

AFFIDAMENTO GESTIONE SERVIZIO DI TELEASSISTENZA “A CASA MIA”

PATTI E CONDIZIONI

Il servizio di Servizio di Teleassistenza “A Casa Mia” affidato per il periodo maggio-settembre 2021 dal Comune di Parma all’A.T.I. “Consorzio Coop. Soc. Care Expert – Althea Italia S.p.A – Televita S.p.A” (di seguito denominata semplicemente “A.T.I.”), è rivolto alle persone anziane, adulte disabili o comunque in situazione di fragilità, residenti nel Comune di Parma.

Rientra tra gli interventi finalizzati al mantenimento al domicilio e come tale è parte del sistema locale dei servizi sociali a rete di cui all’art. 5 della Legge Regionale Emilia-Romagna n.2/2003 e successive modifiche ed integrazioni (s.m.i.).

Le caratteristiche e requisiti minimi dei servizi di teleassistenza e telesorveglianza sono definiti nell’Allegato “A” dell’Allegato “2” alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 1206/2007 e s.m.i..

La gestione del servizio deve avvenire nel rispetto dei patti e delle condizioni di seguito indicate.

Descrizione generale del Servizio

Il **Servizio di Teleassistenza** è un servizio attivo 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana, ed è rivolto prevalentemente alle persone anziane, adulte disabili o comunque in situazione di fragilità, con lo scopo di permettere a queste persone di rimanere al loro domicilio, offrendo la garanzia di un pronto intervento mediante l’invio, da parte di coloro che si trovano in stato di emergenza sanitaria, di un messaggio in codice ad un centro di ascolto specializzato, in grado di identificare immediatamente l’utente.

Il Servizio di Teleassistenza si compone dei servizi di seguito descritti.

- **Telesoccorso:** tramite la tecnologia, garantisce il monitoraggio delle situazioni problematiche e la realizzazione di interventi, non solo emergenziali, attivando le reti formali ed informali ed, in relazione al tipo di bisogno manifestato, gli idonei servizi.
È assicurato tramite l’utilizzo di un dispositivo da collocarsi presso le abitazioni degli utenti e collegato ad una Centrale operativa che offre monitoraggio, tutela e sicurezza attraverso la presenza di personale dedicato sulle 24 ore e di strumentazione tecnologica. Consiste nella pronta ricezione del segnale di chiamata, nella sua decodifica, nel contatto con l’utente e nell’attivazione del soccorso più idoneo a risolvere l’evento.
- **Telecontrollo:** è finalizzato ad assicurare un contatto mediante telefonate programmate per verificare la condizione della persona.
Consiste in un’azione di prevenzione socio sanitaria, di accertamento delle condizioni psico-fisiche e di sostegno psico-relazionale degli utenti.
- **Gestione degli eventi critici al domicilio:** è assicurata tramite un operatore domiciliare per gestire le situazioni che presentano un emergenza di tipo non sanitario, oppure quando la persona non risponde alle verifiche del telecontrollo.
- **Primo intervento domiciliare nei giorni pre-festivi e festivi:** prevede l’attivazione di assistenza domiciliare, sulla base di una richiesta delle forze dell’ordine per situazioni di cittadini anziani o disabili certificati, rimasti improvvisamente privi dell’indispensabile assistenza al domicilio, nei giorni pre-festivi e festivi, per il periodo strettamente necessario alla presa in carico del problema da parte dei Servizi Sociali.

Può essere attivato, senza ulteriore riconoscimento economico da parte del Comune di Parma, anche un servizio di **Telesorveglianza**, finalizzato ad aumentare il senso di sicurezza ed autonomia mediante l’utilizzo di dispositivi di segnalazione di eventi significativi per il benessere della persona (ad esempio fughe di gas, escursione termica, allagamento, etc.) sino all’introduzione di gestioni domotizzate mediante controllo a distanza.

Possono inoltre essere messi a disposizione dispositivi di telesorveglianza o con ulteriori servizi, a sostegno della domiciliarità, che potranno essere offerti anche a libero mercato previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

Contesto nel quale si colloca il servizio

Il Comune di Parma ha una popolazione complessiva al 31.12.2019 di 198.345 abitanti, dei quali 44.387, pari al 22,38%, hanno età uguale o superiore a 65 anni.

Il Settore Sociale del Comune di Parma ha una sede centrale presso il Direzionale Uffici Comunali\ di L.go Torello de Strada 11/A ed eroga i propri servizi su base territoriale in 4 Poli Sociali Territoriali.

Ai fini dell'accesso ai servizi, il territorio comunale è, infatti operativamente suddiviso in aree denominate "Poli". Ogni Polo fa riferimento ai quartieri sotto riportati, così come indicati nella delibera di Consiglio Comunale n. 211/54 del 14/10/2003 e più precisamente:

Polo "San Leonardo" (Polo n. 1)	Via Verona n.36/A	a cui afferiscono i Quartieri "Parma Centro", "San Leonardo" e "C.S. Martino"
Polo "Pablo" (Polo n. 2)	Via Bocchi 1	a cui afferiscono i Quartieri "Oltretorrente", "Pablo", "Golese" e "San Pancrazio"
Polo "Lubiana" (Polo n. 3)	P.le della Pace n.1/A	a cui afferiscono i Quartieri "Lubiana", "San Lazzaro" e "Cittadella"
Polo "Montanara" (Polo n. 4)	Via Carmignani n.9/A	a cui afferiscono i Quartieri "Molinetto", "Montanara" e "Vigatto"

Corrispettivi economici

Per la realizzazione del Servizio in oggetto nel periodo maggio-settembre 2021 sono stabiliti i seguenti corrispettivi:

a) per il Servizio di Teleassistenza:

€ 1,69 (oltre IVA di legge) per un giorno/utente,

b) per il Servizio di gestione degli eventi critici presso il domicilio e per il Servizio di primo intervento socio assistenziale nei giorni pre-festivi e festivi:

€ 28,50 (oltre IVA di legge) ad accesso domiciliare, stimato nella durata di un'ora.

Inoltre, in considerazione della necessità di operare in sicurezza durante l'attuale periodo di emergenza sanitaria, mediante appositi DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), verranno riconosciuti per gli eventuali accessi domiciliari:

- € 1,50 in caso di accesso in abitazione di persona no COVID;
- € 6,50 in caso di accesso in abitazione di persona con sospetto o conclamato COVID.

