

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO INTEGRATO DI PLACEMENT DESTINATO A LAUREANDI E LAUREATI DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI VERONA NONCHÉ ALLE ISTITUZIONI DI ALTA FORMAZIONE ARTISTICA MUSICALE E COREUTICA (AFAM), CON SEDE IN VERONA, DI CUI ALLA LEGGE 21 DICEMBRE 1999 N. 508. CUI S01527330235202100001 CIG 8660584BFF.

Art. 1 - Riferimenti normativi

Il servizio integrato di *placement* destinato a laureandi e laureati dell'Università degli Studi di Verona e delle Istituzioni di Alta Formazione Artistica Musicale e Coreutica (AFAM), con sede in Verona, di cui alla legge 21 dicembre 1999, n.508, di cui al presente capitolato, è svolto in conformità alla legge statale e regionale, oggetto del capitolato medesimo ed al contratto di affidamento. In particolare si fa riferimento ai seguenti dispositivi normativi:

- Art. 6, comma 1, lettera c) del decreto legislativo 29 marzo 2012, n. 68 "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettere a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240, e secondo i principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6;
- Art 3, comma 1, lettera a), ed art. 20 della legge regionale 7 aprile 1998, n. 8 "Norme su diritto agli studi universitari".

L'acquisizione del servizio di cui al presente capitolato avviene con le procedure per gli appalti pubblici di forniture, di servizi di importo superiore alla soglia comunitaria di cui all'art. 35 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss. mm. ii. Codice dei contratti pubblici.

Art. 2 - Oggetto

Il servizio di cui al presente contratto ha la finalità di agevolare l'ingresso nel mondo del lavoro per studenti laureandi e laureati dell'Università degli studi di Verona, nonché alle istituzioni di alta formazione artistica musicale e coreutica (AFAM), con sede in Verona, sviluppando sinergie ed eventi atti a far incontrare aziende e studenti per favorire l'orientamento al mondo del lavoro da parte degli studenti.

Il presente capitolato ha per oggetto l'acquisizione in un lotto unico necessario per garantire l'unitarietà qualitativa e quantitativa del servizio integrato di *placement* destinato a laureandi e laureati dell'Università degli Studi di Verona e delle Istituzioni di Alta Formazione Artistica Musicale e Coreutica (AFAM), con sede in Verona, di cui alla legge 21 dicembre 1999, n.508, denominato "ESU4Job", da realizzarsi, senza alcun onere aggiuntivo, attraverso le seguenti attività:

- Consolidamento del *brand identity*;
- Fornitura di un software per la gestione dei contenuti del portale *WEB*;
- Realizzazione di iniziative in materia di *placement* e orientamento;
- Sportello virtuale *Placement* e Orientamento dell'ESU di Verona.

Art. 3 - Consolidamento del *brand identity*

"ESU4job" è un progetto ideato dall'ESU di Verona la cui *mission* è quella di fornire un servizio di orientamento e *placement* destinato a laureandi e laureati dell'Università degli Studi di Verona nonché alle istituzioni di alta formazione artistica musicale e coreutica (afam), con sede in Verona. La finalità è renderlo riconoscibile declinandolo nelle attività, di capitolato mediante strumenti idonei a garantire un continuo e costante posizionamento di ESU4 job nelle attività di placement e orientamento al lavoro.

Le modalità di misurazione avvengono:

- A. per l'utenza: studenti, mediante l'indicazione del numero di studenti e o utenti che accedono allo sportello virtuale, numero di studenti e o utenti che partecipano alle iniziative;
- B per enti ed aziende: numero protocolli di intesa o altre forme di collaborazione e numero di attività realizzate.

