservare, aggiornare - anche con l'ausilio del proprio Responsabile della protezione dei dati - un registro, in formato elettronico di tutte le categorie di attività relative al trattamento (o ai trattamenti) svolti per conto del Titolare del Trattamento, come prevede l'art. 30, comma 2, del GDPR.
2. In particolare, il Registro del Concessionario dei trattamenti svolti per conto dell'Amministrazione deve contenere:
   - ***i)*** il nome e i dati di contatto del Concessionario (e, se del caso, di sub-Concessionari) del trattamento, di ogni Titolare del trattamento per conto del quale il Concessionario agisce, del rappresentante (eventuale) del Concessionario e del sub-Concessionario, nonché del Responsabile della protezione dei dati (DPO);
   - ***ii)*** le categorie dei trattamenti effettuati per conto di ogni Titolare del trattamento;
   - ***iii)*** ove applicabile, i trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione del paese terzo o dell'organizzazione internazionale e, per i trasferimenti di cui al secondo comma dell'articolo 49 del GDPR, la documentazione delle garanzie adeguate;
   - ***iv)*** una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative messe in atto per un trattamento corretto e sicuro ai sensi dell'articolo 32 del GDPR.

IV. OBBLIGHI DI SUPPORTO, COLLABORAZIONE E COORDINAMENTO DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO NELL'ATTUAZIONE DEGLI OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE

Il Responsabile del trattamento assiste e collabora pienamente con l'Amministrazione nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli 31, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, come di seguito descritto.

IV.A) *Misure di sicurezza.*

Il Concessionario deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del GDPR. I criteri per la valutazione del rischio devono essere previamente condivisi e approvati dall'Amministrazione. Tali misure comprendono tra le altre:

a) la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
b) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
c) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
d) una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

Ai sensi dell'art. 32, comma 4, GDPR il Concessionario deve garantire che chiunque agisca sotto la sua autorità e abbia accesso ai Dati Personali non tratti tali dati se non debitamente istruito, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati membri.

IV.B) *Obblighi del Concessionario nelle ipotesi di violazione dei dati personali ("data breach")*

Il Concessionario deve assistere e collaborare pienamente con l'Amministrazione, nelle attività di adempimento di cui agli articoli 33 e 34 del GDPR in materia di violazioni di dati personali.

In particolare, il Concessionario deve:

- predisporre e aggiornare un registro contenente tutte le violazioni dei dati personali sia dai trattamenti eseguiti per conto dell'Amministrazione, al fine di facilitare quest'ultima nelle attività di indagine a seguito di violazione dei dati;
- comunicare all'Amministrazione, tempestivamente e in ogni caso senza ingiustificato ritardo, che si è verificata una violazione dei dati personali da quando il Concessionario, o un suo sub-Concessionario, ne ha avuto conoscenza o ha avuto elementi per sospettarne la sussistenza. Tale comunicazione deve essere redatta in forma scritta, in modo conforme ai criteri previsti dall'art. 33 del GDPR e deve essere trasmessa unitamente a ogni documentazione utile all'Amministrazione per consentirle di notificare la violazione all'Autorità di controllo competente entro e non oltre il termine di 72 ore da quando ne ha avuto conoscenza;
- indagare sulla violazione di dati personali adottando tutte le misure tecniche e organizzative e le misure rimediali necessarie a eliminare o contenere l'esposizione al rischio, collaborare con l'Amministrazione nelle attività di indagine, mitigando qualsivoglia danno o conseguenza lesiva dei diritti e delle libertà degli Interessati (misure di mitigazione) nonché ponendo in atto un piano di misure, previa approvazione dell'Amministrazione, per la riduzione tempestiva delle probabilità che una violazione simile di dati personali possa ripetersi;
- nel caso in cui l'Amministrazione debba fornire informazioni (inclusi i dettagli relativi ai servizi prestati dal Concessionario) all'Autorità di controllo il Concessionario supporterà l'Amministrazione nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Concessionario e/o di suoi sub-Concessionari.