Il prezzo è relativo ad ogni singola installazione di centrale domiciliare di telesoccorso. Nel caso di presenza di più di una persona fragile all'interno dello stesso nucleo ogni persona "collegata" è tenuta a pagare il servizio.

Gli utenti dovranno corrispondere direttamente per intero all'A.T.I. i corrispettivi sopra indicati sulla base di note/fatture intestate ai medesimi utenti, salve le ipotesi in cui:

- siano adottati dal Settore Sociale, sulla base di specifica relazione dell'Assistente Sociale, Provvedimenti Dirigenziali che esonerino i cittadini dal pagamento dei suddetti costi, che dovranno essere fatturati al Comune di Parma;
- siano riconosciuti a cittadini in particolari situazioni socio-economiche, sulla base del vigente Regolamento Comunale e relativa Disciplina procedimentale (approvati rispettivamente con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 129/2010 e con Deliberazione di Giunta Comunale n. 2085/2011), voucher a copertura totale o parziale del costo del Servizio. In questi casi:

- il costo del Servizio di Teleassistenza (di cui al punto a) dovrà essere richiesto agli utenti che potranno o pagare il totale e richiedere il valore dei voucher al Comune di Parma o delegare l’A.T.I. alla riscossione dei voucher medesimi. In quest’ultimo caso l’A.T.I. trasmetterà al Comune di Parma elenchi mensili degli aventi diritto, con indicazione dei dati e del valore dei voucher riconosciuti;
- i costi dei servizi di cui al punto b) verranno riconosciuti con le modalità previste nel citato Regolamento (1° intervento domiciliare nell’anno solare a carico del Comune di Parma, dal 2° intervento costi a carico dell’utente nelle percentuali definite dal Regolamento medesimo).

L’A.T.I è tenuta a richiedere le quote a carico dei singoli cittadini utenti direttamente agli stessi con cadenza mensile, mettendo loro a disposizione differenti modalità di pagamento del canone.

Deve inoltre essere consentito ai cittadini il pagamento tramite domiciliazione bancaria.

Nel caso in cui sia richiesto ai cittadini utenti il versamento di una cauzione a garanzia delle attrezzature installate, questa non potrà superare l’importo di una mensilità del canone.

Alla fine di ogni mese inoltre l’A.T.I provvede ad emettere un’unica fattura, suddivisa per voci di costo in base alle indicazioni del Comune di Parma, riportante l’importo corrispondente al totale del canone del servizio erogato a favore degli utenti esentati sulla base di Provvedimenti Dirigenziali.

Tali fatture devono essere emesse su sistema di interscambio fatturazione elettronica – Codice Comune di Parma per l’inoltro **UFQSY8** – ed essere intestate al Comune di Parma – Settore Sociale– Largo Torello de’ Strada n. 11/A - 43121 Parma.

Il pagamento delle medesime verrà effettuato a mezzo mandato nei termini previsti dalla normativa vigente, e comunque non prima della stipula del presente atto (**CIG Z57318188B**).

L’A.T.I. ai sensi della L.136/2010 e s.m.i., assume l’obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari ed a tal fine dovrà comunicare il conto corrente dedicato. Il mancato adempimento a tale obbligo comporterà l’immediata risoluzione del contratto e la conseguente applicazione delle relative penali. Si obbliga altresì, ad inserire negli eventuali contratti con i sub affidatari della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente contratto, un’apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 e s.m.i..

Per quanto riguarda il servizio di Gestione degli eventi critici presso il domicilio si precisa che il citato Regolamento di accesso al Servizio “A Casa Mia” in particolare prevede:

- che tutti gli utenti del Servizio abbiano diritto ad un accesso gratuito per ciascun anno solare;
- che per tutti gli altri accessi l’utente versi una compartecipazione che cresce gradualmente con il numero degli accessi richiesti nell’arco dell’anno solare:

Primo accesso: gratuito

Secondo accesso: l’utente compartecipa al 30% del costo dell’intervento

Terzo accesso: l’utente compartecipa al 50% del costo dell’intervento

Quarto accesso: l’utente compartecipa al 75% del costo dell’intervento

Dal quinto accesso in poi: accesso l’utente paga il 100% del costo di intervento.

Per quanto riguarda il servizio di Primo intervento socio assistenziale nei giorni pre-festivi e festivi si precisa che il citato Regolamento di accesso al Servizio “A Casa Mia” prevede che i costi di € 28,50 (oltre IVA di legge) ad accesso domiciliare, stimato nella durata di un’ora, siano a totale carico del Comune di Parma.

Oneri a carico dell’A.T.I.

L’A.T.I. si impegna a garantire tutti gli adempimenti necessari al buon funzionamento del medesimo. In particolare l’A.T.I. deve:

- a) assicurare il servizio ed in particolare:
 - garantire la disponibilità di una Centrale Operativa rispondente alle caratteristiche indicate;
 - assicurare l’impiego di personale, debitamente formato, avente requisiti professionali e tecnici adeguati al corretto svolgimento dei compiti e delle funzioni a loro assegnati;