Art. 4 - Fornitura di un *software* per la gestione dei contenuti

1. E' richiesta la fornitura di un software in modalità *ASP (Application Service Provider)* con la gestione di contenuti basato su *Web (Content Management System)* customizzato, avente i requisiti necessari al perfetto funzionamento del servizio con i seguenti requisiti di base:
 - aree dinamiche: *news*, articolo di primo piano, eventi, *area job*, contatti;
 - ottimizzazione per i motori di ricerca;
 - creazione ed editing dei contenuti relativi all'interfaccia di navigazione,
 - creazione ed editing dei contenuti;
 - area utenti con accesso protetto;
 - profili utente e di gruppo con assegnazione dei relativi privilegi;
 - area intranet con accesso personale per ciascun utente;
 - aree per pubblicazione e condivisione di *file*;
 - programmazione dei contenuti in conformità agli *standard W3C*, degli *script* in *XHTML* e formattazione in *CSS*;
 - controllo e verifica della stabilità e della navigabilità del portale, nonché della qualità dei codici di programmazione ed eventuali interventi di riprogrammazione.
2. Parte pubblica:
Struttura di front end con le seguenti sezioni:
 - area illustrativa del progetto, dei *target*, dei servizi e delle attività previste;
 - area *news*, suddivisa per sezioni tematiche dinamiche.
3. *Home page standard* preimpostata, pagina di *login* e, per ciascuna tipologia di utenza, realizzazione di pagine personalizzate con funzioni specifiche dedicate.
4. Visualizzazione del calendario delle iniziative *on* e *off line*, con possibilità di filtro per classe di utente, registrazione e cancellazione della registrazione degli utenti, database degli utenti registrati in formato esportabile, possibilità di inviare mail agli iscritti ad un singolo evento.
5. Modulo *webinar* per la realizzazione di seminari on line.
6. Modulo invio newsletter agli iscritti al portale con possibilità di selezione per tipologia e gruppi.
7. Navigabilità interamente fruibile da dispositivi fissi e mobili.
8. L'offerta si intende comprensiva dell'hosting e della relativa assistenza per la normale fruizione degli utenti e per la realizzazione degli eventi on line durante il periodo di fruizione della piattaforma.
9. Per tutti i moduli applicativi l'offerta si ritiene comprensiva di assistenza e manutenzione ed aggiornamenti software per il regolare funzionamento della piattaforma.
10. Interazione con portale e app dell'ESU.

Art. 5 – Realizzazione/Partecipazione di iniziative in materia di *placement* e orientamento

L'aggiudicatario organizza e realizza iniziative in materia di *placement* e orientamento, secondo le seguenti macro linee guida:

- Strumenti per l'inserimento nel mondo del lavoro:

Formazione tecnica per una candidatura efficace: il curriculum, la lettera di presentazione, il colloquio di lavoro, *l'assessment center*, simulazioni di *business game*;

➤ Orientamento all'auto imprenditoria:

Lezioni frontali, testimonianze di esperti e startupper, attività formative, case study, esercitazioni pratiche.

Le iniziative minime da realizzare in materia di *placement* e orientamento per ogni annualità sono di seguito indicate:

- n. 8 corsi di orientamento sulle modalità e strategie per la ricerca attiva del lavoro della durata di almeno 6 ore ciascuno;
- n. 2 corsi di autoimprenditorialità e creazione d'impresa, della durata di almeno 10 ore ciascuno;
- n. 10 *workshop*, seminari in rete in materia di orientamento sulle modalità e strategie per la ricerca attiva del lavoro, ovvero interventi di imprese, della durata di almeno 30 minuti ciascuno;
- n. 10 presentazioni aziendali della durata di almeno 1 ora ciascuna;
- n. 7 eventi in materia di *placement* ed orientamento, su temi che evidenzino una connessione funzionale sul territorio regionale della durata minima di 2 ore ciascuno;
- n. 3 eventi in materia di *placement* ed orientamento, su temi che evidenzino una connessione funzionale sul territorio comunale della durata minima di 2 ore ciascuno;
- n. 1 "tavolo tecnico" destinato a soggetti pubblici e privati operanti a livello nazionale e regionale nell'ambito delle politiche attive del lavoro, con particolare riferimento alla transizione studio - lavoro dei giovani della durata di almeno 5 ore;
- coaching personalizzato/individuale a richiesta, per un minimo di 100 contatti annui con la durata di almeno 1 ora per ciascuno: analisi del curriculum vitae attraverso le metodologie più diffuse e qualificate per la valorizzazione della formazione acquisita; *Personal Marketing*; simulazione del percorso di carriera, attraverso metodologie qualificate per la valorizzazione dei punti di forza di *soft skills* e *hard skills*; Incontri individuali sul tema "dall'idea all'impresa"; agevolare il matching tra le aziende e i partecipanti alle attività;

La ditta aggiudicataria deve far partecipare l'ufficio 4job ad almeno numero n. 1 evento, di valenza nazionale in materia di *placement* e orientamento della durata minima di due giorni all'anno.

