

**Contratto di servizio per la regolazione dei rapporti giuridico amministrativi tra Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia, Azienda USL – Distretto di Committenza e Garanzia Reno, Lavino e Samoggia, ASC InSieme e soggetto Gestore Casa Santa Chiara Società Cooperativa Sociale per i servizi accreditati definitivamente di centro socio-riabilitativo diurno (CSRD) per persone con disabilità “Calcara” e “Montechiaro”.**

**Indice**

**SOMMARIO**

<b><u>ART. 1 – PREMESSA, ELEZIONE DELLE SEDI E INDIVIDUAZIONE DEI REFERENTI OPERATIVI</u></b>	<b>5</b>
<b><u>ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO</u></b>	<b>6</b>
<b><u>ART. 3 – VARIAZIONI DEI POSTI OGGETTO DEL CONTRATTO</u></b>	<b>6</b>
<b><u>ART. 4 – MODALITA’ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</u></b>	<b>6</b>
<b><u>ART. 5 – RISORSE UMANE</u></b>	<b>7</b>
<b><u>ART. 6 – AMBITI DI COORDINAMENTO TECNICO –PROFESSIONALE DISTRETTUALE</u></b>	<b>7</b>
<b><u>ART. 7 – AMMISSIONE DEGLI UTENTI</u></b>	<b>8</b>
<b><u>ART. 8 – AMMISSIONE DI UTENTI PROVENIENTI DA ALTRO DISTRETTO</u></b>	<b>9</b>
<b><u>ART. 9 - PROGETTI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI IN FAVORE DI DISABILI PORTATORI DI GRAVISSIME DISABILITA’ ACQUISITE</u></b>	<b>9</b>
<b><u>ART. 10 – MONITORAGGIO E VERIFICA PERIODICA DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO</u></b>	<b>9</b>
<b><u>ART. 11 – DIMISSIONI</u></b>	<b>10</b>
<b><u>ART. 12 – ASSENZE E RICOVERI OSPEDALIERI</u></b>	<b>10</b>
<b><u>ART. 13 - PRESTAZIONI SANITARIE</u></b>	<b>11</b>
<b><u>ART. 14- TRASPORTI</u></b>	<b>12</b>
<b><u>ART. 15 - REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO E FATTURAZIONE</u></b>	<b>12</b>

<b><u>ART. 16 - DETERMINAZIONE DEL COSTO DI RIFERIMENTO</u></b>	<b>13</b>
<b><u>ART. 17 - DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DELL'UTENTE</u></b>	<b>14</b>
<b><u>ART. 18 - RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DELL'UTENTE</u></b>	<b>15</b>
<b><u>ART. 19 – SISTEMA INFORMATIVO-OPERATIVO GARSIA</u></b>	<b>16</b>
<b><u>ART. 20 - FLUSSO INFORMATIVO SUI COSTI DI PRODUZIONE</u></b>	<b>17</b>
<b><u>ART. 21 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO</u></b>	<b>17</b>
<b><u>ART. 22 - MONITORAGGIO DELLA REGOLARE ESECUZIONE DEL CONTRATTO</u></b>	<b>17</b>
<b><u>ART. 23 – CODICE DI COMPORTAMENTO</u></b>	<b>18</b>
<b><u>ART. 24 – RESPONSABILITA' E COPERTURE ASSICURATIVE</u></b>	<b>18</b>
<b><u>ART. 25- SOSPENSIONE O RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER INADEMPIMENTO. PENALI</u></b>	<b>19</b>
<b><u>ART. 26 - MODALITA' DI REVOCA O DI REVISIONE DEL CONTRATTO</u></b>	<b>19</b>
<b><u>ART. 27 - PAGAMENTI E INTERESSI DI MORA</u></b>	<b>20</b>
<b><u>ART. 28 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679</u></b>	<b>21</b>
<b><u>ART. 29 - SPESE CONTRATTUALI E DI REGISTRAZIONE</u></b>	<b>22</b>
<b><u>ART. 30 - ELEZIONE DEL FORO</u></b>	<b>22</b>
<b><u>ART. 31 – DURATA DEL CONTRATTO</u></b>	<b>22</b>
<b><u>ART. 32 - NORME FINALI</u></b>	<b>23</b>
<b><u>ALLEGATO 1: ALLEGATO TECNICO-ECONOMICO RELATIVO AL CONTRATTO DI SERVIZIO</u></b>	<b>24</b>
<b><u>ALLEGATO 2 - ACCORDO DI CONTITOLARITÀ PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AL SENSI DELL'ART. 26 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 RELATIVO</u></b>	

<b><u>ALLA STIPULA DI CONTRATTI/CONVENZIONI/ACCORDI TRA L'AZIENDA USL DI BOLOGNA E ASC INSIEME</u></b>	<b>26</b>
<b><u>ALLEGATO 3 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO</u></b>	<b>30</b>
<b><u>ALLEGATO 4 - ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</u></b>	<b>31</b>

Richiamati:

- l'articolo 38 della Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- l'articolo 23 della Legge Regionale 19 febbraio 2008, n. 4, "Disciplina degli accertamenti della disabilità. Ulteriori norme di semplificazione ed altre disposizioni in materia sanitaria e sociale";
- la Deliberazione della Giunta Regionale 20 aprile 2009, n. 514, "Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'Art. 23 della LR 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari" e *ss. mm. ed int.*;
- la Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali 2 marzo 2010, n. 2023, "Approvazione strumento tecnico per la valutazione del bisogno assistenziale degli utenti dei servizi per disabili"
- la nota del Responsabile del Servizio Integrazione Socio-sanitaria e Politiche per la Non Autosufficienza di prot. 312102 del 27/12/2011.

Richiamate inoltre:

- la Direttiva Regionale n. 2068/2004;
- la Direttiva Regionale n. 840 /2008;
- la Deliberazione della Giunta Regionale 29 febbraio 2016, n.273, "Approvazione sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente.

Premesso che:

- con atto costitutivo in data 23 dicembre 2013 i Comuni del Distretto Reno, Lavino e Samoggia hanno costituito l'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia;
- i Comuni costituenti, con apposita convenzione sottoscritta in data 30/12/2014, hanno integralmente trasferito all'Unione, con decorrenza da gennaio 2015, le funzioni di gestione, programmazione e controllo dei servizi sociali e socio-sanitari, comprese le funzioni in materia di accreditamento;
- l'Unione si avvale, per l'erogazione dei servizi sociali e socio-sanitari, dell'Azienda Servizi per il Cittadino InSieme (ASC InSieme) a tale scopo costituita;
- ai sensi dell'art. 7 del contratto di servizio fra Unione e ASC InSieme, l'Azienda svolge inoltre il ruolo di subcommittente relativamente ai servizi accreditati non oggetto di produzione diretta, sottoscrivendo i contratti di servizio con i soggetti gestori.

**Richiamata**, la Convenzione tra l'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia e l'Azienda USL di Bologna – distretto di Committenza e di Garanzia Reno, Lavino e Samoggia per il governo congiunto degli interventi socio-sanitari in vigore.

Visti gli atti di proroga al 31 dicembre 2024 del rinnovo dell'accREDITAMENTO definitivo rilasciati dalla Dirigente del Servizio Sociale Associato dell'Unione con le seguenti Determinazioni:

- n. 754/2022 relativa al Servizio di Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSR) "**Calcara**" per complessivi n. 16 posti semiresidenziali per persone con disabilità;
- n. 763/2022 relativa al Servizio di Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSR) "**Montechiaro**" per complessivi n. 13 posti semiresidenziali per persone con disabilità.

Atteso che, con la sottoscrizione del presente contratto, **Casa Santa Chiara Società Cooperativa Sociale**, gestore delle strutture richiamate, conferma l'accettazione del sistema tariffario regionale definito con DGR 29 febbraio 2016, n.273, "Approvazione sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente" e ss. mod. ed int. apportate dalle seguenti DGR del 2 settembre 2019 n. 1429, 26 ottobre 2020 n. 1422 e 28 settembre 2022 n. 1625.

Con la presente scrittura privata da valersi per ogni conseguente effetto di legge,

## TRA

**l'Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia** (di seguito anche solo Unione) con sede a Casalecchio di Reno in via dei Mille 9 (codice fiscale 91311930373), qui rappresentata dalla dirigente del Servizio Sociale Associato;

**l'Azienda USL di Bologna** (di seguito anche solo Azienda USL o distretto) con sede legale in via Castiglione 29 – Bologna – (codice fiscale 02406911202), qui rappresentata dalla Direttrice del **Distretto di Committenza e Garanzia di Reno, Lavino e Samoggia** che agisce in base ad atto di nomina del Direttore Generale dell'Azienda USL di Bologna;

**l'Azienda Servizi per la Cittadinanza "InSieme"** (di seguito anche solo ASC InSieme), Azienda Speciale Interventi Sociali valli del Reno Lavino e Samoggia, in qualità di soggetto delegato dall'Unione alla gestione dei rapporti organizzativi e amministrativo-contabili derivanti dall'esecuzione del presente contratto, con sede legale a Casalecchio di Reno, via Cimarosa 5/2, CF codice fiscale e partita I.V.A. 02985591201, qui rappresentata dal Direttore (di seguito "ASC InSieme");

## E

Il Soggetto Gestore **Casa Santa Chiara Società Cooperativa Sociale** con sede legale in Bologna, via de' Mattuiani n. 1, codice fiscale e Partita I.V.A. 01054710379, qui rappresentato dal Presidente e Legale Rappresentante,

## SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

### ART. 1 – PREMessa, ELEZIONE DELLE SEDI E INDIVIDUAZIONE DEI REFERENTI OPERATIVI

Le premesse al presente contratto ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Le parti, per le comunicazioni relative al presente Contratto, eleggono il loro domicilio e individuano i referenti operativi, come segue:

- per la committenza

- **Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia** – presso la sede di Casalecchio di Reno, via dei Mille 9 - referente operativo individuato: Responsabile dell'Ufficio di Piano e Sociale.
- **Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia Reno, Lavino e Samoggia** per la parte relativa alle prestazioni in ambito sanitario ed in quanto soggetto Gestore del FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) – presso la sede di Casalecchio di Reno, via Cimarosa 5/2, referente operativo individuato: Responsabile UASS;
- **ASC Insieme** – presso la sede di Casalecchio di Reno, via Cimarosa 5/2, referente operativo individuato: Responsabile attività trasversali anziani e disabilità.

- per il soggetto produttore

**Casa Santa Chiara Società Cooperativa Sociale** presso la sede di Calcara e Montechiaro. Referente operativo individuato: Supervisore Tecnico del centro diurno e Direttore Generale della Cooperativa.

## ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente Contratto regola i rapporti tra i contraenti in relazione alla gestione dei servizi Centro socio-riabilitativi diurni per persone con disabilità relativamente alle seguenti strutture operative per ciascuna delle quali il soggetto gestore mette a disposizione i rispettivi posti semi-residenziali:

- CSRD “**Calcara**”, sito in Valsamoggia (BO), località Crespellano, via Mazzini n. 40; n. 5 posti semi-residenziali per il distretto Reno, Lavino e Samoggia, n. 7 posti posti semi-residenziali per il distretto di Bologna, n. 2 posti semi-residenziali per il distretto Pianura Ovest;
- CSRD “**Montechiaro**”, sito in Sasso Marconi (BO), via Montechiaro n. 26; n. 3 posti semi-residenziali per il distretto Reno, Lavino e Samoggia, n. 8 posti posti semi-residenziali per il distretto di Bologna, n. 1 posti semi-residenziali per il distretto Pianura Est.