- garantire continuità nell’erogazione del servizio a favore di tutti gli utenti già in carico;
 - accogliere le domande di attivazione del servizio che perverranno attraverso il numero verde dedicato o tramite la rete dei servizi sociali;
 - applicare a tutti gli utenti residenti nel Comune di Parma, che richiedono l’installazione presso la propria abitazione principale, la tariffa e le condizioni stabilite;
 - stipulare il contratto con l’utente, precisando i servizi da erogare e concordando i contatti da effettuare nell’ambito del telecontrollo, etc.;
 - installare presso l’abitazione di ciascun utente (con oneri a carico dell’A.T.I) una centrale domiciliare completa di telecomando e viva voce ed ogni altro accessorio previsto;
 - attivare, non oltre 10 gg. lavorativi dalla richiesta tutti i servizi di teleassistenza tramite il collegamento della centrale domiciliare con la propria Centrale operativa;
 - acquisire le chiavi dell’utente, previo consenso, e custodirle per facilitare l’accesso al domicilio nel caso di evidente necessità, anche in caso di intervento di soccorritori pubblici;
 - compilare e aggiornare costantemente l’apposita scheda informativa per ogni singolo utente e per ogni singolo intervento effettuato;
 - garantire la manutenzione sulle apparecchiature utilizzate dagli utenti;
 - garantire la sostituzione completa dell’apparecchiatura in presenza di danno irreparabile e impossibilità di funzionamento dell’apparato;
 - garantire il ritiro, a propria cura e spese, dell’apparecchiatura installata in caso di cessato utilizzo dal servizio da parte dell’assistito per qualunque ragione o causa;
 - predisporre un piano di comunicazione ed attuare le attività in esso ricomprese;
 - adottare una idonea strategia di marketing finalizzata ad incrementare il numero degli utenti del Servizio, anche in collaborazione e comunque in condivisione con il Comune di Parma;
- b) comunicare i nominativi e i relativi curricula degli addetti al servizio affidato;
- c) predisporre ed attuare tutto quanto previsto in materia di sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento al D. Lgs n. 81/2008 e s.m.i.;
- d) garantire il necessario affiancamento e passaggio di consegne, prima della scadenza dell’affidamento (30.09.2021), all’eventuale successivo affidatario, al fine di evitare discontinuità nel servizio, sollevando da ogni onere l’Amministrazione Comunale;
- e) garantire l’accesso alle informazioni, ovvero alle schede informative degli utenti da parte degli Assistenti Sociali;
- f) elaborare e trasmettere all’Amministrazione Comunale informazioni e dati statistici, che possono essere utilizzati per adempiere ad obblighi di debiti informativi o utili alla programmazione dell’Amministrazione stessa;
- g) fornire tutta la documentazione necessaria per le rendicontazioni di volta in volta richieste dall’Amministrazione Comunale, secondo le modalità che saranno indicate dalla medesima;
- h) commercializzare il Servizio di Teleassistenza, presentandolo quale servizio del Comune di Parma;
- i) rispettare ogni onere ed obbligo in merito al trattamento economico, previdenziale ed assicurativo di tutto il personale, secondo quanto previsto dalle normative vigenti;
- j) operare nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela della sicurezza e della privacy dei cittadini-utenti e delle loro famiglie;
- k) rispettare, per quanto compatibili, le disposizioni di cui al DPR 62/2013 (“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165” - e s.m.i.), recepito ed integrato dal Comune di Parma con Deliberazione di Giunta Comunale n.720/2013 e successivamente modificato con Deliberazioni di Giunta Comunale n. 204/2014 e n.79 /2017 reperibili sul sito internet istituzionale dell’Ente (e s.m.i.), che, in particolare, prevedono l’estensione degli obblighi di condotta previsti da tale Regolamento, per quanto compatibili, a tutti i soggetti che forniscono

beni e/o servizi alla Pubblica Amministrazione, a pena di decadenza o risoluzione del rapporto;

- l) disporre una Carta dei Servizi quale strumento di informazione degli utenti da sottoporre ad approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale.

Al termine dell'affidamento (30.09.2021) o in caso di risoluzione anticipata, l'A.T.I deve fornire al Comune di Parma l'elenco degli utenti attivi e tutte le informazioni raccolte sugli stessi nel corso dell'attività, sia in formato elettronico che in formato cartaceo.

L'A.T.I è inoltre obbligata, prima del termine del presente affidamento, a presentare all'Amministrazione Comunale una proposta di riscatto di tutte le attrezzature installate presso l'abitazione degli utenti, non vincolante per quest'ultima.

Si precisa che non è a carico del Gestore l'erogazione del servizio di Telecompagnia.

Oneri a carico del Comune di Parma.

L'Amministrazione Comunale è primo referente per l'A.T.I.

Rimane esclusivamente e specificatamente a carico del Comune di Parma la verifica delle condizioni reddituali per l'accesso alle agevolazioni economiche messe a disposizione dal Comune

L'Amministrazione Comunale si riserva inoltre di effettuare verifiche e controlli, e provvede al pagamento all'A.T.I del corrispettivo nei limiti ed alle condizioni sopra indicate.

Il Comune di Parma si impegna a corrispondere all'A.T.I:

- a) il costo totale del Servizio di Teleassistenza a favore dei propri cittadini per i quali sulla base di specifica relazione dell'Assistente Sociale, sia stato adottato dal Settore Sociale Provvedimento Dirigenziale che li esoneri dal pagamento;
- b) il valore dei voucher riconosciuti, sulla base al Regolamento Comunale ed alla relativa Disciplina procedimentale (già richiamati), a propri cittadini in particolari situazioni socio-economiche, a copertura totale o parziale del costo del servizio.

Adempimenti generali relativi al Personale

L'A.T.I deve assicurare personale avente requisiti professionali e tecnici adeguati al corretto svolgimento dei compiti e delle funzioni a loro assegnati, regolarmente assunto e per il quale solleva il Comune di Parma da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti ed in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'A.T.I deve attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti Leggi e Decreti relativi alla prevenzione infortuni sul lavoro, all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori. Inoltre, l'A.T.I deve, in ogni momento, a semplice richiesta del Comune, dimostrare di avere provveduto a quanto sopra.

L'A.T.I deve osservare, nei riguardi di tutto il personale impiegato, tutte le leggi, regolamenti e disposizioni dei contratti nazionali ed integrativi - provinciale/aziendale - vigenti.

L'A.T.I, con oneri a proprio carico, deve garantire che tutto il personale che entra in contatto con l'utente sia dotato di cartellino di riconoscimento e di abbigliamento adeguato. Deve altresì dotare il proprio personale assistenziale di tutti quei presidi atti al regolare svolgimento delle prestazioni assistenziali nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di igiene e sanità.

Tutto il personale indistintamente è tenuto al rigoroso rispetto del segreto professionale.

L'A.T.I si impegna a sostituire il personale che abbia disatteso le prescrizioni sopra indicate, nel rispetto delle norme contrattuali vigenti. Si impegna inoltre ad adottare le misure atte a limitare il

turn-over del personale, in particolar modo quello addetto all'assistenza tutelare, essendo la continuità del personale impiegato considerata un elemento significativo di qualità.