I contenuti e le modalità organizzative di tali attività devono essere coordinate e preventivamente autorizzate dall'appaltante, sulla base del criterio di coerenza e compatibilità con la programmazione coordinata tra appaltante medesimo e Università degli Studi di Verona in materia di *placement* e orientamento.

Art. 6 – Sportello virtuale *Placement* e Orientamento dell'ESU di Verona

L'aggiudicatario garantisce la gestione del servizio in modalità telematica per :

- Attività di front office con risposta all'utente in 4 ore lavorative;
- Organizzazione, gestione e segreteria organizzativa delle iniziative;
- Gestione e aggiornamenti tempestivi dei contenuti del portale e dei social utilizzati;
- Gestione della promozione presso tutti i target coinvolti.

L'aggiudicatario garantisce la realizzazione con personale specializzato delle seguenti attività

- Coordinamento generale dei progetti.
- Assistenza e supporto alla Stazione Appaltante nell'ambito delle iniziative di coordinamento tra appaltante medesimo e enti pubblici e privati nel territorio regionale in materia di *placement* e orientamento.

- Ricerca, presentazione e partecipazione in collaborazione con ESU di Verona ai bandi per l'assegnazione di fondi sociali europei e/o altri fondi per il finanziamento delle attività di orientamento e placement.
- Gestione e sviluppo della rete di relazioni istituzionali con i soggetti pubblici e privati, attraverso protocolli di intesa o altre forme di collaborazione.

Art. 7 – Cronoprogramma e relazione delle attività

La ditta partecipante fornisce in sede di offerta una pianificazione cronologica delle attività inserite nel presente capitolato, eventualmente aggiornata con le migliorie presenti nella relazione allegata all'offerta da parte della ditta.

Eventuali variazioni alla pianificazione dovranno essere autorizzate e comunque concordate con l'ESU a seguito del quale deve essere presentato un cronoprogramma complessivo aggiornato.

La ditta aggiudicataria fornisce all'ESU il cronoprogramma aggiornato almeno 5 giorni prima dell'avvio del bimestre di riferimento.

Al termine di ogni bimestre la ditta aggiudicataria fornisce una relazione dettagliata delle attività svolte.

Annualmente la ditta presenta una relazione riepilogativa di tutte le attività realizzate della ditta oggetto del presente contratto.

Art. 8 - Durata

Il contratto relativo al presente appalto ha la durata di mesi 36 (3 anni), a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

La durata potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106 comma 11 del codice (proroga di mesi 6).

L'amministrazione si riserva di richiedere l'avvio anticipato del servizio.

Art. 9 - Diritti di proprietà

Fatta eccezione per il *software* di gestione di contenuti del portale, acquisito in modalità ASP, i diritti di proprietà, di utilizzazione e sfruttamento economico di quanto realizzato o prodotto dall'aggiudicatario in attuazione del presente capitolato, compresi la copia dei codici sorgenti del database del software, i documenti e i dati memorizzati all'interno del medesimo, rimangono nella titolarità esclusiva dell'aggiudicante che potrà quindi disporre, senza alcuna restrizione.

Detti diritti ai sensi della normativa vigente devono intendersi acquisiti in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile. L'aggiudicatario non può utilizzare in tutto o in parte tali prodotti, se non previa espressa autorizzazione da parte dell'aggiudicante.

Il fornitore, al termine del contratto, si obbliga espressamente a fornire all'ESU di Verona tutta la documentazione, i dati ed il materiale nei formati aperti che saranno richiesti dall'amministrazione aggiudicante.

E' fatto obbligo all'affidatario di procedere all'acquisizione e all'inserimento dei dati pregressi per l'avvio del database e il recupero delle eventuali posizioni sospese al momento dell'affidamento del servizio.

I dati saranno forniti dall'aggiudicante in formato aperto e sarà onere dell'aggiudicatario la conversione di detti dati per l'utilizzo.

Questo articolo non si applica alle parti fornite in modalità licenza di terze parti.

Art. 10 - Uso brevetti e diritti d'autore

L'aggiudicatario e l'aggiudicante si assumono rispettivamente ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

L'aggiudicatario si obbliga ad informare prontamente per iscritto l'aggiudicante delle iniziative giudiziarie di cui al comma precedente.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al primo comma, l'aggiudicatario, fermo restando il diritto al risarcimento del danno se causato dall'aggiudicante, nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando le somme versate, salvo che l'aggiudicante ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

Le "componenti di terze parti" utilizzati per la realizzazione del software, sono forniti in licenza d'uso, per le relative clausole si dovrà fare riferimento ai rispettivi documenti di licenza.