IV.C) *Obblighi del Concessionario nella valutazione d'impatto del rischio di violazioni dei Dati Personali.*

1. Per svolgere la valutazione d'impatto dei trattamenti sulla protezione dei dati personali l'Amministrazione può consultarsi con il proprio Responsabile della protezione dei dati (art. 35, comma 2, del GDPR).

2. Il Concessionario si impegna ad assistere l'Amministrazione, a livello tecnico e organizzativo, nello svolgimento della valutazione d'impatto, così come disciplinata dall'art. 35 del GDPR, in tutte le ipotesi in cui il trattamento preveda o necessiti della preliminare valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali (di seguito anche "**PIA**") o dell'aggiornamento della PIA.

3. I risultati della valutazione d'impatto ex art. 35 del GDPR per l'individuazione delle misure di sicurezza necessarie andranno riportati dal Concessionario nel documento di analisi del rischio di cui al precedente art. IV.A).

4. Il Concessionario si impegna altresì ad assistere l'Amministrazione nell'attività di consultazione preventiva dell'Autorità di controllo ai sensi dell'articolo 36 del GDPR.

V. ULTERIORI OBBLIGHI DI GARANZIA DEL CONCESSIONARIO DEL TRATTAMENTO.

1. Il Concessionario si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali siano precisi, corretti e aggiornati durante l'intera durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Concessionario, o da un sub-Concessionario da lui autorizzato, nella misura in cui il Concessionario sia in grado di operare in tal senso.

2. Il Concessionario si impegna a trasmettere all'Amministrazione tutte le informazioni e la documentazione che quest'ultima potrà ragionevolmente richiedere durante il Contratto al fine di verificare la conformità del Concessionario (o del sub-Concessionario) con il presente Allegato, le Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali e le Misure di sicurezza.

3. Il Concessionario garantisce all'Amministrazione, o ai suoi rappresentanti debitamente autorizzati, la possibilità di svolgere, con ragionevole preavviso, attività di controllo e valutazione, anche mediante ispezioni e sopralluoghi condotte da soggetti autorizzati e incaricati dall'Amministrazione, delle attività di trattamento dei Dati Personali eseguite dal medesimo Concessionario, ivi incluso l'operato degli eventuali amministratori di sistema, allo scopo di verificarne la conformità con il Contratto (ivi inclusi i rispettivi Allegati), con le Istruzioni dell'Amministrazione e le Norme in materia di Trattamento dei Dati. Il Concessionario deve mettere a disposizione dell'Amministrazione senza alcun ritardo e/o omissione, tutte le informazioni necessarie per dimostrare la sua conformità con gli obblighi previsti nel Contratto. Nel caso in cui all'esito delle verifiche periodiche, delle ispezioni, audit e assessment le misure tecniche, organizzative e/o di sicurezza risultino inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, l'Amministrazione applicherà al Concessionario le penali previste dal Contratto diffidandolo ad adottare le misure necessarie entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato (tenendo conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, della tipologia dei dati e della categoria dei soggetti interessati coinvolti nonché del livello di rischio violazione e/o della gravità della violazione verificatasi). In caso di mancato adeguamento da parte del Concessionario a tale diffida l'Amministrazione potrà risolvere il Contratto ed escutere la garanzia definitiva, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Relativamente ai costi sostenuti dal Responsabile o dal Sub-responsabile per tali verifiche/ispezioni/audit, nessun importo è dovuto dal Titolare per ciascun primo accesso nell'arco di dodici mesi. Nell'ipotesi di più accessi nell'arco di dodici mesi, i costi saranno concordati tra le parti.
4. Fatto salvo quanto previsto al successivo paragrafo VI il Concessionario non può trasferire i Dati Personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che non abbia preventivamente ottenuto autorizzazione scritta da parte dell'Amministrazione.
5. Il Concessionario si impegna a notificare tempestivamente all'Amministrazione ogni provvedimento di un'Autorità di controllo, o dell'Autorità giudiziaria relativo ai Dati Personali dell'Amministrazione salvo il caso in cui tale comunicazione non sia vietata dal provvedimento o dalla legge.
6. In simili circostanze, salvo divieti previsti dalla legge, il Concessionario deve: i) informare l'Amministrazione tempestivamente, e comunque entro 24 ore dal ricevimento della richiesta di ostensione; ii) collaborare con l'Amministrazione, nell'eventualità in cui lo stesso intenda opporsi legalmente a tale comunicazione; iii) garantire il trattamento riservato di tali informazioni.
7. Il Concessionario prende atto e riconosce che, nell'eventualità di una violazione delle disposizioni del presente Allegato, oltre all'applicazione delle clausole di risoluzione del contratto e delle penali, nonché all'eventuale risarcimento del maggior danno, l'Amministrazione avrà la facoltà di ricorrere a provvedimenti cautelari, ingiuntivi e sommari o ad altro rimedio equitativo, allo scopo di interrompere immediatamente, impedire o limitare il trattamento, l'utilizzo o la divulgazione dei Dati Personali .
8. Il Concessionario manleverà e terrà indenne l'Amministrazione da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione delle Norme in materia di Trattamento Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-Concessionari.