L'A.T.I deve prevedere iniziative di formazione professionale rivolte a tutto il personale preposto per un monte ore pro-capite minimo di 12 ore attraverso uno specifico progetto il piano che evidenzi la gestione della formazione delle risorse umane.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Servizio di Telesoccorso

Il servizio di Telesoccorso prevede l'attivazione di una Centrale operativa, capace di realizzare collegamenti rapidi e certi con i singoli terminali, posti presso il domicilio degli utenti, di seguito individuati come Centrale domiciliare.

La Centrale domiciliare deve essere collegata ad una normale linea telefonica dell'utente e deve interfacciarsi con il telecomando di emergenza personale. La centrale domiciliare deve essere dotata di una batteria che permette il funzionamento dell'apparato, in mancanza della rete elettrica, per almeno 8 ore.

Il telecomando di soccorso personale deve essere di semplice e facile utilizzo, nonché di peso e dimensioni limitate, e facilmente indossabile da parte dell'utente. Il telecomando deve avere un'autonomia di almeno 4 mesi.

Nel caso il domicilio dell'utente sia privo di linea telefonica fissa, deve essere reso disponibile un dispositivo che utilizzi la rete telefonica cellulare o altra connettività utilizzabile.

L'utente deve poter inviare un allarme utilizzando il telecomando (o dispositivo mobile).

La domanda di soccorso deve essere presa in carico dalla centrale operativa entro massimo 30 secondi.

Le segnalazioni di allarme dovranno essere gestite in base ad un protocollo che deve prevedere:

- contatto viva voce con l'utente e verifica delle condizioni in essere;
- attivazione dei soggetti, indicati nella scheda utente;
- attivazione del servizio di emergenza sanitaria (118), nel minor tempo possibile;
- sorveglianza dell'evento fino alla sua conclusione.

Nel caso in cui l'allarme rivesta un carattere di emergenza di tipo non sanitario, e non sia possibile l'intervento di familiari, può essere valutata la possibilità di attivare il servizio di Gestione degli eventi critici al domicilio.

Tutti gli allarmi e gli interventi, di emergenza sanitaria e non, devono essere registrati e di essi deve essere fornita reportistica al committente.

Le condizioni previste sono applicabili a tutti i residenti per l'installazione della centrale domiciliare unicamente presso abitazioni situate all'interno del territorio comunale.

Caratteristiche tecniche della Centrale Operativa

La Centrale Operativa deve essere dedicata esclusivamente a servizi di teleassistenza analoghi a quelli in oggetto.

Deve rispondere alle norme vigenti per il Telesoccorso in termini di continuità di servizio, affidabilità, integrità dei dati, sicurezza e garanzia di applicazione delle norme sulla privacy. In particolare deve assicurare il servizio affidato per tutti i giorni della settimana, 24 ore su 24, compresa la domenica e le altre festività. Deve sempre essere reperibile un responsabile di servizio o un adeguato interlocutore sostitutivo.

La Centrale Operativa deve disporre di un sistema completo di ricezione degli allarmi integrato con il sistema informativo che comprende la gestione della scheda dati utente.

L'applicativo di gestione deve essere realizzato su tecnologia web e consentire il monitoraggio costante e la registrazione di tutti gli eventi e delle richieste gestite per la persona, comprese tutte le operazioni eseguite dai singoli operatori o generate dai dispositivi e le correlazioni tra gli stessi. Lo stesso applicativo deve consentire l'accesso tramite internet, a tutte le utenze che, tramite password d'accesso, devono utilizzare il sistema per la visualizzazione delle schede anagrafiche, l'estrazione di dati e le statistiche.

L'applicativo di gestione deve anche provvedere alla registrazione delle informazioni sullo stato delle apparecchiature installate presso l'utenza.

La Centrale deve essere protetta da violazioni dall'esterno.

Servizio di Telecontrollo

Il servizio di Telecontrollo si basa su un contatto telefonico stabilito, con frequenza due volte alla settimana, dagli operatori della Centrale operativa con l'utente del telesoccorso, sulla base di un piano concordato con l'utente stesso, o con i Servizi sociali nel caso in cui l'intervento sia previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato di seguito definito PAI.

La programmazione delle chiamate di telecontrollo deve avvenire nel momento di sottoscrizione del contratto con l'utente e può essere variata a seconda dei bisogni dell'utente. Devono essere individuati i giorni e gli orari delle chiamate.

Nel caso in cui l'utente non risponda alla chiamata programmata dovrà essere attivata la procedura definita con l'utente, in primo luogo contattando le persone di riferimento, sino ad arrivare all'attivazione del servizio di Gestione degli eventi critici al domicilio.

Servizio di gestione degli eventi critici al domicilio

Il Servizio di Gestione degli eventi critici al domicilio deve essere garantito agli utenti del telesoccorso da un operatore domiciliare.

Questo servizio può essere attivato sulla base delle successive procedure:

- l'utente ha attivato l'allarme di telesoccorso. L'operatore della centrale operativa verifica che l'evento non necessita di un intervento di emergenza sanitaria, bensì di un intervento a carattere socio assistenziale. Dopo aver verificato l'urgenza dell'intervento e l'assenza di persone di riferimento che possano recarsi al domicilio per soccorrere l'utente, viene attivato un operatore OSS che si reca presso il domicilio dell'utente.
- l'utente non risponde alle chiamate di monitoraggio di telecontrollo. In tal caso l'addetto alla Centrale Operativa, effettuate le dovute verifiche e raccolto informazioni presso le persone di riferimento, se non riesce a rintracciare l'utente deve attivare l'operatore domiciliare.

In caso di emergenza, l'operatore domiciliare deve intervenire al domicilio dell'utente entro 30 minuti dall'attivazione da parte della Centrale operativa. Al fine di facilitare l'accesso dell'operatore al domicilio si dovrà prevedere un punto di custodia chiavi casa di tutti gli utenti.

Servizio di Telesorveglianza

Il servizio di Telesorveglianza è finalizzato alla messa in sicurezza dell'ambiente domestico e potrà essere garantito da dispositivi in grado di inviare segnali provenienti dall'abitazione dell'utente alla Centrale operativa. I dispositivi possono avere diverse funzionalità (rilevazione della temperatura ambientale, con segnalazione caldo o freddo eccessivo, delle fughe di gas, di allagamenti, di tentativi di intrusione, dei dati biometrici, ecc.).

L' A.T.I può anche offrire ulteriori dispositivi di telesorveglianza resi disponibili agli utenti, quali ad esempio sensori "caduta" e sensori "fumo" (rilevazione incendio).

Servizio di primo intervento socio-assistenziale nei giorni prefestivi e festivi

Il servizio di primo intervento domiciliare nei giorni pre-festivi e festivi è un servizio reso disponibile a tutta la popolazione ultrasessantacinquenne della città e agli adulti con gravi disabilità, che può essere attivato esclusivamente da parte della Polizia Municipale o delle forze dell'ordine.

Il servizio garantisce l'intervento di un operatore domiciliare nel caso in cui un anziano o disabile certificato si ritrovi improvvisamente, in un giorno prefestivo o festivo, senza l'indispensabile assistenza domiciliare per un evento imprevedibile occorso alla persona che gli prestava assistenza (incidente, ricovero ospedaliero, scomparsa, ecc.) e non vi sia alcun familiare o assistente privato che possa prendersene cura.

Alle forze dell'ordine dovrà essere fornito un numero telefonico per l'accesso diretto alla Centrale operativa, presidiata 24 ore su 24, che a sua volta avrà cura di attivarsi per rispondere alla richiesta di intervento. La richiesta di intervento dovrà essere subordinata alla comunicazione dei dati utili al fine del raggiungimento dell'abitazione dell'anziano o disabile certificato. L'intervento in emergenza sarà retribuito, sulla base della durata documentata, come precedentemente indicato.

Dell'intervento deve essere data immediata comunicazione via e-mail al Dirigente del Settore Sociale (L.squeri@comune.parma.it).

Sino alla risoluzione dell'emergenza, all'anziano/disabile dovranno essere garantiti tutti gli interventi assistenziali indispensabili per la sua salute (somministrazione del pasto, alzata, rimessa a letto, igiene personale). Tali interventi dovranno essere erogati alle tariffe vigenti riconosciute ai gestori accreditati al servizio di assistenza domiciliare del Comune di Parma.

L'intervento può durare al massimo 72 ore e comunque cessare nel momento in cui viene individuata dalla persona o dalla sua famiglia o dal Settore Sociale una soluzione al problema.

Servizio di custodia chiavi casa

L'A.T.I deve ad allestire e gestire, nel territorio del Comune di Parma, un punto di custodia delle chiavi degli appartamenti degli utenti ove saranno conservate le copie di chiavi che dovranno essere richieste all'utente al momento della sottoscrizione del contratto.

La custodia dovrà essere garantita in condizioni di massima sicurezza e assicurando la tutela della privacy. Le modalità di tale servizio devono essere dettagliate nella proposta tecnica.

Nel caso in cui un utente rifiuti di consegnare una copia delle chiavi di accesso all'abitazione, il servizio di gestione degli eventi critici a domicilio non potrà essergli assicurato.

Attivazione Numero verde

L'A.T.I deve attivare e gestire un numero verde di telefonia con numerazione fissa attivo almeno 48 ore settimanali per:

- fornire le informazioni relative al Servizio in oggetto;
- accogliere le domande di attivazione/disattivazione del Servizio;
- accogliere le informative degli utenti nel caso si allontanino dalle abitazioni per vacanze, ricoveri, visite a parenti, ed ogni altra circostanza che li faccia assentare durante i momenti concordati per il Telecontrollo.

Piano comunicazione

L'A.T.I deve realizzare a proprie spese attività di comunicazione finalizzato a far conoscere il Servizio di Teleassistenza alla cittadinanza, con tempi e modalità concordate con l'Amministrazione Comunale, con distribuzione del materiale pubblicitario anche all'interno delle sedi territoriali comunali.

Potrà utilizzare il logo del Comune di Parma nella propria attività di comunicazione, a condizione di sottoporre tutto il materiale prodotto all'approvazione preventiva del Dirigente del Settore Sociale.

Percorsi di attivazione

L'attivazione del servizio avviene sulla base del contatto diretto dell'utente con l'A.T.I attraverso il numero verde.

Gli utenti che hanno diritto ad una agevolazione economica ricevono dal Comune un Buono di servizio (voucher) recante indicazione dell'importo a carico dell'utente e di quello che sarà corrisposto dal Comune.

Tale documentazione viene presentata dall'utente all'A.T.I che provvederà poi ad inviare comunicazione all'Amministrazione Comunale dell'attivazione del servizio.

Inoltre, per gli utenti in carico al Servizio Sociale territoriale l'Assistente Sociale Responsabile del Caso provvede all'istruzione della domanda di attivazione e, sulla base di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), definisce il livello e le caratteristiche del servizio, nonché l'eventuale compartecipazione dell'utente al pagamento del canone. Quindi l'A.T.I, in riferimento a questi utenti, eroga il livello di servizio definito nel PAI.

L'attivazione del servizio deve avvenire non oltre 10 gg. lavorativi dalla richiesta dell'utente o dell'Assistente Sociale.

L'utente o il Settore Sociale possono richiedere attivazioni a carattere temporaneo, di durata predefinita, comunque non inferiore a un mese.

Percorsi di disattivazione

In caso di decesso dell'utente, il servizio dovrà essere disattivato il giorno successivo all'evento e da quel momento cesserà la corresponsione del canone.

L'utente, trascorso almeno un mese dall'attivazione, può in qualunque momento dare disdetta del servizio, ed in questo caso la disattivazione dovrà essere effettuata entro 10 giorni dalla richiesta. Dal momento della disattivazione, il canone non sarà più corrisposto.

L'utente, in caso di ricovero ospedaliero o allontanamento dal domicilio, può richiedere una sospensione temporanea del servizio per un periodo massimo di tre mesi. Nel periodo di sospensione, il canone non è dovuto.

Le disattivazioni o sospensioni del Servizio di Teleassistenza per gli utenti in carico ai servizi sociali saranno richieste dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso.

Le richieste di disattivazione o sospensione, sia degli utenti privati che degli utenti in carico al Settore Sociale, devono essere effettuate in forma scritta.

Il ritiro del dispositivo è totalmente a carico dell'A.T.I.

Nel caso di cambiamento di residenza all'interno del Comune di Parma, il trasferimento del Servizio di Teleassistenza è senza oneri a carico dell'utente.

Contratto tra A.T.I e utente

L'A.T.I per l'attivazione del servizio si impegna a stipulare un apposito contratto con l'utente.

Tale contratto deve contenere almeno le seguenti informazioni essenziali:

- dati anagrafici dei contraenti;
- oggetto del servizio da erogare con le specifiche caratteristiche;
- decorrenza del contratto e tempi di attivazione dei servizi;
- condizioni di funzionamento del servizio;
- costi del servizio a carico dell'utente, con indicazione dell'eventuale contributo riconosciuto dal Comune di Parma, e modalità di pagamento;
- impegni dell'A.T.I;
- impegni degli utenti;
- modalità di sospensione del servizio su richiesta dell'utente

- modalità di recesso da parte dell'utente con conseguente disattivazione del servizio .

Il contratto dovrà inoltre prevedere allegate le seguenti informazioni:

- riferimenti da attivare in caso di bisogno;
- situazione abitativa;
- informazioni sociosanitarie.

Nel contratto deve essere definita la modalità di accesso nell'alloggio dell'utente tramite l'utilizzo delle chiavi depositate e custodite dall'A.T.I oppure da altro soggetto scelto ed indicato formalmente dall'utente.

Il contratto deve necessariamente contenere il consenso dell'utente a ricevere le chiamate di Telecontrollo. Di norma dovranno essere concordate due telefonate settimanali, stabilendo giorni ed orari delle telefonate programmate. Quando non vi sia la disponibilità dell'utente, potrà essere concordata al minimo una unica telefonata settimanale.

L'A.T.I dovrà anche richiedere l'assenso degli utenti a consentire al Comune di Parma l'utilizzo dei dati personali per azioni di comunicazione e promozione di ulteriori servizi destinati alle persone anziane, adulte disabili o in situazione di fragilità.

Scheda informativa

L'A.T.I deve garantire il costante aggiornamento della scheda informativa, sia con le informazioni relative all'utente e al tipo di servizio attivato, sia con le informazioni relative alla gestione di tutte le chiamate e dei relativi interventi.

Inoltre devono essere garantite le seguenti informazioni:

- dati relativi alla/e persona/e: nome, cognome, indirizzo, età, sesso, stato civile, convivenza, autosufficienza etc.;
- dati relativi all'abitazione;
- dati dei parenti e/o degli amici e/o dei vicini da avvisare in caso di necessità;
- indicazione del MMG, di eventuali altri medici specialisti che hanno in cura la persona
- raccolta di dati relativi alla condizione sanitaria della persona, alle patologie, interventi chirurgici, terapie farmacologiche in corso, ecc.
- data, ora e motivo della chiamata in entrata da parte dell'utente e in uscita da parte dell'A.T.I, in quest'ultimo caso è indispensabile la rilevazione del contatto con l'utente;
- gli interventi predisposti e la struttura o il servizio immediatamente interessati;
- tipo di intervento realizzato: se attivazione del 118, dell'operatore domiciliare etc..

Deve essere garantito l'accesso alle suddette informazioni da parte dei soggetti individuati dal Comune.

Devono inoltre essere predisposti e trasmessi mensilmente dei report di sintesi sugli utenti beneficiari del servizio nonché sul tipo di attività e servizio erogato.

A richiesta del Comune dovrà essere fornito ogni altro dato statistico rilevante per la conoscenza del servizio e della sua utilizzazione.

Ruoli professionali

Le figure che direttamente concorrono alla realizzazione del Servizio in oggetto sono:

- Addetto alla postazione
- Operatore domiciliare per intervento al domicilio
- Addetto all'installazione e manutenzione degli impianti

L'A.T.I è tenuto ad organizzare il proprio personale garantendo la continuità degli Addetti impiegati sulla Centrale operativa al fine di favorire quel rapporto relazionale che è fattore determinante nella qualità dell'intervento.

a) Addetto alla Postazione

L'Addetto alla postazione deve garantire la presenza ininterrottamente sulle 24 ore e presidiare il sistema di segnalazione e monitoraggio degli allarmi e delle chiamate provenienti dai singoli alloggi collegati.

Per l'Addetto alla postazione è richiesta una specifica formazione socio-assistenziale (Psicologo, Assistente sociale, Operatore sociosanitario, ecc).

Servono conoscenze di base di informatica, buona familiarità con l'uso degli strumenti informatici a supporto di relazioni informatizzate, conoscenza delle dotazioni tecnologiche installate presso le abitazioni.

Poiché l'Addetto dovrà costantemente comunicare con le persone che hanno attivato il collegamento è essenziale che possieda competenze relazionali molto spiccate, mirate e finalizzate all'instaurarsi di rapporti positivi e di fiducia con gli utenti. L'A.T.I per favorire il miglioramento di questa capacità deve prevedere adeguata formazione e sostegno costante anche dal punto di vista psicologico.

La funzione di Addetto alla Postazione, pur tenendo conto delle differenze personali dei singoli operatori, deve prevedere uniformità nella accoglienza dell'espressione dei bisogni che provengono dall'utente.

Per gestire efficacemente le chiamate, l'Addetto deve essere in grado di organizzare gli interventi necessari sia direttamente sia tramite il personale che opera sul territorio come Operatore domiciliare.

L'Addetto alla Postazione deve programmare, a seconda di quanto specificatamente previsto nei PAI, per gli utenti in carico ai servizi sociali, oppure a seconda dei bisogni espressi direttamente dall'utente, interventi di controllo della stato di benessere dell'utente anche attraverso contatti telefonici.

Ogniqualevolta l'operatore svolge la sua attività deve immediatamente qualificarsi, esprimendo la propria funzione di servizio e il nominativo.

Ogni contatto e ogni intervento deve essere registrato nella scheda informativa.

b) Operatore domiciliare

Per l'Operatore domiciliare è richiesta la qualifica di OSS. Tutto il personale deve avere una buona conoscenza della lingua italiana, sia verbale che scritta, e deve essere in possesso della patente di guida.

In tutti i casi l'Operatore domiciliare deve possedere buona capacità relazionale ed ogni azione deve essere accompagnata da uno stile comunicativo particolarmente curato.

L'Operatore è tenuto ad eseguire in modo tecnicamente corretto gli interventi necessari e, all'occorrenza, deve saper prendere decisioni anche immediate rispetto alle azioni da intraprendere, confrontandosi eventualmente con l'addetto alla postazione.

Ogni Operatore domiciliare deve indossare abbigliamento ordinato e pulito, che risponda a criteri di decoro e professionalità. Inoltre deve essere dotato dall'A.T.I di un kit attrezzato con spazi appositi e separati per camice monouso, camice monouso di riserva, guanti, sapone, disinfettante e salviette monouso, nonché ogni altro DPI (Dispositivo di Protezione Individuale) previsto dalle vigenti disposizioni in materia di sanità ed igiene. L'A.T.I deve dotare l'Addetto di ausili e presidi utili per l'assistenza alla persona (es. telini per trasferimento) per provvedere ad interventi che si rendano necessari e non procrastinabili nel tempo.

c) Installatore e manutentore

L'installatore e manutentore provvede a garantire la funzionalità di tutti i dispositivi tecnologici esercitando funzioni di controllo dei collegamenti dagli alloggi alla Centrale operativa e viceversa.

Provvede all'attivazione del servizio che dovrà avvenire entro 10 giorni dalla richiesta. Il servizio è attivo solo a seguito dell'istallazione del dispositivo, del collegamento tra l'alloggio e la postazione operativa comprensivo di collaudo sul funzionamento dell'impianto.

L'Addetto provvede, in caso di guasti o malfunzionamenti dei dispositivi, alla riparazione e sostituzione dello stesso, entro le 24 ore successive alla rilevazione del malfunzionamento. Poiché l'Addetto dovrà recarsi presso il domicilio degli utenti è essenziale che possieda competenze relazionali, mirate e finalizzate all'instaurarsi di rapporti positivi e di fiducia con gli utenti.

Obblighi relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi installati presso l'abitazione dell'utente

La consegna e la piena messa in funzione dei dispositivi installati dovranno essere effettuate secondo modalità concordate con il Settore Sociale del Comune di Parma.

Con la dicitura «piena messa in funzione» si comprende:

1. l'installazione degli apparati e delle infrastrutture HW e SW;
2. l'eventuale disinstallazione di apparati presenti presso l'utente;
3. la messa in produzione di SW applicativo e della relativa documentazione che intervenga nella erogazione del servizio all'utente;
4. la completa operatività della rete di interconnessione tra i dispositivi costituenti il sistema, in modalità conforme a quanto necessario per l'espletamento dei Servizi previsti;
5. il collaudo tecnico del buon funzionamento di tutte le componenti del sistema ed il rilascio del relativo verbale sottoscritto dal tecnico e dall'utente

Tutti i dispositivi installati devono possedere i requisiti di omologazione e di conformità alle norme che regolamentano l'uso di apparati di telecomunicazione.

Deve essere garantita una pronta e costante assistenza e la dovuta manutenzione delle attrezzature hardware e software, al fine di garantire la costante funzionalità del sistema. In caso di funzionalità compromessa dovrà essere effettuata la riparazione o la sostituzione entro un massimo di gg. 1 lavorativo (sabato compreso) dalla rilevazione della difettosità dell'apparecchio. Devono essere regolarmente effettuati gli interventi di sostituzione delle batterie, e di ogni altro componente soggetto a consumo, su condizione (batterie sotto livello di soglia) o per controllo periodico programmato sullo stato di funzionamento dei dispositivi installati.

Qualora il danno non sia imputabile all'utente, la riparazione o sostituzione dell'apparecchiatura dovrà essere completamente gratuita.

Dovrà essere fornita una documentazione chiara ed esaustiva delle funzioni di tutti i dispositivi installati.

Designazione Responsabile trattamento dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016 e s.m.i.

In esecuzione del presente contratto, l'A.T.I. effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.

In virtù di tale trattamento, le Parti stipulano l'Accordo allegato al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio Europeo n. 2016/679 – ed eventuali s.m.i. (di seguito, anche “GDPR”) e da ogni altra normativa applicabile.

L'A.T.I. è, pertanto, designata dal Comune di Parma quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del citato Regolamento e si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente contratto.

Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'Accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

DISPOSIZIONI FINALI

Responsabilità per danni

Senza eccezioni o riserve sarà a totale carico dell'A.T.I ogni responsabilità per eventuali danni all'Amministrazione Comunale o a terzi derivanti dall'espletamento dei servizi affidati, senza diritto di rivalsa o a compensi da parte dell'Amministrazione Comunale, salvi gli interventi in favore dell'Impresa da parte di società assicuratrici.

La responsabilità della corretta esecuzione dei servizi affidati grava sull'A.T.I anche nell'ipotesi di sub-affidamento, nei limiti in cui è consentito.

In particolare l'A.T.I deve disporre per tutta la durata dell'affidamento, con una primaria compagnia di assicurazione, apposita polizza contro i relativi rischi, per un massimale non inferiore a € 2.000.000,00 per ogni sinistro, contenente l'espressa rinuncia da parte della Compagnia Assicuratrice ad ogni azione di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione Comunale.

Tale polizza dovrà coprire contro il rischio di responsabilità civile anche i seguenti danni:

- danni alle cose di terzi in consegna e custodia all'assicurato a qualsiasi titolo o destinazione;
- danni derivanti anche da comportamenti, compresi quelli omissivi, del proprio personale per tutte le attività ed i servizi in gestione nella struttura.

Copia della polizza deve essere prodotta all'Amministrazione Comunale.

Il Comune di Parma è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere, per qualsiasi causa all'A.T.I ed al personale impiegato. A tale riguardo dovrà essere stipulata polizza RCO con un massimale adeguato.

Verifica e controllo

Il Comune si riserva di effettuare controlli sul Servizio affidato attraverso i propri dirigenti e funzionari.

L'Amministrazione Comunale può attivare verifiche di qualità e di gradimento del servizio reso dall'A.T.I attraverso formulari di "customer satisfaction" o altre sistemi di rilevazione.

Qualora l'Amministrazione Comunale o altro soggetto, venga a conoscenza di inadempienze o di irregolarità, provvede a segnalare per iscritto all'A.T.I quanto riscontrato, affinché attui le apposite azioni correttive. Nel caso in cui l'A.T.I persista in tali inadempienze vengono applicate le penali di seguito previste.

Inadempienze, penalità e decadenza per risoluzione del contratto

Per violazione di tutti gli obblighi dell'A.T.I previsti e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, l'Amministrazione Comunale ha la facoltà di procedere all'applicazione delle sanzioni e penalità sotto riportate.

L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Dirigente del Settore Sociale del Comune di Parma o suo delegato, trasmessa all'A.T.I per le sue eventuali controdeduzioni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni, non possano essere accolte, l'Amministrazione Comunale provvederà ad applicare le penalità e l'A.T.I provvederà al versamento degli importi previsti.

Il Comune di Parma si riserva di applicare le seguenti sanzioni:

- € 30,00 per ogni violazione relativa al mancato rispetto dei termini di installazione, di manutenzione, e per ogni giornata di interruzione o di mancato espletamento del Servizio di Teleassistenza per ogni singolo utente;
- € 1.000,00 per ogni giornata di interruzione o di mancato espletamento del Servizio di Teleassistenza per tutti gli utenti imputabile al mal funzionamento della Centrale Operativa.

Il Dirigente del Settore Sociale del Comune di Parma comunque si riserva la facoltà di ordinarne l'esecuzione d'ufficio, nel modo che riterrà più opportuno e a spese dell'A.T.I, salvo il diritto al

risarcimento dei maggiori danni arrecati all'Amministrazione Comunale o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

Inoltre, l'Amministrazione Comunale applicherà:

- una penale quantificabile in Euro 300,00 per ogni comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza. Tale penale viene applicata nel caso in cui l'A.T.I, a seguito di segnalazioni all'Amministrazione Comunale di disservizi o lamentele da parte dell'utenza o rilevato direttamente dal personale dell'Amministrazione Comunale, non prenda adeguati provvedimenti in merito;
- una penale quantificabile in Euro 200,00 per ogni inadempienza degli obblighi assunti dall'A.T.I..

Infine, è dovuta la sostituzione definitiva di un operatore, su richiesta scritta del Dirigente del Settore Sociale del Comune di Parma qualora questi sia causa di disservizio, dia luogo a comportamenti scorretti e poco rispettosi, nonché in caso di ripetute ed accertate inadempienze.

Il Comune di Parma si riserva la facoltà di risolvere "di fatto e di diritto" ex art. 1456 c.c. con dichiarazione di decadenza dalla gestione, fatto salvo il risarcimento dei danni ricevuti, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale stessa, al verificarsi dei seguenti casi essenziali per il rapporto di servizio:

- sub-affidamento del servizio, al di fuori dei casi previsti
- quando di fatto l'A.T.I abbandoni il servizio senza giustificato motivo;
- quando decorso il termine di 7 giorni dalla notifica di apposita diffida ad adempiere, l'A.T.I non ottemperi agli obblighi previsti dal presente capitolato;
- fallimento, liquidazione o trasformazione dell'A.T.I;
- inosservanza delle norme di legge relative al personale impiegato per lo svolgimento del servizio e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e degli integrativi locali;
- reiterate inadempienze degli obblighi assunti;
- impiego di personale non sufficiente o non idoneo a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio.

Nei casi sopra previsti l'Amministrazione Comunale, per esercitare la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto in qualsiasi momento, deve contestare, con comunicazione scritta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, il verificarsi di una delle condizioni che risolvono il contratto per inadempimento e dichiarare di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa di cui al precedente comma. Tenuto conto della rilevanza pubblica del servizio l'Amministrazione Comunale, contestualmente alla comunicazione di recesso, indica la data, non superiore a 90 giorni, a partire dalla quale decorre la risoluzione. L'A.T.I non potrà accampare pretese di sorta e conserverà solo il diritto alla contabilizzazione e pagamento dei lavori regolarmente eseguiti, fatto salvo il diritto di rivalersi dei danni conseguenti ad inadempienze e penalità applicate.

Sciopero ed interruzione del servizio

In caso di sciopero del personale dell'A.T.I o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, l'Amministrazione Comunale dovrà essere avvisata con un anticipo di almeno 5 giorni.

L'A.T.I dovrà dichiarare le modalità con le quali garantirà un servizio atto a mantenere un livello minimo di risposta per le chiamate di emergenza del telesoccorso, nel rispetto delle normative vigenti e degli eventuali accordi sindacali decentrati.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti. A titolo meramente esemplificativo, e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili.

Sub-affidamento

Non è consentito il sub-affidamento del servizio.

A parziale deroga di tale divieto è autorizzato sin d'ora solo il sub-affidamento relativamente:

- all'assistenza tecnica per l'installazione, il collegamento, la riparazione o la sostituzione dei terminali presso gli utenti e presso il centro operativo;
- al servizio di assistenza domiciliare.

L'A.T.I dovrà fornire i dati dei partner di cui intende avvalersi.

Anche in questi casi nei confronti dell'Amministrazione Comunale la responsabilità rimane in capo all'A.T.I.

Cessione del contratto e clausole accessorie

E' fatto divieto assoluto all'A.T.I di cedere il contratto.

E' fatto salvo il diritto di recesso dell'Amministrazione Comunale nell'eventualità che, a seguito di processi di riorganizzazione strutturale che comportino la disponibilità di personale idoneo alla gestione del servizio, l'Ente appaltante ritenga più conveniente la gestione in proprio, totale o parziale, dello stesso; la volontà di recesso viene comunicata all'A.T.I con almeno un mese di anticipo.

Controversie

Per qualsiasi controversia connessa o derivante dall'affidamento è competente il Foro di Parma.

Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto si rimanda alle disposizioni delle leggi e dei regolamenti vigenti.

ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

1. Premesse

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

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 dell'Ente

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 assolute 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;

2.2.2 procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato;

2.2.3 procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dell'Ente;

2.2.4 procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente.

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'esperienza 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 conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dai dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

3.2 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

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

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.

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 Sub-Responsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.
- 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 al di fuori dell'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 contratto 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 da parte dell'Ente.
- 9.2** L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

10. Indagini dell'Autorità e reclami

- 10.1** Nei limiti della normativa applicabile, il Responsabile del trattamento o qualsiasi Sub-Responsabile 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, 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-Responsabili. 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 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Responsabile del trattamento:

12.2.1 avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo

12.2.2 non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente

12.2.3 non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;

12.2.4 fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

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) 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.