Art. 11 – Modalità di esecuzione del servizio

L'aggiudicatario si impegna ad eseguire le attività di cui al presente capitolato con proprio personale o collaboratori, mezzi tecnici propri e materiali acquistati in proprio, osservando i principi di autenticità, autorevolezza e affidabilità delle informazioni, impegnandosi altresì ad osservare tassativamente, le frequenze, le modalità, i termini e le condizioni oggetto dell'offerta.

I mezzi tecnici occorrenti per l'espletamento dell'incarico e ogni spesa inerente e/o connessa allo stesso sono a carico dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario provvede a correggere eventuali difformità e/o vizi nell'esecuzione del servizio, su semplice richiesta dell'aggiudicante, senza diritto ad ulteriore compenso. In caso di inadempienza o impossibilità dell'aggiudicatario, l'aggiudicante potrà provvedervi con altro soggetto con oneri a totale carico dell'aggiudicatario, fatta salva ogni ulteriore iniziativa a propria tutela prevista dal presente capitolato e dalla legge.

Art. 12 – Esecuzione del servizio

Le attività sono realizzate in modalità telematica mediante:

- Sportello virtuale di *Placement* e Orientamento dell'ESU di Verona;
- *Software* per la gestione dei contenuti del servizio ESU4job.

Qualora le disposizioni in materia sanitaria lo rendessero possibile, su proposta dell'aggiudicatario, previa autorizzazione dell'aggiudicante, specifiche iniziative possono essere realizzate presso la sede dell'ESU di Verona, presso altri siti dell'ESU stesso o sedi di altri enti del territorio.

Art. 13 - Obblighi dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario deve rispettare tutte le disposizioni di legge e regolamentari che regolano la specifica tipologia di servizio.

L'aggiudicatario deve inoltre:

- Organizzare il servizio con personale proprio o con collaboratori in regola per l'esecuzione delle prestazioni in oggetto, facendosi carico dei rischi relativi;
- Osservare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai CCNL applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio, in particolare quelle in materia di sicurezza;
- Garantire che il personale o i collaboratori tengano una condotta professionale e conforme alla normativa relativa al codice di comportamento dei dipendenti pubblici o collaboratori;
- Istruire il proprio personale sull'obbligo di rispettare la riservatezza delle informazioni, che dovessero essere conosciute nell'espletamento del servizio, oltretutto a tenere una condotta conforme all'adempimento delle loro mansioni, secondo quello che è il codice deontologico del dipendente;
- Garantire l'immediata sostituzione del personale assente per ragioni di ferie o malattia e così pure dei collaboratori con le medesime professionalità richieste;
- Rispettare i tempi previsti dal cronoprogramma per l'attivazione del servizio;

- Presentare una polizza di responsabilità civile per l'attività prestata di cui ai documenti di gara;
- Sollevare l'aggiudicatario da qualsiasi pretesa di terzi in ordine a sinistri o danni a cose o persone provocate nello svolgimento del servizio, rinunciando a qualsiasi azione di rivalsa.
- Presentazione per la preventiva approvazione dei contratti con associazioni, ditte, enti pubblici con le quali l'aggiudicatario entra in contatto per l'appalto in oggetto.

Art. 14 - Responsabile del servizio

Il Responsabile del Servizio, individuato dall'aggiudicatario, è la figura di riferimento nei confronti dell'amministrazione per l'espletamento del servizio a regola d'arte. Il Responsabile del servizio si deve interfacciare con il Direttore dell'Esecuzione del contratto per le problematiche del servizio e quant'altro previsto dal capitolato.

Entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, l'aggiudicatario indica all'aggiudicante le seguenti informazioni:

- il nominativo,
- Recapiti telefonici e cellulare;
- Indirizzo e-mail;
- Indirizzo della sede dell'ufficio.

Art. 15 - Controlli e verifiche

L'esecuzione delle attività di cui al presente capitolato avverrà sotto il coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile del Direttore dell'Esecuzione del contratto.

Art. 16 - Corrispettivo

Per le attività di cui al presente capitolato, l'aggiudicante corrisponde all'aggiudicatario la somma onnicomprensiva indicata nell'offerta economica, comprensiva dei costi concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il pagamento avviene in canoni bimestrali posticipati, previa presentazione da parte della ditta aggiudicataria del SAL del corrispondente periodo di riferimento.

Art. 17 - Procedura di aggiudicazione e importo a base di gara

Il presente appalto viene aggiudicato con procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs.18 aprile 2016 n.50 – Codice dei contratti pubblici.

La procedura per l'individuazione dell'offerta migliore è quella del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95 del d.lgs.18 aprile 2016 n.50 – Codice dei contratti pubblici.

L'importo a base d'asta è pari ad € 350.000,00;

Art. 18 - Modalità di fatturazione e pagamento

Le attività di cui al presente capitolato sono pagate con le modalità previste nell'art. 16.

Il pagamento del servizio sarà effettuato entro trenta (30) giorni dal ricevimento di regolare fattura elettronica, tramite piattaforma SDI, trasmessa al seguente codice univoco ufficio: UF5AXS.

Il termine di pagamento potrà essere sospeso dall'amministrazione qualora difficoltà tecniche, attribuibili alla piattaforma informatica degli enti previdenziali e non attribuibili all'amministrazione medesima, impediscano l'acquisizione del DURC.

Il pagamento avverrà previo accertamento della regolarità previdenziale della Ditta.

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale su un conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva acceso presso Banche o Poste Italiane S.p.A.. A questo proposito,

l'appaltatore deve comunicare alla Stazione Appaltante entro sette giorni dall'accensione, gli estremi identificativi del conto corrente di cui sopra nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.

L'appaltatore deve impegnarsi a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari in relazione al presente appalto.

Il codice C.I.G. relativo al servizio di che trattasi, i cui estremi saranno comunicati dalla Stazione Appaltante, dovrà essere riportato obbligatoriamente in tutte le fatture emesse dal fornitore in relazione al presente appalto.

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Il pagamento verrà effettuato previo accertamento della regolarità del servizio.

Con il corrispettivo contrattuale s'intendono remunerati tutti gli oneri, le spese ed i rischi inerenti l'esecuzione del contratto, nonché ogni altro onere accessorio che si rendesse necessario per sostenere il corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, comprese le trasferte.

Art. 19 - Penalità

In caso di mancata esecuzione delle prestazioni l'ESU di Verona si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali compensando gli importi sui canoni bimestrali di competenza:

- mancata fornitura e/o avvio del software per la gestione dei contenuti del portale WEB, rispetto ai tempi indicati nel cronoprogramma presentato in sede di offerta, € 1.000,00 al giorno fino all'adempimento;
- mancato funzionamento del software per la gestione dei contenuti del portale WEB rispetto ai tempi indicati nel cronoprogramma presentato in sede di offerta: € 500,00 al giorno fino all'adempimento;
- per la mancata, parziale o incompleta realizzazione di ogni singola iniziativa di seguito riportata sono addebitati € 500,00 ad attività:
 - o n. 8 corsi di orientamento sulle modalità e strategie per la ricerca attiva del lavoro della durata di almeno 6 ore ciascuno;
 - o n. 2 corsi di autoimprenditorialità e creazione d'impresa, della durata di almeno 10 ore ciascuno;
 - o n.10 "Workshop", seminari in rete in materia di orientamento sulle modalità e strategie per la ricerca attiva del lavoro, ovvero interventi di imprese, della durata di almeno 30 minuti ciascuno;
 - o n. 10 presentazioni aziendali anche con iniziative "recruiting day";
 - o n. 7 eventi in materia di *placement* ed orientamento, su temi che evidenzino una connessione funzionale sul territorio regionale della durata minima di 2 ore ciascuno;
 - o n. 3 eventi in materia di *placement* ed orientamento, su temi che evidenzino una connessione funzionale sul territorio comunale della durata minima di 2 ore ciascuno;
 - o n. 1 "tavolo tecnico" destinato a soggetti pubblici e privati operanti a livello nazionale e regionale nell'ambito delle politiche attive del lavoro, con particolare riferimento alla transizione studio - lavoro dei giovani.
 - o coaching personalizzato/individuale: analisi del curriculum vitae attraverso le metodologie più diffuse e qualificate per la valorizzazione della formazione

acquisita; *Personal Marketing*; simulazione del percorso di carriera, attraverso metodologie qualificate per la valorizzazione dei punti di forza di *soft skills* e *hard skills*; Incontri individuali sul tema "dall'idea all'impresa"

- n. 1 evento, di valenza nazionale della durata minima di due giorni;
- chiusura senza autorizzazione dello sportello virtuale *Placement* e orientamento dell'ESU di Verona: € 250,00 al giorno fino all'adempimento.

Si prescinde dall'applicazione delle penali di cui sopra nel caso di forza maggiore, tempestivamente comunicato dall'affidatario, nonché in tutti i casi in cui è stata concessa dall'aggiudicante specifica autorizzazione scritta per le deroghe eventualmente richieste.

Nelle ipotesi sopra elencate, le inadempienze agli obblighi contrattuali saranno specificamente contestate dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario.

L'amministrazione alla terza applicazione di penali si riserva di procedere alla risoluzione contrattuale a carico della ditta.

Art. 20 - Risoluzione

Le condizioni e le modalità di recessione è normata dall'articolo 108 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- cessione del Contratto, al di fuori delle ipotesi previste
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

Art. 21 – Recesso

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera

raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

Art. 22 - Clausola risolutiva espressa

In caso di gravi negligenze ed inadempienze, nell'esecuzione del contratto tali da comprometterne la regolarità quali:

- interruzione del servizio senza giustificato motivo,
- reiterate inosservanze delle norme di legge e/o regolamento che disciplinano l'attività in oggetto,
- applicazione n. 3 contestazioni formali di penali per le quali non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni dell'appaltatore,

l'ESU avrà il diritto di dichiarare risolto ipso jure (ex art. 1456 c.c.) il contratto con la ditta aggiudicataria, senza necessità di atto giudiziale o stragiudiziale, con l'obbligo del soggetto decaduto di risarcire ogni maggior spesa o danno.

Art. 23 - Divieto di cessione e limite di subappalto

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità ai sensi dell'art. 105 comma 1 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

Il servizio può essere subappaltato ai sensi dell'art. 105 del D.lgs. 50/2016 entro il limite del 40% (quarantapercento) dell'importo complessivo. E' obbligatoria l'indicazione della terna di subappaltatori in sede di offerta.

Art. 24 - Controversie e foro competente

Per la definizione di tutte le controversie tra l'aggiudicante e l'aggiudicatario il foro competente è quello di Verona.

Art. 25 – Tutela della Privacy

Le parti danno atto che è stato provveduto, in sede di procedura di gara per l'appalto in oggetto ai sensi del Regolamento UE 2016/679, a fornire l'informativa per i dati personali trattati nell'ambito del presente procedimento o in ulteriori documenti ad esso collegati, esclusivamente ai fini della conclusione della procedura di gara e del presente contratto e per gli adempimenti strettamente connessi alla gestione dello stesso.

Le parti si impegnano a non comunicare i predetti dati personali a soggetti terzi, se non ai fini dell'esecuzione del contratto o nei casi espressamente previsti dalla legge, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali. In particolare il trattamento si svolgerà nel rispetto dei principi normati dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679 e dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso regolamento, garantendo, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 2016/679, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale. I trattamenti sono effettuati a cura delle persone fisiche autorizzate allo svolgimento delle relative procedure.

La Stazione Appaltante tratta i dati ad essa forniti per la gestione del contratto e l'esecuzione economica ed amministrativa dello stesso, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi. Con la sottoscrizione del contratto l'appaltatore acconsente espressamente alla diffusione dei dati conferiti, tramite il sito internet www.esu.vr.it.

L'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 personali è altresì disponibile sul sito www.esu.vr.it. Si precisa che i dati di contatto di ESU, quale Titolare del trattamento ("Titolare"), e del responsabile della protezione dei dati (DPO) sono i seguenti: segreteria@esu.vr.it , dpo@esu.vr.it.