Su specifica richiesta della Committenza, a fronte di un Progetto Individualizzato validato dalla UVM, sarà possibile effettuare inserimenti che prevedano la frequenza della struttura in modo parziale (moduli), in tali casi nell'ambito del progetto e del relativo contratto individuale di assistenza dovranno essere dettagliati in modo preciso i giorni e i periodi di effettiva presenza dell'ospite in struttura.

Sui posti oggetto del presente contratto sarà possibile l'inserimento di utenti provenienti da altri Distretti dell'Azienda USL di Bologna o della Regione Emilia Romagna. L'avvio di tali percorsi dovrà essere previamente autorizzato dalla Committenza nei modi e secondo le procedure definite al successivo Art. 8.

## ART. 3 – VARIAZIONI DEI POSTI OGGETTO DEL CONTRATTO

Nel corso di validità del presente contratto il numero di posti messi a disposizione dal Gestore potrà variare in incremento e diminuzione su formale richiesta avanzata dalla Committenza, in ragione della programmazione approvata annualmente dal Comitato di Distretto e dei bisogni effettivi espressi dal territorio.

Saranno possibili anche incrementi temporanei dei posti finalizzati a fare fronte ad emergenze non prevedibili che possano produrre a livello territoriale un'improvvisa e/o non programmata flessione della disponibilità di posti per l'accoglienza di utenti disabili. La Committenza potrà chiedere al Gestore di ampliare in via transitoria il contingente di posti indicato al precedente Art. 2 per garantire il mantenimento dei livelli assistenziali territoriali e, se necessario, l'eventuale trasferimento di disabili altre strutture  
Eventuali incrementi, anche temporanei, del volume di attività dovranno essere contenuti nell'ambito del numero dei posti accreditati.

#### **ART. 4 – MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il soggetto Gestore realizzerà il servizio accreditato assicurando le modalità e i requisiti previsti:

dalla DGR 514/2009 e ss.mm. e int;

dalla DGR 273/2016 e ss. mm. ed int.;

dai Progetti e Programmi di qualificazione dell'attività predisposti dalla Committenza (es: Percorsi di Audit, di qualità percepita etc);

dai Progetti e Programmi di qualificazione dell'attività predisposti dalla Regione Emilia Romagna.

#### **Art. 5 – RISORSE UMANE**

Il Gestore mette a disposizione, tenendo conto del livello di gravità degli ospiti valutato dal Distretto, il personale previsto dalla DGR 29 febbraio 2016, n.273, "Approvazione sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente" nel rispetto delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali. Assicura, altresì, il suo costante aggiornamento in coerenza alle evoluzioni professionali organizzative ed operative, per garantire che il servizio oggetto del Contratto sia dotato del migliore livello qualitativo professionale. Si impegna alla partecipazione del proprio personale ad eventuali momenti formativi proposti dall'Azienda USL per il continuo miglioramento del livello assistenziale nell'ambito delle strutture.

Per il personale messo a disposizione dal Gestore, dovrà essere assicurato il rispetto dei contratti di lavoro di riferimento, inclusa la contrattazione di Il livello e tutte le relative indennità.

#### **ART. 6 – AMBITI DI COORDINAMENTO TECNICO –PROFESSIONALE DISTRETTUALE**

Garante dell'integrazione socio-sanitaria è il Distretto di Committenza e Garanzia che la esplica attraverso le proprie articolazioni, in particolare la Responsabile della UASS Attività Socio-sanitarie o suo delegato.

Le Parti concordano sulla realizzazione di attività di coordinamento periodico rivolte al monitoraggio delle attività quale garanzia della qualità e della omogeneità delle prestazioni erogate in favore della utenza attraverso il Gruppo di Coordinamento Tecnico Professionale Distrettuale, coordinato dalla Responsabile della UASS Attività Socio-sanitarie, e composto da referenti del DCP, del DATER, da rappresentanti di ASC InSieme e dai Coordinatori delle Strutture. Potranno essere presenti anche rappresentanti del DSM in ragione della trattazione di particolari e specifiche tematiche all'ordine del giorno.

Compiti prioritari del Gruppo sono:

- monitoraggio e verifica della applicazione dei protocolli, delle linee guida e dei percorsi di qualità di livello aziendale,
- analisi e monitoraggio delle modalità organizzative e gestionali connesse agli aspetti sanitari e riabilitativi,
- analisi e monitoraggio della popolazione assistita in relazione alle modifiche dei bisogni assistenziali,
- analisi e confronto sull'offerta delle attività socio-sanitarie e sanitarie interne al servizio anche in relazione alle modalità di organizzazione del lavoro,
- pianificazione di iniziative formative di livello distrettuale/aziendale a supporto della qualificazione dei servizi.

Il Gestore si impegna a garantire la partecipazione dei Coordinatori delle strutture/servizi.

## **ART. 7 – AMMISSIONE DEGLI UTENTI**

Il percorso di accesso alla rete dei servizi semi-residenziali ed i criteri di valutazione della situazione del disabile sono unici per tutto il territorio dell'Azienda USL di Bologna e sono contenuti nell'ambito del Progetto GARSIA e del relativo specifico sistema informativo-operativo GARSIA DISABILI e GARSIA STRUTTURE DISABILI.

La decisione dell'inserimento e i relativi criteri di priorità sulla ammissione del disabile in struttura sono di competenza del Distretto di Committenza e Garanzia attraverso l'attività dell'unità di valutazione multidimensionale (UVM) coordinata dalla UASS distrettuale. L'effettiva ammissione dell'utente in struttura deve essere sempre autorizzata in via preventiva dal Distretto. Il Distretto dovrà comunicare formalmente anche l'eventuale indisponibilità alla copertura del posto.

A fronte della comunicazione da parte del Gestore della disponibilità di posti vacanti il Distretto provvederà ad indicare, di norma entro 8 giorni lavorativi dalla data della medesima comunicazione, l'interesse all'utilizzo del posto e, se del caso, il Distretto che assumerà i relativi impegni gestionali ed amministrativi. Fino alla data di comunicazione del nominativo dell'utente in fase di ingresso, nulla è dovuto al Gestore. Dalla data di comunicazione del nominativo del nuovo utente e fino al giorno antecedente l'effettivo ingresso in struttura il Distretto inviante, titolare del corrispondente rapporto amministrativo, riconoscerà al gestore una quota giornaliera per la prenotazione del posto pari al 30% della tariffa complessiva (FRNA+Sociale) di frequenza per un utente di livello C. Tenendo conto delle caratteristiche e dei bisogni dell'utente e nel rispetto delle necessità della sua famiglia il percorso di inserimento dovrà concludersi, di norma, con l'effettivo accesso in struttura entro 30 giorni.

Il Distretto, a seguito della autorizzazione all'inserimento, invia specifica comunicazione al Gestore indicando formalmente la data di effettivo ingresso in struttura e il Responsabile del Caso individuato. La corresponsione delle tariffe a carico della committenza e della contribuzione a carico dell'utente decorre dal primo giorno di effettivo inserimento in struttura. Il Distretto invia al Gestore, attraverso il Modulo informativo GARSIA STRUTTURE DISABILI, la documentazione necessaria a garantire la presa in carico del disabile da parte degli operatori della struttura.

La Committenza si impegna a comunicare tempestivamente al Gestore gli eventuali atti e regolamenti adottati a livello metropolitano e/o locale. In particolare i contenuti dei provvedimenti adottati per normare in modo omogeneo le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi accreditati da parte dell'utenza e le conseguenti modalità di contribuzione della



medesima al costo dei servizi saranno illustrati dalla Committenza stessa agli utenti ed alle loro famiglie.

## **ART. 8 – AMMISSIONE DI UTENTI PROVENIENTI DA ALTRO DISTRETTO**

In caso di ammissione su posto accreditato di utenti provenienti da altri Distretti dell'Azienda USL o della Regione Emilia-Romagna l'accesso dovrà essere sempre autorizzato in via preventiva dalla Committenza che ne darà formale comunicazione al Servizio inviante ed al Gestore. La richiesta di accesso di utenti provenienti da altro distretto dovrà pervenire al Direttore/Responsabile UASS distrettuale

Per tale tipologia di inserimenti non sarà posto a carico della Committenza alcun onere, anche in riferimento alla eventuale quota giornaliera di prenotazione del posto di cui all'Articolo precedente, e si intende esclusa ogni forma di rivalsa in caso di inadempienza da parte dei servizi invianti o dell'utente e della sua famiglia. Il Distretto ed i Servizi invianti sono titolari di ogni rapporto amministrativo derivante dall'accesso in struttura dell'utente di loro competenza.

I Servizi/Distretti invianti si impegnano formalmente al rispetto dei contenuti e delle condizioni previste dal presente contratto mediante sottoscrizione di apposita nota di impegno e del contratto individuale di assistenza

## **ART. 9 – PROGETTI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI IN FAVORE DI DISABILI PORTATORI DI GRAVISSIME DISABILITA'**

L'accoglienza in strutture semiresidenziali per disabili in favore di portatori di gravissime disabilità può avvenire a seguito di valutazione della Commissione Distrettuale prevista dalla DGR 2068/204 coordinata dalla Responsabile della UASS Attività Socio-sanitarie o suo delegato e a seguito della elaborazione di un PAI compatibile con le caratteristiche della struttura. Il soggetto gestore deve assicurare una gestione integrata degli inserimenti individuali, garantendo gli interventi di tipo socio-sanitario, riabilitativo, educativo e assistenziale previsti dal PAI e dal PEI.

I costi relativi a tale tipologia di utenti sono da imputare a carico del FRNA e del FSR e, pertanto, sono da fatturare esclusivamente all'Azienda USL secondo le modalità descritte negli Art. 15 e 16.

Per la gestione degli inserimenti e degli interventi si richiamano tutte le modalità precedente definite in relazione agli inserimenti di tipo continuativo e definitivo.

## **ART. 10 – MONITORAGGIO E VERIFICA PERIODICA DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO**

Il progetto di vita e di cure (PIVEC) viene definito nell'ambito dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) che individua anche il Responsabile del Caso. Il suo nominativo viene fornito al Coordinatore della struttura atto della comunicazione formale di inserimento dell'utente. Il Responsabile del Caso si rapporta direttamente, sul piano della gestione tecnico-assistenziale del caso, con il coordinatore e gli operatori di riferimento della struttura. In particolare, sulla base del PIVEC definito in UVM, il coordinatore e i professionisti della struttura, in collaborazione con il Responsabile del Caso, elaborano il PAI/PEI (PEAI) che sarà periodicamente sottoposto a verifica con cadenza almeno annuale.

Il coordinatore della struttura, a seguito di modifiche del bisogno assistenziale, può proporre al Responsabile del Caso verifiche straordinarie del PAI/PEI (PEAI). In tale contesto sarà concordata l'opportunità di una eventuale rivalutazione da parte della UVM.

La richiesta di rivalutazione del caso alla UVM distrettuale è compito del Responsabile del Caso.