VI. TRASFERIMENTI DEI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI O ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI

1. L'Amministrazione può autorizzare per iscritto il Concessionario, o un suo sub-Concessionario, al trasferimento dei Dati personali (o parte di tali dati) verso paesi terzi o organizzazioni internazionali nelle sole ipotesi in cui il paese terzo o l'organizzazione internazionale sia stata oggetto di una valutazione di adeguatezza da parte della Commissione Europea ai sensi dell'art.

45 del GDPR, oppure, in alternativa, previo rilascio della valutazione di adeguatezza svolta dal Titolare ai sensi dell'art. 46 del GDPR.

2. Nel caso in cui l'Amministrazione, in relazione all'esecuzione da parte del Concessionario del trattamento dei suoi servizi e/o all'adempimento degli obblighi assunti con il Contratto, consenta al Concessionario (o a un sub-Concessionario) il trasferimento dei dati Personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali, il Concessionario deve:
   - convenire (e impegnarsi affinché i suoi sub-Concessionari convengano) di ottemperare agli obblighi previsti nelle clausole del Contratto;
   - garantire che, prima di tale trasferimento, l'Amministrazione e/o il Concessionario stipulino un accordo per l'accesso ai dati come indicato dalla Commissione Europea;
   - inserire nell'accordo di trasferimento dei Dati personali le disposizioni delle clausole contrattuali e delle Norme applicabili in materia di Trattamento dei Dati Personali.

VII. OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO DEL TRATTAMENTO AL TERMINE DEL CONTRATTO.

1. Il Concessionario si impegna a non conservare - nonché a garantire che i Terzi autorizzati non conservino - i Dati Personali per un periodo di tempo ulteriore al limite di durata strettamente necessario per l'esecuzione dei servizi e/o l'adempimento degli obblighi di cui al Contratto, o così come richiesto o permesso dalla legge applicabile.
2. Alla scadenza del Contratto o al termine della fornitura dei servizi relativi al Trattamento dei Dati il Concessionario dovrà cancellare o restituire in modo sicuro all'Amministrazione tutti i Dati Personali nonché cancellare tutte le relative copie esistenti, fatto salvo quanto diversamente disposto dalle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali.
3. Il Concessionario deve documentare per iscritto all'Amministrazione tale cancellazione.

VIII. **MODIFICHE DELLE LEGGI IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

IX. Nell'eventualità di qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Concessionario collaborerà con l'Amministrazione, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti durante l'esecuzione del Contratto.

Firmato digitalmente da:
PICCIN CLAUDIO
Firmato il 22/09/2023 11:26
Seriale Certificato: 230072
Valido dal 15/03/2021 al 15/03/2024
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA