SERVIZIO DI GESTIONE SINISTRI DI RESPONSABILITÀ CIVILE (LOSS ADJUSTER)

Il presente capitolato è stipulato tra

Comune di Rovigo
Piazza Vittorio Emanuele II n. 1
40100 ROVIGO (RO)
P.IVA/C.F.00192630291
CIG:

e

Durata del contratto

dalle ore 24.00 del	**01.03.2022**
alle ore 24.00 del	**30.11.2024**

ART. 1 OGGETTO DEL CAPITOLATO E MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Oggetto del presente capitolato è l'affidamento del servizio di gestione e definizione dei sinistri derivanti dalla polizza RC Terzi e Prestatori d'Opera inferiori alla franchigia di € 5.000,00 (cinquemila) secondo le seguenti modalità:

1) il Gestore sinistri (nel prosieguo denominato anche solo "Gestore", "Loss Adjuster", "Società", "Ditta" o "Aggiudicataria") riceverà tramite l'Ufficio Assicurazioni del Comune di Rovigo (nel prosieguo denominato anche solo "Comune", "Ente" o "Amministrazione") le richieste di apertura dei sinistri e provvederà alla gestione ed all'eventuale definizione degli stessi;

2) entrambi i soggetti si impegneranno a rispettare la procedura operativa di massima che sarà elaborata, anche sulla scorta dell'offerta tecnica presentata in sede di gara, nel flusso gestionale concordato con il gestore e sarà allegato come parte integrante e sostanziale al contratto;

3) per sinistro si intende l'evento dannoso per il quale viene chiesto all'Amministrazione, da parte di terzi, il risarcimento dei danni per il quale è prestata l'Assicurazione RCT. La Società sarà tenuta a gestire i sinistri denunciati nel periodo assicurativo 01.03.2022 – 30.11.2024, o altro periodo in caso di ritardata aggiudicazione, indipendentemente dalla data in cui si sono verificati;

4) il Comune di Rovigo riceverà presso l'Ufficio Assicurazioni le denunce di sinistro e dopo averne verificato la competenza, per quanto possibile in fase di apertura, caricherà con la massima celerità i dati relativi sull'applicativo fornito dal Gestore sinistri. Il Loss Adjuster aprirà il sinistro entro 2 giorni lavorativi e informerà il Comune dell'avvenuta apertura del medesimo;

5) per maggiore chiarezza verso il richiedente, attraverso l'applicativo il Gestore sinistri predisporrà ed invierà una lettera, possibilmente a mezzo email o pec, con cui il danneggiato verrà informato che il Loss Adjuster gestirà il sinistro, specificando il termine entro il quale dovrà essere trasmessa la documentazione integrativa (elenco ah hoc), pena la chiusura senza seguito della richiesta. Nella summenzionata comunicazione verranno fornite altresì le credenziali (user id e password) per consentire al danneggiato o al proprio legale l'accesso on-line al fascicolo informatico digitale. Sarà cura del Gestore verificare l'avvenuta consegna della summenzionata comunicazione attraverso la ricevuta di ritorno o la ricevuta di consegna/lettura del messaggio email.

6) Il Gestore avrà cura di caricare a portale tutta la documentazione relativa al sinistro (i.e. documentazione presentata dalla controparte, lettere e ricevute relative alla apertura e/o chiusura del sinistro, ecc..) e dovrà indicare le motivazioni per il cambiamento di status (i.e. chiuso senza seguito per decorrenza dei termini per la presentazione della documentazione integrativa). Le variazioni di status che comportano la chiusura del sinistro con causali "senza seguito" o "respinto" devono essere sempre adeguatamente motivate

7) il Gestore sinistri procederà ad un'accurata istruttoria valutando, oltre alla documentazione acquisita tramite il richiedente, quegli elementi variabili (ad esempio condizioni meteo, luminosità, conoscenza o meno luogo del sinistro, segnaletica stradale presente o meno, recenti Sentenze della Cassazione in materia di insidia/trabocchetto) che potrebbero influenzare l'esito della medesima. In caso lo ritenga necessario incaricherà (a propria cura e spese) un perito e/o un medico legale, dandone notizia all'Ente al momento dell'attivazione e trasmettendo copia della perizia ed una breve relazione esplicativa una volta effettuato il sopralluogo/visita medico legale. Infine, quando reputi di avere tutti gli elementi necessari, valuterà l'opportunità di

arrivare ad un definizione del sinistro facendo riferimento alla documentazione reperita, alla quantificazione del danno operata dai periti e/o dal medico legale, alla valutazione giuridica della pratica, formulando una proposta all'Ufficio Assicurazioni. Ogni parere dovrà contenere le ragioni tecnico-giuridiche a sostegno del medesimo nonché indicare la dottrina/giurispudenza a supporto.

8) l'Ufficio Assicurazioni autorizzerà/non autorizzerà il Gestore a formulare la proposta transattiva al richiedente ed eventualmente esprimerà le proprie controdeduzioni. In caso di parere favorevole dell'Ente, il Loss Adjuster procederà alla stesura degli atti di transazione e quietanza ed alla trasmissione degli stessi al Comune per il pagamento;

9) nell'eventualità in cui la transazione avviata non produca effetto positivo, il Gestore sinistri darà immediata informazione all'Ufficio Assicurazioni del Comune fornendone le motivazioni;

10) qualora invece, in base alle proprie valutazioni, il Gestore non ritenga di liquidare il sinistro, lo comunicherà all'Ufficio Assicurazioni e fornirà tempestivamente la bozza dettagliata della lettera di reiezione che verrà sottoposta a valutazione del Comune, unitamente a tutta la documentazione raccolta. Tale comunicazione verrà poi trasmessa a cura e a firma del Gestore sinistri al danneggiato dopo l'autorizzazione dell'Ente;

11) nel caso il Gestore reputi che sussista la fattispecie per la chiusura senza seguito di un sinistro (per esempio, per la mancata attivazione della controparte nell'invio della documentazione integrativa), informerà l'Ufficio Assicurazioni e fornirà tempestivamente la bozza dettagliata della lettera di chiusura senza seguito che verrà sottoposta a valutazione del Comune, unitamente a tutta la documentazione raccolta. Tale comunicazione verrà poi trasmessa a cura e a firma del Gestore sinistri al danneggiato dopo l'autorizzazione dell'Ente;

12) qualora durante la trattazione del sinistro si presuma o si abbia certezza che il valore del danno superi la franchigia contrattuale prevista nella Polizza RCT, il gestore dovrà comunicare all'Ufficio Assicurazioni del Comune il passaggio di competenza – in via cautelativa o in via definitiva - alla Compagnia entro 2 giorni da quando ne ha notizia. Nei 3 giorni successivi dovrà inoltre trasmettere all'Ufficio Assicurazioni del Comune tutta la relativa documentazione per consentire l'apertura del sinistro da parte della Compagnia di Assicurazione. Una volta ricevuta la conferma da parte dell'Ente dell'apertura del sinistro in Compagnia, il Gestore predisporrà la lettera di passaggio della competenza da inviare al danneggiato per informarlo dell'accaduto;

13) qualora un sinistro quantificato soprafranchigia venga aperto in Compagnia e successivamente, a seguito di istruttoria e perizia, torni sotto S.I.R., il Gestore si impegna a prendere in carico il sinistro medesimo e a concludere l'iter.

14) il Gestore sinistri non è autorizzato alla presa in carico di sinistri che non siano stati preventivamente controllati e segnalati dall'Ufficio Servizi Assicurativi del Comune. In caso di denunce inviate direttamente dai danneggiati al Gestore sinistri, quest'ultimo dovrà darne avviso immediato all'Ufficio Assicurazioni prima di intraprendere qualunque iniziativa.

Il Gestore oltre a rispettare le modalità sopra descritte sarà tenuto a svolgere il proprio servizio:

- mediante gestione informatizzata delle pratiche di sinistro attraverso un software applicativo dedicato alla gestione dei sinistri aperti dal Comune di Rovigo;

- avvalendosi delle professionalità più consone alla definizione, stima e determinazione di responsabilità del sinistro.

Il servizio dovrà tenere conto delle seguenti particolarità:

- in caso di sinistri che si verifichino o comunque prevedano un intervento "fuori zona" il Gestore sinistri garantisce la presenza di proprio personale qualificato su tutto il territorio nazionale;
- l'individuazione di eventuali responsabilità a carico del Comune di Rovigo nonché la valutazione dei danni deve realizzarsi esclusivamente dopo la puntuale istruttoria del sinistro;
- il Gestore sinistri mette a disposizione un proprio sistema informatico in grado di fornire i servizi di cui sopra secondo una griglia di distribuzione, accessi e sicurezza gestiti dallo stesso Gestore sinistri ma dettati dagli accordi e dalle procedure stabilite e concordate con l'Ufficio Assicurazioni del Comune di Rovigo.

Per garantire l'efficacia e l'idoneità dei suddetti servizi, dati ed attività specifiche il Gestore sinistri utilizza strumenti e tecnologie dell'ultima generazione:

1) Un sistema informatico fornito a cura e spese del Gestore sinistri distribuito con connessioni di tipo Internet standard opportunamente protette (tipo https) e compatibili con la rete interna del Comune di Rovigo (intranet), in modo da permettere l'utilizzo, attraverso i più diffusi browser (IE, Firefox, Chrome) da parte di tutti gli utenti, che il Comune di Rovigo intende coinvolgere e rendere partecipi del procedimento;
2) Il sistema deve essere protetto e sicuro utilizzando i più sofisticati strumenti attualmente in uso;
3) Il Gestore dovrà inoltre garantire l'adozione di misure minime di sicurezza ai sensi della normativa vigente ed attestare la conformità di quanto fornito alle seguenti disposizioni:
    - utilizzo di una procedura di autenticazione che permetta l'identificazione dell'incaricato attraverso credenziali di autenticazione;
    - utilizzo di una parola chiave, quando prevista dal sistema di autenticazione, composta da almeno otto caratteri;
    - possibilità di disattivazione delle credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno sei mesi, salvo quelle preventivamente autorizzate per scopi di gestione tecnica;
    - creazione di meccanismi di autorizzazione per la separazione dei privilegi degli incaricati in base a diversi profili autorizzativi;
    - utilizzo di meccanismi di backup che consentano il salvataggio dei dati con frequenza almeno settimanale.
4) In particolare, essendo l'applicativo destinato al trattamento anche di dati sensibili e/o giudiziari, l'attestazione definita al punto precedente dovrà indicare la conformità di quanto fornito alle seguenti ulteriori disposizioni:
    - possibilità di modifica della parola chiave quando prevista dal sistema di autenticazione, da parte dell'incaricato al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni tre mesi;

- esistenza di meccanismi di ripristino dei dati che permettano la ricostruzione degli stessi, in caso di danneggiamento, in tempi non superiori ai sette giorni;
- utilizzo di tecniche di cifratura o codici identificativi, tali da rendere temporaneamente inintelligibili i dati sensibili e/o giudiziari anche a chi è autorizzato ad accedervi e da permettere l'identificazione degli interessati solo in caso di necessità.

5) Lo sviluppo dei programmi che il Comune di Rovigo utilizzerà deve essere effettuato direttamente dal Gestore sinistri che quindi risulterà proprietario dei programmi sorgenti al fine di garantire costante assistenza, adeguamenti e interventi tempestivi in caso di necessità.

6) La gestione delle pratiche deve essere organizzata in maniera informatica, ovvero tutta la documentazione deve risiedere in maniera digitalizzata su apposito supporto di comprovata qualità ed affidabilità che deve anche classificare la documentazione per categorie al fine di facilitarne la rintracciabilità e consultazione.

7) Ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (approvato con D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni), in particolare, la gestione dei documenti delle pratiche deve garantirne l'autenticità e l'integrità nelle fasi di produzione e di archiviazione corrente, effettuata nel rispetto delle norme sulla produzione e sui sistemi di gestione dei documenti informatici. Deve garantire, inoltre, che il trasferimento dei documenti informatici venga realizzato utilizzando formati compatibili con la funzione di conservazione e rispondenti a quanto previsto dalla normativa vigente.

8) Il sistema, così come per i documenti, deve prevedere anche la gestione di immagini fotografiche digitali con appositi supporti di ultima tecnologia.

9) La base dati del prodotto informatizzato deve comprendere tutte le informazioni necessarie alla gestione dei sinistri completate da ulteriori dati finalizzati al monitoraggio e perfezionamento del servizio stesso.

10) Il sistema deve garantire l'accesso alle informazioni (dati, documenti digitalizzati, foto digitali, statistiche e situazioni riassuntive) a tutte le parti che l'Ufficio Assicurazioni intende coinvolgere, tramite supporti univoci e di semplice utilizzo.

11) Il Gestore dovrà predisporre un servizio di cortesia, da effettuarsi tutti i giorni dal lunedì al venerdì, al quale farà capo in orari da concordarsi almeno una persona in grado di utilizzare lo strumento informatico e di trasmettere le informazioni richieste dall'utenza. Questo servizio sarà anche uno strumento per il perfezionamento e aggiornamento dell'istruzione delle pratiche poiché si potranno inserire nuovi dati e renderli accessibili in tempo reale, di conseguenza è richiesta la disponibilità di personale specifico e preparato dal fornitore (pertanto non si intendono validi i servizi subappaltati a soggetti esterni). Il Gestore ha l'obbligo di indicare il nominativo (o i nominativi) del referente aziendale, nonché di indicare il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto.

12) Il Gestore dovrà altresì predisporre un servizio di cortesia per il cittadino, mediante numero verde, da effettuarsi tutti i giorni dal lunedì al venerdì per almeno 4 ore al giorno, al quale farà capo almeno una persona in grado di utilizzare lo strumento informatico e di trasmettere le informazioni richieste alla controparte.

13) Tutti i fermi macchina del sistema informatico sia di tipo ordinario che straordinario (esclusi i casi di black out, interruzione linee dati) dovranno essere comunicati con almeno 4 ore di anticipo a tutte le utenze coinvolte, i periodi di arresto dei sistemi per manutenzione dovranno essere comunicati con almeno 2 giorni di anticipo a tutte le utenze coinvolte.

14) L'Ufficio Assicurazioni, a tutti gli effetti proprietario dei dati e documenti informatizzati, a fine rapporto, o in qualsiasi momento su propria richiesta, dovrà riceverne copia da parte del Gestore sinistri, secondo modalità, contenuto informativo, struttura e formato che verrà definito dal Comune di Rovigo in attuazione delle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n.82/2005 e successive modifiche). Le modalità potranno riguardare il colloquio applicativo in interoperabilità fra il sistema del Gestore sinistri ed i sistemi del Comune di Rovigo, l'invio attraverso protocolli standard di trasferimento file e/o funzioni interattive a disposizione degli operatori dell'Ente sul sistema informatico messo a disposizione dal Gestore sinistri. L'applicativo software alla conclusione del contratto dovrà rimanere comunque attivo per il Comune di Rovigo per un ulteriore periodo pari almeno alla durata originaria del contratto stesso, al fine di consentire una completa fruizione dei dati e dei documenti prodotti ed elaborati dall'Aggiudicataria per conto del Comune durante lo svolgimento del servizio. Alla scadenza dell'ulteriore periodo di attivazione del software il Gestore sarà tenuto a trasmettere all'Amministrazione copia di tutte le pratiche contenute nell'archivio informatico,con modalità e formati approvati dal Comune di Rovigo. Ogni trasmissione del contenuto informativo e delle pratiche, come sopra descritto, non dovrà comportare costi o oneri a carico del Comune di Rovigo.

I servizi sopra individuati verranno prestati dal Loss Adjuster per tutti i sinistri denunciati a partire dal 01.03.2022, o da altra data in caso di ritardata aggiudicazione, e fino alla completa definizione degli stessi, ancorché quest'ultima si protragga oltre la data di scadenza del contratto.

Qualora i sinistri gestiti in sede stragiudiziale sfocino in contenzioso innanzi l'autorità giudiziaria, la gestione del contenzioso potrà essere gestita tramite il successivo art. 3. Il Gestore sinistri presterà la massima collaborazione ai legali previsti per la gestione dei i singoli contenziosi.

L'attività non comprenderà il pagamento del sinistro che resterà in capo al Comune di Rovigo.

Per ogni definizione con transazione il Gestore trasmetterà al Comune di Rovigo le quietanze debitamente firmate e complete di ogni informazione necessaria per la liquidazione ed il pagamento al danneggiato di quanto dovuto.

ART. 2 OBIETTIVI

L'obiettivo di questo servizio consiste:

- nel fornire al Comune uno strumento sotto il suo diretto controllo che permetta una migliore conoscenza dei propri rischi;
- nel contenere al minimo i tempi che intercorrono tra una fase e l'altra del processo di istruzione del sinistro;
- nel garantire al cittadino danneggiato, quando ne ricorrano i dimostrati presupposti, una rapida e giusta risposta alle sue richieste che contemperi il suo diritto, quando esistente ed accertato, al risarcimento del danno e quello degli altri cittadini contribuenti a vedere speso legittimamente il denaro pubblico.

Il Gestore sinistri dovrà quindi realizzare un sistema per il monitoraggio delle varie fasi procedurali che sia propedeutico a snellire l'iter e ridurre i tempi di inattività.

Il Gestore sinistri dovrà garantire, dandone dimostrazione, la massima efficienza del sistema e prevedere tutte gli eventuali "fermi macchina" per motivi ordinari o straordinari.

Il sistema di salvataggio dati deve essere particolarmente curato e gestito secondo metodologie all'avanguardia, il personale addetto dovrà essere sempre a presidio dei sistemi informatici.

ART. 3 GESTIONE CONTENZIOSO

I sinistri rientranti nella franchigia contrattuale del Comune di Rovigo, saranno gestiti dal Gestore sinistri secondo la seguente modalità:

- SINISTRI STRAGIUDIZIALI: direttamente dal Gestore sinistri;
- SINISTRI GIUDIZIALI dall'Avvocatura del Comune di Rovigo. L'Aggiudicataria presterà la massima collaborazione ai legali che verranno incaricati, fornendo loro, tramite l'Ufficio assicurazioni del Comune, tutte le indicazioni e la documentazione necessarie in sede di giudizio.

Art. 3 bis GESTIONE CONTENZIOSO - SFERA LEGALE – ATTIVABILE IN VIA OPZIONALE SU RICHIESTA DEL COMUNE

I sinistri rientranti nella franchigia contrattuale del Comune di Rovigo, saranno gestiti dal Gestore sinistri secondo la seguente modalità:
- SINISTRI STRAGIUDIZIALI: direttamente dal Gestore sinistri
- SINISTRI GIUDIZIALI dall'Avvocatura del Comune di Rovigo. Si chiede comunque la disponibilità ed una quotazione dei costi del servizio qualora, per motivazioni ad oggi non preventivabili, l'Avvocatura comunale non possa patrocinare eventuali contenziosi giudiziali: in questo caso si chiederà il patrocinio al Gestore sinistri attraverso uno Studio Legale Fiduciario.

Lo Studio Legale fiduciario, conformato quale studio associato, nominato dal Gestore sinistri d'intesa con il Comune, verrà delegato a tutte le attività relative alla gestione della sfera legale in sede processuale, inerenti i sinistri di responsabilità civile incaricato e dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti specifici:

⇉possesso di un'esperienza di tipo civilistico con particolare riferimento al contenzioso in materia di responsabilità ex 2043 e 2051 C.C. , comprovata dall'indicazione di curriculum da parte della struttura organizzativa messa a disposizione per lo svolgimento del servizio;

⇉patrocinio in giudizio civile relativo alla tipologia di contenzioso sopra indicato, specificando il numero di incarichi di patrocinio conferiti personalmente in giudizi di responsabilità civile ed esito della cause;

⇉assenza di conflitto di interessi con l'Ente;

⇉non aver rappresentato o difeso negli ultimi 3 anni controparti dell'Ente in cause civili;

⇉Assenza di incarichi in corso contro l'Ente;

⇉Impegno a non avere rapporti di patrocinio contro l'Ente nel periodo di durata del contratto;

⇉Assenza di sanzioni disciplinari, di provvedimenti che riguardino misure di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziario;

⇉possesso di polizza professionale personale ed obbligo di mantenerla nel periodo di durata del contratto con massimale non inferiore ad € 2.500.000;

Il compenso spettante allo Studio Legale, in nessun caso superiore a quanto previsto dal D.M. n. 55/2014 del 10/03/2014, oltre al rimborso delle spese, alle debenze fiscali e previdenziali sarà considerato diverso ed ulteriore rispetto ai servizi oggetto del Capitolato e verrà conteggiato secondo le seguenti voci:
- Fase di studio

- Fase introduttiva
- Fase istruttoria
- Fase decisoria
- Fase esecutiva

tenendo conto di quanto indicato lo scaglione precedente a quello del valore della causa.
L'onorario relativo all'attività svolta dallo Studio Legale sarà autonomamente compensato dal Gestore sinistri.
L'attività di cui al presente articolo, su richiesta dell'Ente, potrà includere le attività di consulenza tecnica di parte.
Il Gestore sinistri, con analitica e dettagliata documentazione, fatturerà detto importo al Comune a scadenze da stabilirsi.
Nessun ulteriore corrispettivo verrà richiesto dal Gestore sinistri a fronte dell'attività di coordinamento ed interfaccia con lo Studio Legale e Periti di Parte nel corso della gestione del contenzioso.

ART. 4 CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO/PAGAMENTO/TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Comune stima il numero dei sinistri annui in n. 75 pratiche con una tolleranza del 20%.

Il corrispettivo del servizio verrà corrisposto in quattro tranche trimestrali di pagamento, ciascuna pari al 25% della somma totale annuale dietro emissione di regolare fattura entro 30 giorni dall'arrivo della medesima.

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della Legge n. 136 del 13.08.2010 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e ss. mm. e ii., l'Impresa aggiudicataria deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso Banche o presso la Società Poste Italiane S.p.A, dedicati anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. Tutte le transazioni relative all'oggetto contrattuale, dovranno essere effettuate esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, riportando l'indicazione del codice identificativo di gara (C.I.G.).

Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, dovranno essere comunicati all'Ufficio Assicurazioni – Piazza Vittorio Emanuele II, 1 45100 Rovigo, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione. Nello stesso termine dovranno essere comunicati le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, e successivamente ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi.

ART. 5 DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è stabilita dalle ore 24.00 del 01.03.2022 al 30.11.2024, o altro periodo in caso di ritardata aggiudicazione, e come già indicato avrà ad oggetto i sinistri denunciati in questo periodo, indipendentemente dalla data dell'evento.

E' facoltà del Comune, entro la naturale scadenza, richiedere al gestore sinistri la proroga tecnica del contratto, fino al completo espletamento delle procedure d'aggiudicazione del nuovo contratto per un periodo di sei mesi.

Il Gestore s'impegna a prorogare il contratto per il periodo suddetto, alle medesime condizioni, contrattuali ed economiche, in vigore ed il relativo rateo verrà corrisposto entro 90 (novanta) giorni dall'inizio della proroga.

Il prezzo fissato per il servizio di gestione presuppone un numero di pratiche sostanzialmente invariato (si considera accettabile un ordine di oscillazione in aumento o in diminuzione del 20% come già previsto dall'art. 4).

Si precisa che il presente contratto è valido per i sinistri rientranti nella S.I.R. di 5.000,00 € operante sulla polizza RCTO del Comune di Rovigo attualmente in corso con scadenza 30.11.2024.

Qualora durante la vigenza contrattuale l'importo della franchigia in SIR dovesse essere modificata, il Comune si impegna a darne tempestiva comunicazione al Loss Adjuster.

Resta inteso inoltre, che qualora il Comune di Rovigo ricevesse dalla Compagnia assicuratrice comunicazione di recesso per sinistro o decidesse di recedere dal contratto assicurativo, dato che il servizio fornito dal Gestore sinistri risulta funzionalmente correlato alla specifica copertura assicurativa in corso, il Comune potrà recedere dal contratto con preavviso di 90 gg.

ART. 6 SERVIZI ACCESSORI

Il Gestore sinistri dovrà dare massima assistenza e priorità al personale del Comune di Rovigo utilizzatore del servizio e del sistema informatizzato.

Dovrà essere prevista la stesura di una procedura operativa e di un manuale di utilizzo del software appositamente realizzato per gli utenti del Comune di Rovigo abilitati, non appena il sistema sarà a regime in tutte le sue parti e non più soggetto a sostanziali adeguamenti.

Art. 6 BIS COMITATO VALUTAZIONE SINISTRI

Il Comitato di Valutazione Sinistri (C.V.S.) è un organismo intersettoriale di lavoro a composizione multidisciplinare, formato da membri interni ed esterni al Comune con funzioni istruttorie e decisorie in merito alla richiesta di risarcimento.
Il compito del C.V.S. è quello di analizzare, nel dettaglio, i sinistri ritenuti dall'Ufficio Assicurazioni e gestione sinistri più complessi e/o rilevanti economicamente, al fine di minimizzare l'impatto economico sul bilancio comunale.
Tale organismo è di norma composto dal Dirigente dell'Ufficio Assicurazioni e gestione sinistri, da personale dell'ufficio assicurazioni, da un rappresentante della società Loss Adjuster, dal broker assicurativo ed eventualmente, per le richieste di risarcimento danni per lesioni fisiche, dal medico legale che ha eseguito la perizia medica o un medico delegato.
Il C.V.S. si riunisce di norma con cadenza bimestrale ed opera in base al "Manuale operativo per la gestione dei sinistri e delle negoziazioni assistite in materia di Responsabilità Civile verso Terzi" approvato con Deliberazione di Giunta nr. 184 del 30/06/2021.
È facoltà di ogni componente, in caso di impossibilità o impedimento a partecipare alla singola riunione, delegare un proprio collaboratore.

ART. 7 NORMATIVA SULLA PRIVACY

L'Aggiudicatario garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati personali, effettuato per suo conto, avviene in piena conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina

nazionale di attuazione. In particolare, adotta misure tecniche e organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Il contratto prevede la designazione dell'Aggiudicatario come responsabile del trattamento, relativi obblighi e responsabilità, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

ART. 8 RAPPORTI TRA LE PARTI

In nessun modo il presente capitolato darà origine ad alcuna forma di reciproca rispondenza per debiti ed obbligazioni contratti nell'esercizio dell'attività di impresa del Gestore, al di fuori di quanto espressamente previsto e qui indicato.

Nei rapporti con i terzi danneggiati, nella corrispondenza ed in qualsiasi atto posto in essere in esecuzione del presente capitolato il Gestore sinistri evidenzierà la propria veste di prestatore d'opera e l'assenza di qualsiasi rispondenza in capo allo stesso per obbligazioni facenti capo esclusivamente al Comune.

Qualora, in ragione del proprio incarico svolto ai termini del presente capitolato il Gestore sinistri venisse, anche impropriamente convenuto in giudizio da terzi danneggiati in luogo del Comune o congiuntamente ad esso, Il Comune si impegna a manlevare e garantire il Gestore sinistri da ogni e qualsiasi danno, spesa (incluse le spese del contenzioso) e responsabilità che dovesse derivare allo stesso da tale citazione in giudizio, fatta eccezione per le richieste imputabili dolo o colpa grave del Gestore sinistri.

ART. 9 ONERI A CARICO

Tutte le spese inerenti al contratto disciplinante la fornitura del servizio di cui al presente capitolato saranno a carico del Gestore sinistri. Tali oneri sono: imposta di bollo per la stesura del contratto, diritti di segreteria, imposta di registro e qualsiasi altra imposta o tassa secondo le norma vigenti.

ART. 10 CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento verrà effettuato dalla Tesoreria comunale, a mezzo di mandato, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento e accettazione delle fatture elettroniche (salvo altri accordi tra le parti).

Le fatture dovranno esporre anche l'importo della ritenuta a garanzia dello 0,50%, ai sensi dell'art.30, comma 5, del D. Lgs. 50/2016, da operare sull'importo netto progressivo delle prestazioni.

Le ritenute di garanzia saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dietro attestazione della regolarità del servizio prestato da parte dal responsabile e dal direttore dell'esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

La presenza di vizi sostanziali sulla fattura renderanno il documento irricevibile e di ciò verrà data comunicazione scritta all'operatore economico aggiudicatario ai fini della sua regolarizzazione.

Nell'attesa di ricevere il documento contabile corretto i termini stabiliti per il pagamento del corrispettivo saranno interrotti.

L'Amministrazione comunale verificherà la regolarità dell'Aggiudicataria in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi attraverso il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.).

Nel caso di acquisizione di D.U.R.C. negativo si procederà a norma di legge.

Gli importi saranno versati, tramite bonifico bancario o postale, sul conto corrente dedicato, comunicato dall'operatore economico aggiudicatario, nel rispetto dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136. Le commissioni bancarie applicate per l'esecuzione del bonifico a seguito del mandato di pagamento, saranno a carico dell'Aggiudicataria.

Qualora il numero dei sinistri annui variasse in aumento o decremento del 20% rispetto ai 75 stimati, si procederà come segue:

- in caso di incremento oltre la soglia del 20%, per i sinistri gestiti eccedenti tale soglia, verrà corrisposto al Loss Adjuster, per ogni pratica, il prezzo unitario derivante dall'offerta presentata in sede di gara;

- in caso di diminuzione oltre la soglia del 20%, per i sinistri mancanti al raggiungimento di tale soglia, verrà rimborsato all'Ente, per ogni pratica mancante, il prezzo unitario derivante dall'offerta presentata in sede di gara.

Resta inteso che aumenti o diminuzioni sino al 20% non comportano variazione economiche.

ART. 11 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO – SUBAPPALTO

In considerazione della natura delle prestazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 105 del Codice, è fatto assoluto divieto all'Impresa aggiudicataria di cedere, in tutto o in parte ed a qualsiasi titolo, il contratto, pena l'immediata risoluzione del contratto e il risarcimento dei danni.
Per le analoghe motivazioni è vietato il subappalto.
Per la cessione dei crediti si applica l'art. 106, comma 13 del Codice degli Appalti.

ART. 12 OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AFFIDATARIA

1. Il Servizio, ivi inclusi i servizi connessi, dovrà essere prestato con le modalità e alle condizioni stabilite nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica, nonché nel rispetto degli indirizzi e delle direttive che saranno impartite dall'Amministrazione.
2. L'Affidataria si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico del Gestore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale. Il Gestore dei sinistri non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Amministrazione.
3. Il Gestore si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, ad apportare alle modalità di erogazione del servizio i correttivi necessari ad assicurarne una più efficiente esecuzione, senza che da ciò derivi alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione rispetto al compenso del

servizio fissato nel presente capitolato.

4. La Ditta si obbliga a consentire all'Amministrazione, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
5. Sono a carico dell'Aggiudicataria, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi.
6. Il Gestore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

ART. 13 OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

1. Il Gestore deve ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.
2. Si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. L'Aggiudicataria si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'Amministrazione, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.
4. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 30 – comma 5 – del Codice, in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva (DURC) che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto (compreso il subappaltatore), il responsabile del procedimento provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dal Comune direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.
5. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto (compreso il subappaltatore), di cui al periodo precedente, il responsabile unico del procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente a provvedervi entro i successivi quindici giorni.
6. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Autorità paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'art. 105 del Codice.

ART. 14 - RESPONSABILITA' PER INFORTUNI E DANNI – MANLEVA

1. Il Gestore nell'esecuzione del contratto, assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Gestore quanto dell'Amministrazione e/o di terzi.
2. Esso si obbliga, altresì, a risarcire i danni arrecati da propri dipendenti, collaboratori o terzi dei quali si avvalga per l'espletamento delle attività del contratto, alle persone e alle cose sia dell'Amministrazione sia di terzi.
3. Il Gestore sinistri si impegna espressamente a manlevare l'Amministrazione e a rifondere a quest'ultima quanto eventualmente da questo pagato a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità del Gestore stesso.
4. È esclusa ogni manleva da parte dell'Amministrazione in ordine ai danni e alle spese a carico del Gestore in conseguenza di azioni giudiziali o stragiudiziali di terzi nei suoi confronti a causa dell'esecuzione del servizio.

Il Gestore sinistri sarà considerato responsabile dei danni imputabili a dolo o colpa grave che dal servizio fornito venissero arrecati agli utenti, alle persone ed alle cose, sia del Comune che di terzi durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevato il Comune da ogni responsabilità ed onere.

Il Gestore sinistri sarà tenuto a stipulare o dimostrare di vere stipulato polizza di Responsabilità Civile Professionale con massimale non inferiore ad € 2.000.000,00 a copertura dei rischi oggetto del presente contratto.