## **ART. 11 – DIMISSIONI**

Le dimissioni dalla struttura degli utenti accolti su posto semiresidenziale, su proposta del Responsabile del Caso, sono definite dall'UVM, formalizzate dal Distretto e formalmente comunicate al gestore. Gli oneri economici a carico della Committenza si intendono sussistenti fino al giorno della effettiva dimissione dell'ospite. Per il giorno della dimissione sarà corrisposta al gestore l'intera quota economica ad esclusione dell'eventuale contribuzione dell'utente.

Il Distretto invierà al Gestore e ad ASC InSieme formale comunicazione delle dimissioni e del rientro a domicilio o del trasferimento presso altra struttura.

In caso di dimissione volontaria dalla struttura dell'utente o di decesso il gestore dovrà darne immediata formale comunicazione al Referente di Struttura individuato dalla Committenza.

## **ART. 12 – ASSENZE E RICOVERI OSPEDALIERI**

Le giornate di frequenza dell'utente per le quali si procede alla fatturazione delle tariffe, sono quelle definite nell'ambito del PAI/PEI approvato dal Distretto.

Si intendono per assenza programmata:

1. i periodi di assenza previsti nel PAI/PEI (es. periodi di lunga assenza estiva o in determinati periodi dell'anno con carattere di continuità e ciclicità nel tempo);
2. i periodi o le giornate di assenza comunicate con un anticipo di almeno 7 giorni purché coerenti con eventuali accordi contenuti nel PAI/PEI.

Tali tipologie di assenza devono essere concordate dai famigliari e dall'utente, anche in riferimento alla loro durata, con il Referente di Struttura individuato dalla Committenza e comportano sin dal primo giorno una riduzione della tariffa a carico del FRNA e della Quota Sociale pari al 20% fino ad un massimo di 15 gg anche consecutivi così come previsto al punto 9 della DGR 273/2016. Per le eventuali riduzioni della quota alberghiera a carico dell'utente si rimanda alla regolamentazione di carattere locale e/o metropolitano vigente. In assenza di tale regolamentazione la quota di contribuzione a carico dell'utente sarà decurtata del costo corrispondente ai pasti non consumati.

In riferimento alle assenze improvvise, non preventivabili e non comunicate dalla famiglia al gestore entro le 24 ore e che dipendendo da particolari situazioni personali o famigliari dell'utente, compresa la malattia o il ricovero ospedaliero dell'utente si concorda che sarà corrisposta al gestore l'intera tariffa a carico del FRNA e l'intera quota sociale solo per la prima giornata di assenza, fino ad un massimo di 4 volte e limite di 4 giornate per utente nel corso dell'anno solare. Al di fuori dei limiti temporali indicati le tariffe a carico del FRNA e le quote sociali saranno contabilizzate fin dal primo giorno con una riduzione del 20% fino ad un massimo di 15 gg consecutivi così come previsto al punto 9 della DGR 273/2016. Per quanto riguarda il pagamento della quota alberghiera a carico dell'utente si rimanda alla regolamentazione di carattere locale e/o metropolitano vigente. Tali assenze dovranno essere opportunamente motivate e documentate secondo quanto previsto dalla medesima

regolamentazione vigente. In assenza di tale regolamentazione la quota di contribuzione a carico dell'utente sarà decurtata del costo corrispondente ai pasti non consumati.

Nelle more delle indicazioni regionali per la gestione tariffaria delle assenze programmate o per malattia superiori ai 15 giorni dovranno essere definiti specifici accordi tra il Gestore, la Committenza e l'Utente o i suoi familiari.

Le assenze per ricovero ospedaliero o la malattia dell'utente devono essere immediatamente comunicate al Referente di Struttura individuato dalla Committenza, da parte del Coordinatore della struttura o viceversa, nel caso sia quest'ultimo a venire per primo a conoscenza. Esse saranno gestite secondo le modalità previste per le assenze improvvise. La Committenza si riserva di rivalutare, sia alla luce di importanti variazioni nelle condizioni di salute dell'utente che di sopraggiunta in appropriatezza della struttura, l'eventuale dimissione/trasferimento dell'utente. In tal caso la dimissione sarà gestita ai sensi del precedente Art. 11 intendendosi quale giorno di dimissione la data che sarà comunicata al gestore dal competente Distretto inviante.

In caso di attivazione di progetti temporanei residenziali (per sollievo o per dimissione protetta) a carico del FRNA in favore di disabili ospiti del CSR, sarà sospeso il relativo intervento in regime semi-residenziale continuativo presso la struttura. Non saranno pertanto posti a carico del FRNA e, quindi, a carico del Budget del Distretto di riferimento, tariffe FRNA relative all'inserimento diurno.

In caso di assenze programmate o di lunghe assenze la cui durata accertata sia superiore ai 15 giorni, o di attivazione di progetti temporanei in regime residenziale la Committenza si riserva la possibilità di effettuare inserimenti temporanei sui posti non utilizzati. In tali casi sarà corrisposta la retta piena relativa all'utente temporaneo, anziché la riduzione relativa all'assenza del titolare. In linea di massima sarà privilegiato l'inserimento di utenti dello stesso livello assistenziale. Nel caso si verifichi una differenza di livello assistenziale le parti definiranno la tariffa corrispondente all'inserimento.

### **ART. 13 - PRESTAZIONI SANITARIE**

Viene assicurata, come previsto dalla DGR 273/2016 e ss mm ed int., la presenza programmata di professionisti infermieri e terapisti per il tempo necessario a garantire quanto previsto dai piani individuali di assistenza con modalità che saranno di volta in volta concordate in base alla specifica tipologia ed intensità di bisogno assistenziale

Per quanto riguarda, inoltre, la valutazione della necessità di interventi infermieristici e di riattivazione e mantenimento, l'Azienda sanitaria individua un infermiere ed un terapeuta referenti per tale attività.

I professionisti individuati concorderanno con il coordinatore del servizio dell'ente gestore tempi e modalità di esercizio della propria funzione prevedendo anche la partecipazione al coordinamento distrettuale laddove ritenuto opportuno in accordo con la Responsabile UASS distrettuale.

Le Parti si impegnano alla adozione ed utilizzo dei nuovi criteri, strumenti e modalità che saranno individuati dalla Regione Emilia Romagna nel corso di validità del presente contratto di servizio tenendo conto di quanto previsto nei PAI/PEI.

### **ART. 14- TRASPORTI**

Il soggetto gestore garantisce agli utenti trasporti per finalità ricreative e socializzanti secondo quanto previsto dai rispettivi PAI/PEI. I costi afferenti sono compresi nel costo del servizio in quanto rientranti tra i fattori di produzione remunerati con il costo di riferimento per il servizio accreditato (al momento si veda Allegato A alla DGR n. 273/2016).

In riferimento all'attività di trasporto degli utenti per raggiungere il Centro Diurno dalla propria abitazione, o da luoghi di ritrovo condivisi con utente/famiglia, e per rientrare alla conclusione delle attività per il trasporto annualmente viene individuata una specifica tariffa giornaliera per ogni unità inscindibile di andata e ritorno. L'importo di tale tariffa è definito nell'ambito dell'allegata scheda tecnico/economica.

L'attività di trasporto dovrà essere assicurata con mezzi idonei a garantire la sicurezza degli utenti in rapporto alle loro specifiche condizioni. Dovrà essere sempre presente, oltre all'autista in possesso delle abilitazioni prescritte dalla legge, anche il personale addetto all'accompagnamento se previsto dal PAI.

L'attività di trasporto da e per il Centro Diurno non è da computarsi nell'ambito dell'orario di funzionamento del Centro stesso. I costi non sono compresi nell'ambito del costo del servizio e dovranno essere contabilizzati a parte secondo una ripartizione dei costi a carico del FRNA o del Bilancio dei Comuni definita dal Comitato di Distretto.

Per la definizione di quote di partecipazione al costo del servizio da parte dell'utente si rinvia agli specifici orientamenti espressi dalla Committenza a seguito delle eventuali indicazioni del Comitato di Distretto. In ogni caso la compartecipazione a carico dell'utente potrà essere richiesta solo in caso di effettiva partecipazione. Le assenze dell'utente dal servizio di trasporto comportano una riduzione della tariffa a carico del FRNA e della Quota Sociale pari al 20% fino ad un massimo di 15 gg nell'anno. Per la remunerazione di assenze superiori a tale limite si procederà a una valutazione caso per caso.

Il Gestore si impegna a garantire al disabile e ai suoi famigliari la possibilità di rinuncia al servizio. Tale rinuncia dovrà essere comunicata formalmente al Gestore ed alla Committenza con un anticipo di almeno 30 giorni. In tale caso nessun onere potrà essere posto a carico dell'utente o della sua famiglia

## **ART. 15 - REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO E FATTURAZIONE**

La remunerazione del servizio accreditato, oggetto del presente Contratto è assicurata attraverso:

- le tariffe regionali per i servizi accreditati e l'eventuale quota parte del servizio di trasporto organizzato dal Gestore, a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza di competenza del Distretto in quanto gestore del FRNA;
- le quote/retta relative alle prestazioni alberghiere a carico del Bilancio Sociale comprese dell'eventuale quota parte del servizio di trasporto organizzato dal Gestore.

Nell'ambito della quota parte a carico del bilancio sociale è da ricomprendersi anche il contributo a carico degli utenti, determinato nel modo e nei limiti fissati dalla normativa vigente e dagli eventuali regolamenti e provvedimenti adottati in materia in ambito locale/metropolitano, con eguale metodologia e limite per tutti i livelli di valutazione dell'utente.

Per i residenti nel Distretto la differenza fra la quota a carico del bilancio sociale e le quote poste a carico degli utenti, secondo la regolamentazione tariffaria dell'Unione, sono sostenute da ASC InSieme.

Con particolare riferimento alle tariffe e quote a carico del Distretto si specifica che il Gestore si impegna all'invio della relativa fatturazione al SUMCF dell'Azienda USL di Bologna secondo le indicazioni e modalità che saranno comunicate dall' Azienda USL.

Il gestore si impegna all'utilizzo puntuale secondo le indicazioni ed i protocolli condivisi nell'ambito del Progetto GARSIA, dello specifico modulo informatico di gestione amministrativo/contabile. Il Modulo Contabile di Gestione Amministrativa dei Contratti di servizio è lo strumento individuato dalle parti ai fini della verifica delle prestazioni rese e del consolidamento dei costi a carico FRNA. La produzione e condivisione del documento pro-forma previsto dal modulo informatico in parola è elemento obbligatorio e preparatorio alla emissione della fatturazione mensile delle competenze dovute dall'Azienda USL al Gestore e garanzia della correttezza della fatturazione stessa. Tale impegno, al momento, non riguarda la gestione amministrativa di Progetti Individualizzati DGR 2068. L'impegno è la progressiva estensione a tale tipologia assistenziali dell'utilizzo del modulo contabile GARSIA, fino ad allora saranno utilizzati i sistemi di rendicontazione e controllo tradizionali attraverso i fogli presenza/assenza allegati alle fatture.

L'Azienda USL provvederà all'effettuazione del pagamento della tariffa a carico del FRNA, tenendo conto dei contenuti del documento pro-forma consolidato e condiviso da entrambe le parti, entro 60 giorni, e comunque entro i termini indicati dalla normativa vigente, a decorrere dalla data di presentazione della fatturazione da parte del Gestore.

Al momento dell'ingresso in struttura dovrà essere sottoscritto, tenendo conto dei regolamenti e dei provvedimenti adottati a livello metropolitano e/o locale in ordine alle modalità di accesso ed utilizzo dei servizi e alle modalità di compartecipazione dell'utente al costo dei servizi stessi, uno specifico contratto individuale di assistenza che individui chiaramente il riparto economico della retta e le modalità attraverso le quali si possa addivenire ad una sua modifica con particolare riferimento all'eventuale intervento economico del Comune di residenza. Tale documento dovrà essere sottoscritto dal Gestore, dal disabile e dai suoi famigliari e dal comune di residenza dello stesso disabile.

Eventuali variazioni dell'entità del costo del servizio, della tariffa a carico del FRNA, della quota socio-assistenziale a carico del Bilancio Sociale dei Comuni o dell'importo della quota di contribuzione a carico dell'utente e dell'eventuale compartecipazione del Comune di residenza, saranno comunicate in forma scritta e varranno tra le parti senza obbligo di sottoscrizione di un nuovo contratto individuale di assistenza.

## **ART. 16 - DETERMINAZIONE DEL COSTO DI RIFERIMENTO**

L'entità della tariffa a carico FRNA e della quota socio-assistenziale è calcolata sulla base:

- dagli elementi strutturali del sistema di remunerazione regionale;
- della valutazione del livello assistenziale degli utenti.

La valutazione del costo di riferimento per il servizio accreditato viene effettuato dalla Committenza sulla base di specifica istruttoria con il coinvolgimento del Gestore e sulla base dei vigenti atti Regionali. In particolare, per il servizio Centro Socio/Riabilitativo, si richiama la DGR 273/2016 e ss. mm. ed int..

Il costo di riferimento del servizio è soggetto a verifica periodica secondo una tempistica definita dalle parti mediante utilizzo degli strumenti di calcolo regionali. Non sono previsti automatismi per quanto riguarda la variazione del costo di riferimento del servizio.

La rideterminazione del costo del servizio non comporterà la sottoscrizione di un nuovo contratto ma sarà operativa successivamente alla formalizzazione della proposta di



adeguamento da parte della Committenza e della relativa accettazione da parte del Gestore. Si rinvia all'Allegato tecnico-economico al presente contratto di servizio.

Sulla base del PAI/PEI definito il costo del servizio sarà così modificato:

- diminuzione di una quota del 20% del costo per il livello moderato nel caso di bisogni socio educativi lievi;
- aumento di una quota fino ad un massimo del 20% in caso di presenza di disturbi comportamentali e bisogni socio-assistenziali ed educativi complessi. Eventuali situazioni particolari che prevedano, a fronte di un rapporto individualizzato, una percentuale di aumento della quota massima fino al 40% (così come previsto dalla DGR 273/2016), potranno essere remunerate in modo specifico mediante un confronto puntuale sui maggiori costi effettivamente sostenuti e documentati dal gestore.

Il livello di gravità e la conseguente definizione del costo economico relativo all'inserimento dell'utente viene determinato a seguito di valutazione della competente UVM distrettuale. Il livello di gravità, la relativa valutazione del bisogno assistenziale dell'ospite e la conseguente definizione della tariffa possono essere rivisti sulla base delle modifiche delle condizioni socio-sanitarie dell'utente accertati dalla medesima UVM.

Ai fini dell'aggiornamento della tariffa gli esiti della nuova valutazione hanno effetto, dal punto di vista economico, dal mese successivo alla valutazione stessa.

Il costo del servizio come rideterminato viene comunicato dalla Committenza al Gestore, ad ASC InSieme ed all'utente stesso.

## **ART. 17 - DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DELL'UTENTE**

La disciplina e la determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico degli utenti, compete alla Committenza nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto. Tali quote, in linea di massima, vengono definite annualmente in modo congruente alla definizione dei rispettivi Budget e vengono comunicate al soggetto gestore insieme alla tariffa a carico del FRNA ed al costo del servizio. Esse possono essere riviste in corso d'anno a fronte della accertata modifica della situazione reddituale dell'utente e/o del suo nucleo familiare.

Preventivamente all'ingresso in struttura i Committenti, tramite ASC InSieme, assicurano la valutazione dei mezzi e delle condizioni economiche e finanziarie degli utenti. Successivamente ASC InSieme garantisce agli utenti, in caso di significativa variazione, la rivalutazione dei medesimi mezzi e condizioni economiche. Al momento dell'ingresso in struttura dovrà essere sottoscritto, tenendo conto dei regolamenti e dei provvedimenti adottati a livello metropolitano e/o locale in ordine alle modalità di accesso ed utilizzo dei servizi, alle modalità di compartecipazione degli utenti e all'operatività della fatturazione da parte del gestore anche delle quote a carico degli stessi, uno specifico contratto individuale di assistenza, provvedendo ad acquisire la formale accettazione della quota utente da parte dei soggetti tenuti al pagamento.

Si specifica che la quota di compartecipazione alla spesa a carico degli utenti non è proporzionale al livello assistenziale dell'utente. Essa viene determinata in modo omogeneo. Ai sensi della DGR 273/2016, inoltre, il sistema di remunerazione regionale è da intendersi onnicomprensivo e, quindi, il Gestore non può prevedere e porre a carico all'utente ulteriori quote oltre alla quota di compartecipazione definita dalla Committenza.

E' esclusa la revisione retroattiva delle quote di contribuzione. Le quote eventualmente riviste non possono essere applicate prima di aver informato adeguatamente gli utenti.

## **ART. 18 - RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DELL'UTENTE**

Il Gestore provvederà alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la quota è giornaliera e viene pagata in via posticipata rispetto al mese di competenza;
- la quota a carico dell'utente e la tariffa a carico del FRNA sono riconosciute dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso;
- la quota a carico dell'utente sarà fatturata mensilmente entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento al disabile stesso o ai suoi familiari e al comune di residenza secondo quanto previsto nel contratto di assistenza e dagli eventuali regolamenti e provvedimenti adottati in materia dalla Committenza e validi a livello metropolitano e/o locale;
- in caso di errori di fatturazione il Gestore si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, con la fattura del mese successivo, previa comunicazione all'utente.

Per agevolare il pagamento delle quote di contribuzione da parte degli utenti, il Gestore prevederà le forme di riscossione più comuni nel rispetto della vigente normativa.

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Il gestore o suo incaricato invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il gestore dovrà indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il Gestore potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso il Gestore addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Al fine di evitare quanto sopra il gestore si impegna all'eventuale definizione, in accordo con l'utente, di modalità di pagamento rateizzato o dilazionato.

La condizione di morosità dell'utente non è da considerarsi elemento di valutazione ai fini della decisione tecnico-assistenziale in ordine alla dimissione o al trasferimento dell'utente stesso presso altra struttura.

Come specificamente indicato nella DGR n. 273/2016, il Gestore del servizio accreditato si impegna a certificare annualmente la quota della retta sostenuta dall'utente e/o dai familiari tenuti al suo mantenimento, relativamente a spese mediche, paramediche e di assistenza specifica (personale addetto all'assistenza ed alle attività di animazione). A tale fine il soggetto Gestore rilascia, entro il mese di febbraio successivo all'anno di riferimento, specifica attestazione utilizzabile ai fini fiscali per le deduzioni ammesse dalla legislazione vigente. La reiterata inosservanza di tale obbligo costituisce grave motivo di iniquità nei confronti dei cittadini e comporta la sospensione dell'efficacia del contratto di servizio e della liquidazione delle relative competenze.

## **ART. 19 – SISTEMA INFORMATIVO-OPERATIVO GARSIA**

Le parti assumono il sistema informativo GARSIA quale sistema unico di gestione e monitoraggio delle attività, movimentazione degli ospiti e risorse umane impiegate nonché, quando attivo, lo specifico modulo informatico di gestione dei flussi di ambito amministrativo

contabile.

Il Gestore si impegna all'utilizzo degli strumenti omogenei di presa in carico, valutazione e gestione, dei percorsi informatizzati di connessione gestionale ed informativa tra i diversi attori istituzionali del sistema di welfare e tra i diversi professionisti previsti nell'ambito del Sistema informativo-operativo GARSIA.

Il Gestore si impegna a collaborare alla costante e corretta implementazione del Sistema informativo-operativo GARSIA, garantendo:

- l'utilizzo degli eventuali moduli aggiuntivi che saranno via via predisposti;
- il recepimento tempestivo degli aggiornamenti che saranno via via proposti;
- la partecipazione del proprio personale agli specifici momenti formativi che saranno proposti/organizzati;
- la partecipazione ai momenti di verifica periodica sull'andamento del sistema che saranno predisposti a livello distrettuale e aziendale.

L'assolvimento dei debiti informativi locali, metropolitani e regionali, è riconosciuto dalle parti quale elemento indispensabile per il monitoraggio delle attività a sostegno della programmazione.

L'eventuale mancato assolvimento dei debiti informativi da parte del Gestore, fatto salvo il caso di impossibilità o ritardo non imputabile alla volontà del Gestore stesso, comporta l'invio di una diffida e di un sollecito da parte del Distretto. Nel caso in cui il Gestore non ottemperi a quanto previsto nel sollecito, verrà applicata una penale di € 250.

Nel caso in cui sia verificata l'inattendibilità o la non veridicità dei dati forniti o non siano rispettati i termini temporali definiti per l'implementazione del sistema e questo dipenda da fatti e condizioni imputabili al Gestore, verrà comminata una penale pari a € 500 se, entro 15 giorni dalla contestazione, il soggetto Gestore non provvederà alla sistemazione dei dati.

Penali di pari importo verranno reiterate nel caso di altri e successivi solleciti non ottemperati. Le sanzioni verranno applicate mediante decurtazioni di pari importo sulla prima fattura successiva all'accertata inadempienza del Gestore.

Il Gestore assicura lo svolgimento in modo regolare e costante di ogni richiesta informativa definita dalla Regione o dalla Committenza, in base alle disposizioni ed alle modalità che saranno dagli stessi definite.

## **ART. 20 - FLUSSO INFORMATIVO SUI COSTI DI PRODUZIONE**

I Committenti attivano, anche attraverso il sistema operativo GARSIA STRUTTURE DISABILI, il necessario flusso informativo con il soggetto produttore dei servizi, finalizzato a verificare, in modo condiviso e trasparente, la presenza o meno degli elementi di flessibilità gestionale che possono determinare la riduzione e/o l'aumento del costo di riferimento e il relativo adeguamento del sistema di remunerazione. I Committenti potranno predisporre strumenti idonei alla raccolta delle informazioni.

A tal fine, il gestore è tenuto a fornire tutta la documentazione necessaria. Ferme restando le responsabilità penali previste nel caso di dichiarazioni non veritiere e di falsità negli atti, richiamate dall'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, il soggetto gestore deve comunicare le eventuali variazioni sulle presenze di personale che modifichino gli elementi di cui si è tenuto conto, al fine della definizione del costo di riferimento, ciò per consentire di apportare le conseguenti necessarie riduzioni tariffarie. In caso di omissione delle citate comunicazioni, si procederà al recupero della parte di tariffa indebitamente percepita ed all'applicazione di una penale pari a € 500,00 in seguito a diffida formale, mediante Posta Elettronica Certificata (PEC).



L'applicazione delle penali di cui sopra sarà in ogni caso preceduta da formale comunicazione da parte della Committenza con la previsione di un termine congruo per la presentazione di controdeduzioni da parte del Gestore.

#### **ART. 21 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

L'erogazione del servizio agli utenti, così come programmato, non può essere interrotta o sospesa se non per gravissime cause di forza maggiore. Sono vietate rikusazioni degli utenti da parte del Gestore. In caso di presunta inappropriata di un inserimento, è previsto il confronto sul caso.

In caso di interruzione o sospensione degli interventi e servizi, per cause indipendenti sia dalla volontà dei Committenti che del gestore, quest'ultimo dovrà apprestare tutte le più opportune misure per affrontare le situazioni di emergenza ed informare gli utenti. Il gestore avrà cura di informare tempestivamente i Committenti sulle motivazioni e cause della interruzione o sospensione.

In caso di interruzione o sospensione di interventi e servizi derivanti da volontà dei Committenti, per esigenze di pubblico interesse, i Committenti s'impegnano a darne congruo preavviso al gestore per consentire l'opportuna informazione dell'utenza.

Al di fuori dei casi espressamente previsti dal presente atto o dalla legge, l'interruzione del servizio è sempre e comunque vietata.

#### **ART. 22 - MONITORAGGIO DELLA REGOLARE ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Il monitoraggio della regolare esecuzione del contratto di servizio verrà effettuato dai Committenti secondo le seguenti modalità:

- rilevazione periodica dei principali parametri di attività e di gestione previsti nell'ambito del modulo informatico/informativo GARSIA Strutture Disabili;
- richiesta dei committenti al gestore di relazione su specifici episodi o situazioni che potrebbero rappresentare inadempienza contrattuale;
- eventuali incontri e/o visite di verifica effettuate da specifici incaricati della Committenza.

Il Gestore si impegna a:

- fornire tutta la documentazione di volta in volta richiesta;
- garantire la puntuale e corretta implementazione del modulo informativo/informatico GARSIA STRUTTURE DISABILI secondo le modalità e la periodizzazione comunicata dalla Committenza, in quanto strumento di verifica e valutazione della regolare esecuzione del contratto;
- consentire l'eventuale accesso alla propria sede ai rappresentanti individuati dalla Committenza che saranno nominativamente indicati al gestore stesso, al fine di consentire le necessarie ed opportune verifiche in loco;
- collaborare attivamente con essi per la realizzazione delle visite di verifica qualora programmate.

#### **ART. 23 – CODICE DI COMPORTAMENTO**

Gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al DPR n. 62 del 16/4/2013 e dai Codici di comportamento approvati da ciascuna parte

Committente si applicano, per quanto compatibili, al Gestore del servizio ed ai suoi collaboratori a qualunque titolo.

Il gestore dichiara con la sottoscrizione del presente atto, di aver preso visione dei citati codici di comportamento reperibili sui siti istituzionali dei Committenti.

L'accertata violazione da parte del gestore e dei suoi collaboratori degli obblighi previsti in tali atti (codice generale e codici aziendali) costituisce causa di risoluzione o di decadenza del presente contratto.

Il Gestore accreditato dichiara, per quanto di propria conoscenza, l'assenza della condizione di cui all'art. 53, comma 16 ter del D.Lgs. 165/2001 nei confronti dei soggetti della committenza.

## **ART. 24 – RESPONSABILITA' E COPERTURE ASSICURATIVE**

Il Gestore deve effettuare il servizio con diligenza, secondo le modalità, i termini e le condizioni indicati nel presente contratto e nel pieno rispetto della vigente normativa in materia.

E' inoltre responsabile del buon andamento dei servizi a lui affidati e degli oneri che dovessero essere sopportati in conseguenza dell'inosservanza di obblighi in carico al gestore stesso o al proprio personale.

I Committenti non sono responsabili dei danni, eventualmente causati al personale ed alle attrezzature del gestore, che possano derivare da comportamenti di terzi estranei, ivi compresi gli utenti del servizio.

E' in carico al gestore ogni responsabilità civile e penale derivante allo stesso ai sensi di legge nell'espletamento dei servizi e delle conseguenti attività di cui al presente contratto.

Il Gestore mantiene in essere, per tutta la durata del contratto e per le eventuali proroghe o rinnovi, adeguate polizze assicurative, in particolare contro il rischio di responsabilità civile per danni a cose a persone connessi all'attività svolta e verso prestatori di lavoro.

Tali polizze devono assicurare adeguata copertura assicurativa senza soluzione di continuità e pertanto non potranno contenere clausole che possano di fatto limitare la tutela nei confronti di terzi e/o utenti per danni subiti nel periodo di validità delle polizze ma reclamati successivamente al termine di validità delle stesse.

Resta in ogni caso piena la responsabilità del Gestore nel rimborso di danni provocati a persone o cose connessi all'attività svolta in dipendenza del presente contratto.

## **ART. 25- SOSPENSIONE O RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER INADEMPIMENTO. PENALI**

La sospensione o la revoca dell'accredito definitivo comportano rispettivamente la sospensione dell'esecuzione o la risoluzione di diritto del presente Contratto, senza la maturazione di indennizzi o simili a favore del Gestore per il periodo ulteriore e successivo.

La parte committente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto, previa diffida con un preavviso di almeno trenta giorni, ai sensi e nei casi previsti dagli articoli 1453 e ss. del C.C. di inadempimenti contrattuali, in particolare si riserva di procedere ai sensi dell'art. 1456 C.C. (Risoluzione di Diritto) nei seguenti casi:

- a. interruzione della continuità del servizio per motivi imputabili al Gestore, così come previsto nell'art. 22 sopra citato;

- a. grave violazione di un adempimento, non eliminata in seguito a formale diffida reiterata;
- a. impiego di personale inadeguato o insufficiente rispetto ai requisiti minimi dichiarati o agli standard concordati;
- a. inosservanza delle norme di legge in materia di lavoro, previdenza, infortuni, sicurezza e privacy;
- a. gravi danni alla dignità degli assistiti da parte degli operatori del servizio;
- 1. accertate violazioni dei codici di comportamento di cui all'art. 34.

È prevista l'applicazione di una penale di € 500,00/die per ogni violazione non rimossa in seguito a diffida formale, mediante PEC, o sua reiterazione.

Sono fatte salve le penali previste ai precedenti Art. 20 e 21 relative all'utilizzo del Sistema informatico GARSIA ed ai flussi informativi sui costi di gestione.

## **ART. 26 - MODALITA' DI REVOCA O DI REVISIONE DEL CONTRATTO**

Qualora si verificano obiettive sopravvenienze giuridiche o di fatto, che siano tali da rendere il presente contratto non più confacente all'interesse pubblico, si applica l'articolo 11, comma 4, della legge n. 241/1990 che per tale ipotesi configura un potere di revoca in capo all'Amministrazione.

In tale fattispecie si riconosce al soggetto gestore un indennizzo convenuto in misura pari al 50% del danno emergente, comunque con esclusione di qualsiasi indennizzabilità del lucro cessante. Costituiscono sopravvenienze ai fini in esame, in via esemplificativa e non esaustiva, le seguenti circostanze:

- a) aggiornamento della programmazione di ambito distrettuale;
- b) approvazione di nuove leggi o normative che incidano significativamente sull'organizzazione del servizio, anche sotto il profilo della diminuzione delle risorse a disposizione del Committente;
- c) modifica del sistema regionale di tariffazione dei servizi accreditati;
- d) modifica del sistema distrettuale di contribuzione degli utenti al costo dei servizi;
- e) modifica del sistema di accesso ai servizi;
- f) variazioni significative dell'andamento della domanda.

A norma dell'articolo 1373 C.C. (recesso unilaterale), il Committente può recedere dal presente contratto nei seguenti casi:

- a) aggiornamento della programmazione di ambito distrettuale;
- b) mancata accettazione del sistema di remunerazione regionale da parte del gestore;
- c) mancata applicazione da parte del gestore del sistema regionale di tariffazione dei servizi accreditati;
- d) modifica del sistema distrettuale di contribuzione degli utenti al costo dei servizi;
- e) mancato rispetto da parte del gestore delle modalità condivise a livello distrettuale per l'accesso ai servizi.

Il recesso può essere esercitato anche sotto la forma della rinegoziazione del contratto.

Qualora si verificano i presupposti per la revoca o il recesso a norma dei commi precedenti e non sussistano ragioni di urgenza o situazioni tali da precludere una rinegoziazione del contratto, il Committente formula al Gestore una proposta di modifica delle pattuizioni. Se le parti non raggiungono un'intesa per la rinegoziazione entro 30 giorni dal ricevimento della proposta, la revoca o il recesso possono essere esercitati unilateralmente da parte del

Committente.

La rinegoziazione non può comunque svolgersi in contrasto con l'atto di accreditamento.

Il Committente può modificare unilateralmente le condizioni del rapporto al verificarsi delle seguenti circostanze e nei limiti indicate per ciascuna di esse:

- a) ridefinizione della ripartizione degli oneri tra FRNA e utente/ASC InSieme;
- b) rimodulazione del rapporto di assistenza sanitaria, al fine di far salva la compatibilità e sostenibilità del FSR, fermo restando il rapporto minimo previsto dalle indicazioni regionali in materia.

## **ART. 27 - PAGAMENTI E INTERESSI DI MORA**

I pagamenti dei Committenti al Gestore devono essere effettuati entro 60 giorni dal ricevimento della fattura e, comunque, nel rispetto dei tempi e dei termini previsti dalla normativa vigente al momento della emissione della fatturazione.

Scaduti i termini di pagamento senza che sia stato emesso il mandato, al Gestore creditore spetteranno, a fronte di specifica richiesta, gli interessi moratori previsti dalla vigente normativa.

Le fatture dovranno contenere tassativamente i seguenti elementi:

- indicazione dettagliata del servizio prestato, con allegata indicazione degli ospiti di riferimento;
- indicazione del numero dell'ordine aziendale informatizzato.

E' fatta salva la previsione di sospensione del contratto e dei relativi pagamenti a seguito di reiterata inosservanza degli obblighi dichiarativi previsti al punto 9) dell'allegato 1) alla DGR 273/2016. In caso di sospensione dei pagamenti, non saranno riconosciuti al Gestore inadempiente gli interessi di mora.

Il Gestore si impegna al rispetto degli obblighi normativi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art.3 della L.136 del 13/08/2010 e ss. mm. ed int., e di ogni altra norma prevista in materia.

## **ART. 28 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR" o "Regolamento") quando due o più soggetti titolari del trattamento dei dati personali condividono le finalità e le modalità del trattamento stesso, sono qualificati come Contitolari del trattamento.

Ai fini dell'applicazione del Regolamento UE le parti danno reciprocamente atto che l'Azienda USL di Bologna (di seguito Azienda) e ASC InSieme sono Contitolari del trattamento e convengono che il rapporto di Contitolarità sia regolato da uno specifico atto giuridico denominato 'Accordo di Contitolarità' e dagli stessi sottoscritto e allegato quale parte integrante e sostanziale del presente atto. (ALLEGATO 2 "ACCORDO DI CONTITOLARITÀ PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 26 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 RELATIVO ALLA STIPULA DI CONTRATTI/CONVENZIONI/ACCORDI TRA L'AZIENDA USL DI BOLOGNA E ASC INSIEME").

I Contitolari del trattamento nominano, mediante sottoscrizione del presente atto, Casa Santa Chiara Società Cooperativa Sociale quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR allo scopo di procedere al corretto trattamento dei dati, relativi all'oggetto del presente contratto (ALLEGATO 3 "DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO").

I Contitolari del trattamento convengono che siano applicate dal Responsabile le Istruzioni del Trattamento Dati e le Indicazioni sulla procedura del Data-Breach definite dall'AUSL di Bologna.

In particolare, il Responsabile del trattamento è tenuto:

- ad adottare opportune misure atte al rispetto dei requisiti del trattamento dei dati personali previste dall'art. 5 del GDPR;
- ad adottare le misure di sicurezza previste dall'art. 32 del GDPR, eventualmente indicate dal Titolare del trattamento, dal Garante per la protezione dei dati personali e/o dal Comitato Europeo con propria circolare, risoluzione o qualsivoglia altro provvedimento eventualmente diversamente denominato;
- ad autorizzare i soggetti che procedono al trattamento, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 29 del GDPR, secondo la procedura interna del medesimo e, comunque, impegnando i medesimi soggetti autorizzati che non siano eventualmente tenuti al segreto professionale affinché rispettino lo stesso livello di riservatezza e segretezza imposto al Titolare del trattamento;
- ad assistere i Contitolari del trattamento, al fine di soddisfare l'obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti di cui Capo III del GDPR, ai sensi dell'art. 28, comma 1, lett. e) del GDPR.

In particolare, è fatto obbligo al Responsabile del trattamento di attenersi alle istruzioni impartite dai Contitolari, allegate al presente accordo e da considerare parte integrante dello stesso (Allegato 4 "ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI") oltre a garantire che le operazioni di trattamento siano svolte secondo l'ambito consentito e nel rispetto dei singoli profili professionali di appartenenza, nel rispetto della riservatezza e confidenzialità dei dati.

Il Responsabile del trattamento con la sottoscrizione della presente convenzione s'impegna a prendere visione e ad attenersi scrupolosamente a tutte indicazioni di cui alla procedura approvata con Deliberazione n. 146/2019, rinvenibile al link <https://www.ausl.bologna.it/privacy>.

La presente designazione è da ritenersi valida per tutta la durata del rapporto contrattuale e si intende comunque estesa ad eventuali futuri contratti aventi ad oggetto servizi analoghi o prestazioni sanitarie ulteriori e che comportino un trattamento di dati personali da parte del Responsabile del trattamento, in nome e per conto del Titolare del trattamento.

Ai fini della responsabilità civile si applicano le norme di cui all'articolo 82 del GDPR. Resta fermo che, anche successivamente alla cessazione o alla revoca del presente accordo, il Responsabile del trattamento dovrà mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relative al Titolare del trattamento delle quali sia venuto a conoscenza nell'adempimento delle sue obbligazioni."

Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione di dati personali, nonché alle disposizioni di cui al presente contratto.

## **ART. 29 - SPESE CONTRATTUALI E DI REGISTRAZIONE**

Il presente contratto:

- sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso;
- è esente da imposta di bollo ai sensi dell'Art. 17 del D. Lgs. 460/97.

Tutte le spese inerenti e conseguenti il contratto sono a carico del Gestore salvo che la legge disponga diversamente.

### **ART. 30 - ELEZIONE DEL FORO**

In caso di lite tra le Parti, il Foro competente è quello di Bologna.

### **ART. 31 – DURATA DEL CONTRATTO**

Il presente Contratto ha durata a far data dal 1 gennaio 2024 e scade il 31 dicembre 2024. Alla scadenza esso potrà essere rinnovato nell'ambito dei limiti temporali dell'accreditamento definitivo.

I contenuti del presente contratto potranno essere soggetti a verifiche periodiche calendarizzate in accordo tra le parti e finalizzate all'eventuale verifica dei parametri e delle condizioni in esso previste anche ai fini dell'adeguamento del servizio ai parametri previsti dalla normativa e degli atti di indirizzo della Regione Emilia Romagna.

Le parti si impegnano a recepire le nuove diverse indicazioni e disposizioni della Regione Emilia-Romagna nel pieno rispetto della tempistica indicata dalla Regione stessa.

### **ART. 32 - NORME FINALI**

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente Contratto, si applicano le norme del Codice Civile e le altre normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.

Il Gestore dovrà altresì attenersi a tutte le disposizioni in materia di prevenzione e gestione di eventuali criticità di tipo sanitario ed organizzativo, quali ad esempio quelle connesse alla pandemia Covid 19, nonché ai protocolli di natura tecnica previsti per le attività oggetto del presente contratto di servizio.

Si conviene che eventuali integrazioni o modificazioni al contratto di servizio dipendenti da aggiornamenti normativi e da provvedimenti assunti dalla Regione Emilia Romagna, anche in materia tariffaria, ovvero dalla riprogrammazione annuale dei volumi di attività, saranno formalizzati tra i contraenti, senza necessità di riscrittura del presente contratto. Analogamente si procederà anche per aspetti interpretativi o integrativi delle clausole contrattuali.

Allegati al Presente contratto:

- Scheda allegato tecnico-economico di riepilogo dei parametri di personale, delle quote di rimborso a carico FSR, delle Tariffe a carico FRNA e della Quota Utente.
- Accordo di con titolarità
- Descrizione delle attività di trattamento
- Istruzioni per il responsabile del trattamento de idati personali

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.

**Per L'Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia**

La Dirigente del Servizio Sociale Associato (Cati La Monica)

**Per l'Az. USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia Reno, Lavino e Samoggia**

La Direttrice (Ilaria Camplone)

**Per ASC InSieme Azienda di Servizi alla cittadinanza**

Il Direttore (Michele Peri)

**Per Casa Santa Chiara Società Cooperativa Sociale**

La Legale rappresentante (Simona Elsa Martino)



**Allegato 1: Allegato tecnico-economico relativo al contratto di servizio  
 CSRD “Calcara” e “Montechiaro” valevole dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024**

**Servizio accreditato di CSRD: “Calcara”**

**Apertura:**

5 gg/sett, 225 gg/anno, 7,20 h/g (di cui 7 di apertura e 0,20 di equipe)

**Posti disponibili:**

Totale posti Autorizzati: n. 16

Totale posti Accreditati: n. 16

Totale posti a contratto: n. 14, dei quali:

- a disposizione del Distretto Reno, Lavino e Samoggia, n. 5 posti
- a disposizione del Distretto di Bologna, n. 7 posti
- a disposizione del Distretto Pianura Ovest, n. 2 posti

**Risorse professionali messe a disposizione dal gestore :**

Il gestore garantisce i parametri di personale previsti dalla normativa vigente in tema di accreditamento sociosanitario. Si impegna altresì a trasmettere alla Committenza relativo prospetto riepilogativo del personale impiegato.

**Classificazione degli ospiti**

	<i>R.L.S.</i>	<i>Bologna</i>	<i>Pianura Ovest</i>
<b>A30</b>	2	2	
<b>A20</b>	1	1	
<b>B</b>	2	3	
<b>C</b>		1	2

**Costo servizio pro-capite/pro-die IVA inclusa:**

tipologia posti	Tariffa	di cui quota FRNA	di cui quota utente/Comune
<b>A30</b>	154,64	124,99	29,65
<b>A20</b>	143,24	115,87	27,37
<b>B</b>	120,43	97,62	22,81
<b>C</b>	88,82	71,89	16,93

**Ulteriori annotazioni/osservazioni**



**Servizio accreditato di CSRD: "Montechiaro"**

**Apertura:**

5 gg/sett, 225 gg/anno, 7,20 h/g (di cui 7 di apertura e 0,20 di equipe)

**Posti disponibili:**

Totale posti Autorizzati: n. 13

Totale posti Accreditati: n. 13

Totale posti a contratto: n. 12, dei quali:

- a disposizione del Distretto Reno, Lavino e Samoggia, n. 3 posti
- a disposizione del Distretto di Bologna, n. 8 posti
- a disposizione del Distretto Pianura Est, n. 1 posto

**Risorse professionali messe a disposizione dal gestore :**

Il gestore garantisce i parametri di personale previsti dalla normativa vigente in tema di accreditamento sociosanitario. Si impegna altresì a trasmettere alla Committenza relativo prospetto riepilogativo del personale impiegato.

**Classificazione degli ospiti**

	<i>R.L.S.</i>	<i>Bologna</i>	<i>Pianura Est</i>
<b>A 40</b>		1	
<b>A 30</b>		4	
<b>B</b>		2	1
<b>C</b>	2	1	
<b>D</b>	1		

**Costo servizio pro-capite/pro-die IVA inclusa:**

tipologia posti	Tariffa	di cui quota FRNA	di cui quota utente/Comune
<b>A40</b>	164,96	133,25	31,71
<b>A30</b>	153,64	124,19	29,45
<b>B</b>	119,66	97,01	22,65
<b>C</b>	88,31	71,48	16,83
<b>D</b>	78,19	63,04	15,15

**Ulteriori annotazioni/osservazioni**

**ALLEGATO 2 - ACCORDO DI CONTITOLARITÀ PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 26 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 RELATIVO ALLA STIPULA DI CONTRATTI/CONVENZIONI/ACCORDI TRA L'AZIENDA USL DI BOLOGNA E ASC INSIEME**

TRA

**L'Azienda USL di Bologna** – IRCCS Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna con sede legale in Bologna, Via Castiglione 29 – 40124, C.F. – P.I. 02406911202 in persona del Legale Rappresentante, nella sua qualità di Direttore Generale, Dott. Paolo Bordon;

E

**ASC Insieme** – Azienda Servizi per la cittadinanza con sede legale in Casalecchio di Reno, via Cimarosa n. 5/2 - 40033, C.F. e P.IVA 02985591201– rappresentato dal Direttore, Dott. Michele Peri;

di seguito indicati per brevità Parti o Contitolari

PREMESSO:

- che il Titolare del trattamento dei dati personali, in continuità con il D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato dal D.lgs. 101/2018, rappresenta, nell’ambito del quadro normativo in materia di protezione dei dati, il soggetto a cui competono le decisioni relative alle finalità e ai mezzi del trattamento;
- che il Regolamento UE 2016/679 (di seguito anche: "GDPR" o il "Regolamento") non esclude la possibilità che in talune circostanze due o più titolari possano determinare congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento dei dati. In tal senso si esprime l’art. 26 dello stesso che configura tali soggetti quali “contitolari”, i quali, attraverso un accordo interno stabiliscono:
  - le rispettive responsabilità in merito all’osservanza degli obblighi derivanti da GDPR, con riguardo particolare all’esercizio dei diritti dell’interessato;
  - le relative funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli artt. 13 e 14 del GDPR;
- che, a tal fine, risulta necessario stipulare un accordo interno che indichi le rispettive responsabilità in merito all’osservanza degli obblighi derivanti dal regolamento, con particolare riguardo all’esercizio dei diritti dell’interessato, e le rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni previste dagli artt. 13 e 14 del GDPR;
- che il trattamento dei dati personali e di natura particolare, oggetto del contratto di cui il presente accordo è parte integrante e sostanziale e verrà svolto in comune;
- che lo schema giuridico più idoneo al trattamento di tali dati sia un modello che preveda una contitolarità fra l’AUSL di Bologna e ASC InSieme;

- che nell'ambito delle rispettive responsabilità, così come determinate dal presente Accordo, tanto l'Azienda USL di Bologna, quanto ASC InSieme dovranno, in ogni momento, adempiere ai propri obblighi conformemente ad esso e in modo tale da trattare i dati senza violare le disposizioni di legge vigenti,

Tutto ciò premesso,

Si conviene e si stipula quanto segue:

### **Art. 1 - Valore delle premesse**

Nella premessa sono riportate le ragioni che giustificano il presente accordo le cui specificazioni sono dettagliate negli articoli seguenti. Le premesse e gli eventuali allegati del presente accordo costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso, nonché parte integrante e sostanziale del contratto da cui discende il presente accordo di contitolarità.

### **Art. 2 – Oggetto e finalità**

Il presente accordo di contitolarità regola l'ambito di azione e le responsabilità dei contitolari del trattamento in merito all'osservanza degli obblighi derivanti dal GDPR, compreso il rapporto con le categorie dei soggetti i cui dati saranno oggetto del trattamento. In particolare, l'accordo ha lo scopo di definire i compiti dei contitolari relativamente alle attività riconducibili a ciascuno di essi nell'ambito del contratto.

### **Art. 3 - Tipologie dei dati e ambito di trattamento**

Nel rispetto dei principi di finalità, trasparenza, esattezza e indispensabilità, per la realizzazione delle attività/servizi, vengono raccolti e registrati dati personali e/o dati personali di natura particolare.

A questo riguardo, gli Enti si impegnano a fornire le informazioni di cui all'art. 13 del GDPR.

### **Art. 4 - Adempimenti in materia di trattamento di dati personali**

Con la sottoscrizione del presente accordo, ciascuna parte dichiara di avere adempiuto e si impegna ad adempiere in futuro agli obblighi previsti dalla normativa in materia di trattamento di dati personali e a trattare i dati raccolti nel rispetto delle finalità sopra specificate. Relativamente alla contitolarità dei dati trattati le parti si impegnano ad adottare le misure di sicurezza previste dall'art. 32 del GDPR e ad adottare le particolari misure previste dalla normativa in caso di trattamento di dati personali di natura particolare.

Le Parti si impegnano, qualora tali funzioni siano previste, a:

designare gli amministratori di sistema, conformemente a quanto previsto dal Provvedimento dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008;

elaborare un piano di continuità operativa e di disaster recovery ai sensi dell'art. 51 comma 1 del D.lgs. 82/2015 così come modificato dall'art. 41 comma 1 lett. a) del D.lgs.179/2016;

### **Art. 5 - Informativa resa agli interessati**

Le Parti si impegnano ad adottare modalità coordinate di rilascio dell'informativa secondo le indicazioni contenute all'art. 13 del GDPR, con le finalità emarginate in premessa e, in ogni caso, forniscono specifica informativa relativa al trattamento dei dati personali nelle modalità

che consentano la più ampia diffusione, come, a titolo esemplificativo, sui siti istituzionali degli Enti nelle pagine relative alla promozione dell'iniziativa di cui al presente accordo.

Nei casi in cui i dati siano raccolti in presenza dell'interessato l'informativa per il trattamento dei dati personali per finalità di cura è somministrata dall'Azienda/Istituto che ha in carico l'utente stesso.

È fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, in merito al rilascio dell'informativa e all'acquisizione del consenso al trattamento dei dati di natura particolare, nello specifico dati genetici, dati biometrici, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

#### **Art. 6 - Obblighi per le parti derivanti dall'esercizio dei diritti dell'interessato**

Resta inteso tra le Parti che, ai sensi dell'art. 26, comma 3 del GDPR, indipendentemente dalle disposizioni del presente Accordo, l'interessato potrà esercitare i propri diritti nei confronti di e contro ciascun Contitolare del trattamento.

L'obbligo di risposta derivante dalle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato sarà effettuata dalla Parte che avrà materialmente provveduto all'obbligo d'informazione di cui sopra.

#### **Art. 7 - Responsabilità**

Le Parti saranno responsabili in solido per l'intero ammontare del danno al fine di assicurare l'effettivo risarcimento all'interessato.

Ciascuna della Parti potrà essere chiamata individualmente a risarcire in toto l'interessato che abbia dimostrato di aver subito un danno dal Trattamento. Nel caso in cui una delle Parti abbia provveduto al risarcimento per intero del danno subito dall'interessato, potrà esercitare azione di rivalsa nei confronti dell'altra Parte, responsabile effettiva del danno, esercitando l'azione di regresso.

#### **Art. 8 - Pubblicità**

Le Parti si impegnano altresì, ai sensi dell'art. 26, comma 2 del GDPR, a mettere a disposizione dell'interessato il contenuto essenziale del presente Accordo, riportandolo nelle proprie informative.

#### **Art. 9 - Sicurezza**

Le Parti si impegnano a mettere in atto tutte le misure di tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati personali raccolti, trattati o utilizzati nell'ambito del rapporto di contitolarità, fornendo sufficiente documentazione, se richiesta, alla controparte.

#### **Art.10 - Notifica all'Autorità di controllo delle violazioni di dati personali (c.d. data breach)**

Le Parti hanno l'obbligo di comunicarsi reciprocamente qualsiasi violazione dei dati personali ("Data Breach") entro e non oltre 72 ore dall'esserne venute a conoscenza. Tale notifica deve essere corredata di tutta la documentazione necessaria per consentire, ove necessario, di notificare tale violazione all'Autorità Garante per la Protezione dei dati Personali, ai sensi dell'art. 33 del GDPR.

La comunicazione dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- a. la natura della violazione dei dati personali
- b. la categoria degli interessati

- c. gli elementi di contatto presso cui ottenere più informazioni
- d. gli interventi attuati o che si prevede di attuare.

Le Parti si impegnano a collaborare alle indagini e alle istruttorie interne alle rispettive organizzazioni e a redigere congiuntamente la notifica di violazione nonché, ove necessaria, la comunicazione della violazione all'interessato ai sensi dell'art. 34 del Regolamento.

Per i fini perseguiti al presente paragrafo, le Parti indicano qui di seguito i rispettivi indirizzi di posta elettronica a cui inviare ogni segnalazione e informazione relativa ad eventuali violazioni di dati personali:

- per l'Azienda USL di Bologna: [privacy@ausl.bologna.it](mailto:privacy@ausl.bologna.it) e [dpo@aosp.bo.it](mailto:dpo@aosp.bo.it) - [dpo@pec.aosp.bo.it](mailto:dpo@pec.aosp.bo.it)
- per ASC InSieme : [segreteria@ascinsieme.it](mailto:segreteria@ascinsieme.it) e DPO: [dpo@ascinsieme.it](mailto:dpo@ascinsieme.it)

### **Art. 11 – Modalità di esercizio dei diritti dell'interessato**

Le Parti convengono che le richieste di esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. 15-22 del GDPR possono essere presentate nei confronti di ciascuno o entrambi i Contitolari, come previsto dall'art. 26, 3° comma, del GDPR.

I Contitolari debbono collaborare e assistersi vicendevolmente nell'adempimento dell'obbligo di evadere le istanze degli interessati, fornendo e rendendo accessibili le informazioni e gli elementi necessari al fine di fornire un tempestivo riscontro all'interessato nel rispetto dei termini indicati all'art. 12, 3° e 4° comma del Regolamento.

Nell'eventualità in cui il Contitolare ricevente non provveda all'inoltro dell'istanza dell'interessato all'altro Contitolare, ometta, ritardi o rifiuti ingiustificatamente di soddisfare la richiesta dell'interessato, la responsabilità di tale azione rimarrà in capo esclusivamente al Contitolare diretto e originario destinatario dell'istanza. Analogamente, nel caso in cui il Contitolare ometta, ritardi o rifiuti ingiustificatamente di fornire le informazioni necessarie all'altro Contitolare ai fini del riscontro all'interessato, la responsabilità residuerà unicamente in capo al primo.

### **Art. 12– Modifiche**

Resta inteso che il presente Accordo non comporta alcun diritto per i Contitolari del trattamento ad uno specifico compenso, indennità o rimborso per le attività svolte, ulteriore rispetto a quanto già stabilito.

Le eventuali modifiche al presente Accordo sono apportate per iscritto.

L'invalidità, anche parziale, di una o più delle clausole del presente Accordo non pregiudica la validità delle restanti clausole.

Eventuali modifiche al presente Accordo dovranno essere apportate per iscritto.

### **Art. 13 - Durata dell'Accordo**

Il presente accordo ha valenza dalla data di sottoscrizione fino al 31 dicembre 2024, con possibilità di effettuare rinnovi, se occorrenti.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente:

per l'Azienda USL di Bologna: Il Direttore Generale

per ASC InSieme: Il Direttore

**ALLEGATO 3 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO**

(Ambito del trattamento - art. 28, paragrafo 3, GDPR)

<b>Categorie di interessati</b>
• Persone Fisiche/Utenti dei Contitolari del Trattamento
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....
<b>Tipo di dati personali oggetto di trattamento</b>
• Dati Comuni/Categorie Particolari
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....

.....
• ..... .....
• ..... .....
• ..... .....
<b>Oggetto, natura e finalità del trattamento</b>
• Si rinvia all'oggetto del contratto
• ..... .....
• ..... .....

## **ALLEGATO 4 - ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018**

Il Responsabile del trattamento tratta i dati personali per conto dei Contitolari del trattamento solo ed esclusivamente ai fini dell'esecuzione dei servizi oggetto dell'accordo nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, nonché delle seguenti istruzioni impartite dai Contitolari del trattamento.

#### **Misure di sicurezza (art. 32 GDPR)**

Il Responsabile del trattamento, per quanto di propria competenza, è tenuto in forza di legge e del presente accordo, per sé e per le persone autorizzate al trattamento che collaborano con la sua organizzazione, a dare attuazione alle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente in materia di trattamento di dati personali fornendo assistenza ai Contitolari del trattamento nel garantire il rispetto della medesima.

Il Responsabile del trattamento, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, deve assicurarsi che le misure di sicurezza predisposte ed adottate siano adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in particolare contro:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento.

Il Responsabile del trattamento applica le misure di sicurezza, di cui al punto precedente, al fine di garantire:

- se del caso, la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico.

Il Responsabile del trattamento è tenuto a implementare una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento, trasmettendo tempestivamente ai Contitolari del trattamento la documentazione tecnica relativa sia alle misure di sicurezza in atto sia alle modifiche in seguito adottate.

Il Responsabile del trattamento assicura l'utilizzo di strumenti, applicazioni e/o servizi che rispettino i principi di protezione dei dati personali fin dalla progettazione (privacy by design) e per impostazione predefinita (privacy by default).

#### **Valutazione di impatto (art. 35 GDPR)**



Il Responsabile del trattamento, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso, assiste il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 35 e 36 del GDPR.

Nello specifico:

- fornisce tutte le informazioni e tutti gli elementi utili al Titolare del trattamento per la effettuazione della valutazione di impatto sulla protezione dei dati, nonché dell'eventuale consultazione preventiva alla Autorità Garante;
- assicurare la massima cooperazione e assistenza per dare effettività alle azioni di mitigazione eventualmente previste dal Titolare del trattamento per affrontare possibili rischi identificati a seguito degli esiti della valutazione di impatto effettuata sui trattamenti di dati personali cui il Responsabile del trattamento concorre.

### **Registro delle attività di trattamento (art. 30 GDPR)**

Il Responsabile del trattamento, ove ricorrano le ipotesi di cui all'art. 30 del Regolamento, dovrà tenere un registro ex art. 30.2 nel quale identifica e censisce i trattamenti di dati personali svolti per conto dei Contitolari del trattamento, le banche dati e gli archivi gestiti con supporti informatici e/o cartacei necessari all'espletamento delle attività oggetto del presente accordo.

Tale registro, da esibire, in caso di ispezione della Autorità Garante, deve contenere:

- il nome e i dati di contatto del Responsabile del trattamento, dei Contitolari del trattamento per conto del quale il Responsabile agisce e, ove applicabile, del Data Protection Officer (DPO);
- le categorie dei trattamenti effettuati per conto dei Contitolari del trattamento;
- se del caso, i trasferimenti di dati personali verso paesi terzi, compresa l'identificazione del paese terzo e la relativa documentazione di garanzia;
- la descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative applicate a protezione dei dati.

### **Data Breach (art. 33 GDPR)**

Il Responsabile del trattamento deve fornire tutto il supporto necessario ai Contitolari del trattamento ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Nella misura in cui la violazione dei dati personali sia causata da una violazione del Responsabile del trattamento o dei suoi Sub-responsabili delle disposizioni del presente atto di nomina, dell'accordo o delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili, tenendo conto della natura della violazione dei dati personali e del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche coinvolte, il Responsabile del trattamento, su istruzione dei Contitolari del trattamento, opererà tutti gli sforzi necessari per identificare e porre rimedio alla causa della violazione dei dati personali, per mitigare i rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche coinvolte e per assistere ulteriormente i Contitolari

del trattamento con ogni ragionevole richiesta nel rispetto delle leggi sulla protezione dei dati relative alle violazioni dei dati personali.

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 dei Contitolari del trattamento.

### **Soggetti autorizzati allo svolgimento di operazioni di trattamento dei dati personali – Designazione**

Il Responsabile del trattamento:

- provvede ad individuare le persone fisiche da nominare autorizzati al trattamento, attribuendo loro specifici compiti e funzioni e fornendo loro adeguate istruzioni scritte circa le modalità del trattamento dei dati;
- assicura competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali effettuati per conto dei Contitolari del trattamento;
- assicura che gli autorizzati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica consegnando ai Contitolari del trattamento, per il tramite dei Referenti privacy aziendali di riferimento, le evidenze di tale formazione;
- vigila sull'operato degli autorizzati, vincolandoli alla riservatezza su tutte le informazioni acquisite nello svolgimento delle loro attività, anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro/collaborazione con il Responsabile del trattamento. In ogni caso, il Responsabile del trattamento è ritenuto direttamente responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali da parte degli autorizzati.

### **Amministratori di sistema**

Il Responsabile del trattamento, per quanto concerne i trattamenti effettuati per fornire il servizio oggetto del accordo dai propri incaricati con mansioni di "amministratore di sistema", è tenuto altresì al rispetto delle previsioni contenute nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, in quanto applicabili. Il Responsabile del trattamento, in particolare, si impegna a:

- designare quali amministratori di sistema le figure professionali da individuare e dedicare alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione o di loro componenti con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali;
- predisporre e conservare l'elenco contenente gli estremi identificativi delle persone fisiche qualificate ed individuate quali amministratori di sistema e le funzioni ad essi attribuite, unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;

- fornire il suddetto elenco ai Contitolari del trattamento, e comunicare ogni eventuale aggiornamento allo stesso;
- verificare annualmente l'operato degli amministratori di sistema, informando i Contitolari del trattamento, circa le risultanze di tale verifica;
- mantenere i file di log previsti in conformità alle disposizioni contenute nel provvedimento dell'Autorità Garante sopra richiamato.

### **Sub-responsabile del trattamento**

Per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto dei Contitolari del trattamento e **previa autorizzazione scritta specifica da richiedere a questi ultimi**, il Responsabile del trattamento può ricorrere ad altro responsabile (c.d. Sub-responsabile del trattamento). In questi casi il Responsabile del trattamento si obbliga ad imporre per iscritto al Sub-responsabile del trattamento, mediante atto giuridico vincolante, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali cui lo stesso è soggetto, in particolare rispetto agli obblighi in materia di sicurezza. Nel caso in cui il Responsabile del trattamento ricorra ad un Sub-responsabile stabilito in un Paese extra-UE, sarà suo onere adottare adeguati strumenti per legittimare il trasferimento ai sensi degli artt. 44 e ss. del GDPR.

I Contitolari del trattamento possono chiedere al Responsabile del trattamento:

- il rilascio di copia degli accordi stipulati tra Responsabile e Sub-responsabile del trattamento (omettendo le sole informazioni strettamente confidenziali e gli accordi economici, se del caso);
- l'esperimento di audit nei confronti dei propri Sub-responsabili del trattamento;
- conferma che gli audit sono stati condotti per dimostrare la conformità dei Sub-responsabili del trattamento alla normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché alle istruzioni impartite dai Contitolari del trattamento.

Il Responsabile del trattamento si impegna espressamente ad informare i Contitolari del trattamento di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di eventuali Sub-responsabili del trattamento, dandogli così l'opportunità di opporsi a tali modifiche. Il Responsabile del trattamento non può ricorrere ai Sub-responsabili del trattamento nei cui confronti i Contitolari del trattamento abbia manifestato la propria opposizione.

Qualora il Sub-responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi, il Responsabile del trattamento conserva nei confronti dei Contitolari del trattamento l'intera responsabilità dell'inadempimento degli obblighi del Sub-responsabile del trattamento. In tutti i casi, il Responsabile del trattamento si assume la responsabilità nei confronti dei Contitolari del trattamento per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-responsabile del trattamento o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto

### **Data Protection Officer (DPO)**

Il Responsabile del trattamento comunica ai Contitolari del trattamento il nome e i dati di contatto del proprio Data Protection Officer (DPO), ove designato ai seguenti indirizzi:

[privacy@ausl.bologna.it](mailto:privacy@ausl.bologna.it)

[dpo@ascinsieme.it](mailto:dpo@ascinsieme.it)

Tale comunicazione deve contenere il nome del Responsabile del trattamento e l'accordo di riferimento.

I contitolari del trattamento comunicano con la presente i riferimenti dei propri DPO

- per l'Azienda USL di Bologna: [dpo@aosp.bo.it](mailto:dpo@aosp.bo.it) - [dpo@pec.aosp.bo.it](mailto:dpo@pec.aosp.bo.it)

- per ASC InSieme: [segreteria@ascinsieme.it](mailto:segreteria@ascinsieme.it) e DPO: [dpo@ascinsieme.it](mailto:dpo@ascinsieme.it) ....

### **Attività di audit da parte dei Contitolari del trattamento**

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione dei Contitolari del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto e della normativa applicabile, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, compresi gli audit, realizzati da Contitolari del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. A tale scopo il Responsabile del trattamento riconosce ai Contitolari del trattamento, e dai terzi incaricati ai sensi dell'art. 28, par. 3, lett. h) GDPR, il diritto di accedere ai locali di sua pertinenza ove hanno svolgimento le operazioni di trattamento o dove sono custoditi dati o documentazione relativa al presente contratto. In ogni caso i Contitolari del trattamento si impegna per sé e per i terzi incaricati da questi ultimi, a che le informazioni raccolte durante le operazioni di verifica siano utilizzate solo per tali finalità. Tale attività può essere svolta dai Contitolari del trattamento nei confronti del Sub-responsabile del trattamento o delegata dai Contitolari stessi al Responsabile del trattamento.

Nel caso in cui all'esito degli audit effettuati dai Contitolari del trattamento o da terzi incaricati, le misure tecniche, organizzative e/o di sicurezza adottate dal Responsabile del trattamento e/o Sub-responsabile del trattamento risultino inadeguate o, comunque, vengano riscontrate evidenze di violazioni gravi (ad es. la mancata informazione e formazione da parte del Responsabile al trattamento dei dati nei confronti dei propri soggetti autorizzati, la rilevazione di violazione a livello applicativo del sistema fornito) commesse dal Responsabile del trattamento o Sub-responsabile del trattamento dei dati personali, i Contitolari del trattamento hanno facoltà di applicare una penale nelle modalità e nei termini stabiliti del accordo. Il rifiuto del Responsabile del trattamento e Sub-responsabile di consentire l'audit ai Contitolari del Trattamento comporta la risoluzione del contratto.

### **Trasferimento e trattamento di dati personali fuori dall'Unione Europea**

I Contitolari del trattamento non autorizzano il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea, salvo casi eccezionali legati alla tipologia contrattuale, per i quali la specifica autorizzazione da richiedere ai Contitolari del trattamento è sottoposta alla valutazione dei DPO.

### **Conservazione o cancellazione dei dati e loro restituzione**

Al termine delle operazioni di trattamento affidate, nonché all'atto della cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte del Responsabile del trattamento o del rapporto sottostante, il Responsabile del trattamento a discrezione dei Contitolari del trattamento sarà tenuto a:

- restituire ai Contitolari del trattamento i dati personali oggetto del trattamento
- provvedere alla loro integrale distruzione, salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge od altri fini (contabili, fiscali, ecc.).

In entrambi i casi il Responsabile del trattamento provvederà a rilasciare ai Contitolari del trattamento apposita dichiarazione per iscritto contenente l'attestazione che presso il

Responsabile del trattamento non esista alcuna copia dei dati personali di titolarità dei Contitolari del trattamento. I Contitolari del trattamento si riservano il diritto di effettuare controlli e verifiche volte ad accertare la veridicità della dichiarazione.

### **Ulteriori eventuali obblighi, se applicabili in base alla tipologia contrattuale in essere**

Il Responsabile del trattamento:

- provvede al rilascio dell'informativa di cui all'art. 13 del GDPR, qualora il trattamento dei dati oggetto dell'accordo comporti la raccolta di dati personali per conto dei Contitolari del trattamento da parte del Responsabile del trattamento;
- collabora con i Contitolari del trattamento per fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie e/o i documenti utili al fine di soddisfare l'obbligo in capo a quest'ultimo di dare seguito alle richieste degli interessati di cui al Capo III del GDPR (ad es.: esercizio dei diritti di accesso, rettifica, limitazione, opposizione al trattamento dei dati);
- collabora con i Data Protection Officer (DPO) dei Contitolari del trattamento, provvedendo a fornire ogni informazione dai medesimi richiesta;
- provvede ad informare immediatamente i Contitolari del trattamento di ogni richiesta, ordine ovvero attività di controllo da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali o dell'Autorità Giudiziaria;
- coadiuva, se richiesto dai Contitolari del trattamento gli stessi nella difesa in caso di procedimenti dinanzi alle suddette Autorità che riguardino il trattamento dei dati oggetto del contratto. A tal fine il Responsabile del trattamento fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza ai Contitolari del trattamento per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

### **Responsabilità e manleve**

Il Responsabile del trattamento tiene indenne e manleva i Contitolari del trattamento 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.

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

- avverte, prontamente ed in forma scritta, i Contitolari del trattamento del reclamo ricevuto;
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con i Contitolari del trattamento;
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto dei Contitolari del trattamento;

- fornisce ai Contitolari del trattamento tutta l'assistenza che potrebbero ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente accordo, il Responsabile del trattamento contatterà tempestivamente i Contitolari del trattamento attendendo specifiche istruzioni sulle azioni da intraprendere.