Copia della polizza, che avrà validità per tutta la durata del servizio, dovrà essere trasmessa al Comune prima dell'avvio del servizio.

L'operatività o meno della polizza non libera il Gestore sinistri dalle proprie responsabilità avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

ART. 15 GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal contratto, l'Aggiudicataria è obbligata a costituire in favore del Comune idonea garanzia, resa ai sensi dell'art. 103 del Codice.
2. La garanzia ha validità temporale pari alla durata del contratto (45 mesi o durata diversa in caso di ritardata aggiudicazione) e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Ente, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.
3. La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta del Comune qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte del Gestore. In caso di inadempimento a tale obbligo, Il Comune ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.
4. Il Comune ha diritto di valersi della cauzione per l'applicazione delle penali, nei casi di risoluzione del contratto e/o per la soddisfazione degli obblighi di cui all' art. 13 del presente contratto.

In ragione della particolarità del servizio che viene per sua natura svolto in larga misura tardivamente rispetto alla data di formale cessazione, l'Amministrazione richiederà, al termine del contratto, di venire garantita rispetto al corretto svolgimento del proseguo del servizio rispetto ai sinistri gestiti dal contratto, tramite polizza fidejussoria stipulata a far data dal 30.11.2024, del valore di € 50.000 per il primo biennio (2024-25), da ridurre ad € 30.000 (2026) ed infine ad € 10.000 (2027-28).

ART. 16 INADEMPIMENTI E PENALITA'

Le segnalazioni di non conformità di qualunque genere al Gestore sinistri da parte del Servizio Assicurazioni del Comune sono da considerarsi a tutti gli effetti come formali contestazioni di inadempimento che potranno dare corso all'applicazione delle penali e/o, nei casi di maggiore gravità, alla risoluzione del contratto.

Qualora il Gestore sinistri non ottemperasse agli obblighi assunti oppure fossero rilavate inadempienze rispetto a quanto previsto all'oggetto, il Comune invierà a mezzo p.e.c. comunicazione con specifica motivata delle contestazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni in esso contenute.

In caso di contestazione il Gestore dovrà comunicare le proprie deduzioni al Comune nel termine massimo di sette giorni dal ricevimento della stessa.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte dall'Aggiudicataria non fossero ritenute valide e/o soddisfacenti dal Comune, si potrà procedere all'applicazione delle seguenti penalità, commisurate ai disagi occorsi per i casi di seguito specificati in via indicativa e non esaustiva:

a) mancato caricamento sul software applicativo delle richieste di risarcimento entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento a sistema da parte dell'Ufficio Assicurazioni del Comune: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo contrattuale annuo, IVA ed oneri della sicurezza esclusi, per ogni giorno di ritardo;

b) risposta a richieste di pareri tecnici sui sinistri in gestione (i.e. opportunità di aderire o meno ad una negoziazione assistita) entro 2 gg. lavorativi dalla richiesta stessa: 0,5‰ (zerovirgolacinquepermimancatalle) dell'importo contrattuale annuo, IVA ed oneri della sicurezza per ogni giorno di ritardo;

c) mancata risposta a richieste della controparte danneggiata sui sinistri in gestione (i.e. status del sinistro) entro 2 gg. lavorativi dalla richiesta stessa: 0,5‰ (zerovirgolacinquepermimancatalle) dell'importo contrattuale annuo, IVA ed oneri della sicurezza per ogni giorno di ritardo

d) mancata predisposizione, a semplice richiesta, delle relazioni analitiche e del report complessivo dei sinistri trattati entro 3 gg lavorativi dalla richiesta: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo contrattuale annuo, IVA ed oneri della sicurezza esclusi per ogni giorno di ritardo;

e) mancato funzionamento del portale web dedicato 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) dell'importo contrattuale annuo, IVA ed oneri della sicurezza esclusi per ogni giorno di mancato funzionamento;

f) mancato funzionamento del call center (servizio di cortesia) dedicato ai cittadini: 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) dell'importo contrattuale annuo, IVA ed oneri della sicurezza esclusi per ogni giorno di mancato funzionamento;

g) carenza delle funzionalità previste del portale web dedicato: 0,5‰

(zerovirgolacinquepermille) dell'importo contrattuale annuo, IVA ed oneri della sicurezza esclusi per ogni giorno di rilevata assenza della funzionalità prevista;

h) Al di fuori dei casi richiamati in precedenza, in caso di inadempimento e/o di ritardo nell'esecuzione di prestazioni previste nel presente capitolato e/o presenti nell'offerta tecnica prodotta dall'Aggiudicataria in sede di gara, verrà applicata una penale variabile tra lo 0,03‰ (zerovirgolazerotrepermille) e l'1% (unopercento) dell'importo contrattuale, IVA ed oneri;

i) per ogni altra formale contestazione di inadempienze relative agli obblighi di cui al presente capitolato non specificata sopra potrà essere applicata una penale da € 100,00 a € 1.000,00 a seconda della gravità, rilevanza ed estensione della non conformità rilevata.

In ogni caso, l'applicazione di una penale non esime dall'adempimento della prestazione e resta inoltre impregiudicato in ogni caso, il diritto per la stazione appaltante di esperire azione per ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno causato dall'appaltatore nell'esecuzione del contratto.

ART. 17 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Il Comune si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'affidataria. In tal caso il Comune ha la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno del Gestore sinistri. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
2. In ogni caso il Comune, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi al Gestore con PEC, nei seguenti casi:
   a) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa, entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte del Comune;
   b) mancata osservanza del Codice di comportamento del Comune.
3. Costituisce causa di risoluzione di diritto, la fattispecie prevista dall'art. 108, comma 4, del Codice (mancato rispetto dei termini di adempimento per negligenza del Contraente).
4. Costituisce altresì causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 3, co. 9bis, della l. 136/2010, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento.
5. In caso di risoluzione del contratto, l'Aggiudicataria si impegnerà a fornire al Comune tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.
6. Ai sensi dell'art. 110 del Codice, il Comune interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento dell'esecuzione del contratto. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.
7. L'Ente procederà alla risoluzione del contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso, qualora nei confronti dell'Aggiudicataria:

- sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione;
- sia accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dall'art. 80 del Codice;
- ricorra una o più delle condizioni indicate all'art. 108 co.1 del Codice.

8. Il Gestore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. Il Gestore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

ART. 18 RECESSO PER SOPRAVVENUTA DISPONIBILITA' DI CONVENZIONI CONSIP

Il contratto è sottoposto a condizione risolutiva nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico, così come previsto ai sensi dell'articolo 1, comma 8, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, come convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135.

ART. 19 RISARCIMENTO DANNI

Il Comune si riserva la facoltà di rivalersi degli eventuali danni, materiali e morali, subiti durante l'esecuzione del servizio nel caso in cui a seguito di appropriate verifiche e conseguenti segnalazioni, le inadempienze accertate dovessero comportare l'interruzione del servizio prestato.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto, per qualsiasi motivo, il Comune si riserva il diritto al risarcimento danni, compresi i disagi procurati ai terzi danneggiati.

ART. 20 FORO COMPETENTE

Qualsiasi controversia derivante o anche solo connessa alla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del contratto sarà soggetta alla competenza esclusiva del foro di Rovigo.

ART. 21 CLAUSOLA FINALE

Le Parti si danno reciprocamente atto che tutte le clausole del presente capitolato sono state convenute liberamente ed accettate da ciascun contraente, in base ad una rappresentazione dei fatti e dei presupposti del presente capitolato che le parti hanno reciprocamente considerato quale completa, precisa e veritiera, avendo avuto pieno accesso a tutte le informazioni necessarie al fine di una corretta valutazione dei termini del contratto.

Allegato

Accordo per il trattamento di dati personali

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante del contratto siglato tra la il Comune di Rovigo e il Soggetto esterno designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

1. Premesse

(A) Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dall'Allegato 1: Glossario.

Le Parti convengono quanto segue:

2. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni del Comune di Rovigo

2.1 Il Responsabile del trattamento, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell'Ente garantisce che:

2.1.1 tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto del contratto, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente;

2.1.2 non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolte dall'Ente e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;

2.1.3 non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito incarico dall'Ente, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;

2.1.4 prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'Ente se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'Ente si ponga in violazione di Normativa applicabile;

2.2 Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il Responsabile del trattamento si obbliga ad adottare:

2.2.1 procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'Ente dagli interessati relativamente ai loro dati personali e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.2.2 procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.23 procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dall'Ente e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.24 procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia.

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

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

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

3. Le misure di sicurezza

3.1 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati.

3.2 Nei casi in cui il Responsabile effettui trattamenti di conservazione dei dati personali del Titolare nel proprio sistema informativo, garantisce la separazione di tipo logico di tali dati da quelli trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

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

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

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

3.6 Conformemente alla disposizione di cui all'art. 28 comma 1 del Regolamento e alla valutazione delle garanzie che il Responsabile del trattamento deve presentare, lo stesso Responsabile attesta, a mezzo della sottoscrizione del presente accordo, la conformità della propria organizzazione almeno ai parametri di livello minimo di cui alle misure di sicurezza individuate da AgID la circolare n. 2/2017.

3.7 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle seguenti ulteriori policy in materia di privacy e sicurezza informatica richieste dall'Ente:

http://cdn1.regione.veneto.it/alfstreaming-servlet/streamer/resourceId/4f5b46ae-f3d8-4142-9d01-9d3dc0c7ac79/Informativa%20sintetica%20trattamento%20dei%20dati%20personali-Servizio%20Assicurazioni%20e%20Sinistri.pdf

Le stesse sono consegnate a seguito della firma del presente accordo.

4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default

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

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

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

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

5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti – Designazione

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

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

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

6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali

6.1 Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, il Responsabile del trattamento è autorizzato sin d'ora, alla designazione di altri responsabili del trattamento (d'ora in poi anche "sub-

responsabili"), previa informazione dell'Ente ed imponendo agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

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

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

7. Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea

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

8. Cancellazione dei dati personali

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

9. Audit

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

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

9.3 L'Ente può esperire specifici audit anche richiedendo al Responsabile del trattamento di attestare la conformità della propria organizzazione agli oneri di cui alla Normativa applicabile e al presente Accordo.

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

9.5 Il rifiuto del Responsabile del trattamento di consentire l'audit all'Ente comporta la risoluzione del contratto.

10. Indagini dell'Autorità e reclami

10.1 Nei limiti della normativa applicabile, il Responsabile del trattamento o qualsiasi SubResponsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi:

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

b) istanza ricevuta da soggetti interessati.

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

11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

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

a) descrivere la natura della violazione dei dati personali;

b) le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;

c) i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;

d) la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;

e) una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi.

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

12. Responsabilità e manleve

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

12.2 Nel caso in cui il Responsabile del trattamento commetta violazioni alla normativa in materia di protezione dei dati personali e al presente Accordo, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 commi 4 e 5, l'Ente può risolvere il Contratto o chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

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

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

Firme

Allegato 1

GLOSSARIO

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

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

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

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

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

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

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

"**Trattamento":** qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la

registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

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

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