Art. 26 – Nomina a responsabile del trattamento dei dati

L'aggiudicataria accetta di essere designata quale responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito il "Responsabile"), ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, nell'ambito del rapporto contrattuale instaurato con il Titolare in virtù del Contratto (di seguito il "Contratto") ed a rispettare la cd. Normativa applicabile (di seguito "Normativa Applicabile") la quale indica l'insieme delle norme rilevanti in materia di privacy alle quali il Titolare è soggetto incluso il Regolamento europeo 2016/679, il D.Lgs. n. 196/2003 come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 (di seguito, unitamente "GDPR") ed ogni linea guida, norma di legge, codice o provvedimento rilasciato o emesso dagli organi competenti o da altre autorità di controllo. Il trattamento potrà riguardare anche dati particolari riferiti agli utenti del servizio. Dati e informazioni devono essere trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dal Capitolato e dalla normativa in esso richiamata. Onde consentire al Responsabile di espletare i compiti e le attribuzioni meglio specificati in seguito, vengono fornite le specifiche istruzioni che dovranno essere seguite per l'assolvimento del compito assegnato.

Il Responsabile del trattamento eseguirà il trattamento dei dati personali per conto del Titolare del trattamento per le seguenti finalità: adempimenti connessi all'affidamento e alla gestione del Contratto per le attività in oggetto nel rispetto degli obblighi previsti dalla legge e dai Regolamenti dell'Amministrazione.

Il Responsabile del trattamento eseguirà il trattamento delle seguenti tipologie dati personali: acquisizione dati identificativi personali, anche particolari come dati sanitari, di persone fisiche per l'attuazione dell'oggetto del presente Capitolato.

In particolare, in attuazione di quanto disposto dall'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 il Responsabile avrà i compiti e le attribuzioni di seguito elencate, sebbene non in via esaustiva e dunque dovrà:

- a. effettuare la ricognizione delle banche dati, degli archivi (cartacei e non) relativi ai trattamenti effettuati in esecuzione del Capitolato;
- b. tenere un registro, come previsto dall'art. 30 del Regolamento UE 2016/679, in formato elettronico, di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto della Stazione Appaltante, contenente:
 - il nome e i dati di contatto del Responsabile e del Titolare e, laddove applicabile, del Responsabile della protezione dei dati;
 - le categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare;
 - ove possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative adottate;
- c. organizzare le strutture, gli uffici e le competenze necessarie e idonee a garantire il corretto espletamento del Capitolato;
- d. non diffondere o comunicare a terzi i dati trattati attraverso il Capitolato;
- e. garantire l'affidabilità di qualsiasi dipendente che accede ai dati personali del Titolare ed assicurare, inoltre, che gli stessi abbiano ricevuto adeguate istruzioni e formazione (quali incaricati/autorizzati del trattamento) con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, e che siano vincolati al rispetto di obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel presente appalto;
- f. tenere i dati personali trattati per il Capitolato separati rispetto a quelli trattati per conto di altre terze parti, sulla base di un criterio di sicurezza di tipo logico;
- g. con la sottoscrizione del Contratto, il Responsabile si dichiara disponibile e competente per la piena attuazione di quanto ivi disposto, dichiara e garantisce di possedere conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità di trattamento dei dati personali, alle misure tecniche e organizzative da adottare a garanzia della riservatezza, completezza ed integrità dei dati Personali trattati, di possedere i requisiti di affidabilità idonei a garantire il rispetto delle disposizioni normative in materia, ivi inclusi i nuovi obblighi previsti dal Regolamento UE 2016/679 all'art. 32. Il Responsabile conferma la diretta ed approfondita conoscenza degli obblighi che assume in relazione al dettato del GDPR, conferma, altresì, di disporre di una

propria organizzazione che dichiara idonea a consentire il trattamento dei dati nel rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, e si impegna a procedere al trattamento dei dati personali attenendosi alle istruzioni impartite, in termini di proprietà, risorse umane, attrezzature ed esperienza nella gestione di servizi di cui al Contratto. Il Responsabile in particolare si obbliga a:

- (i) implementare le misure di sicurezza riportate nella tabella sottostante (tabella A) e a mantenere ogni e qualsiasi ulteriore misura organizzativa e tecnica di sicurezza idonea a prevenire i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, dei dati personali nonché di accesso non autorizzato o trattamento illecito;
 - (ii) far sì che tali misure siano conformi alle misure idonee a garantire il rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del Regolamento UE 2016/679;
 - (iii) verificare regolarmente l'idoneità delle misure adottate e aggiornarle.
- h. procedere alla nomina del proprio/i amministratore/i di sistema, in adempimento di quanto previsto dal provvedimento del Garante del 27.11.08, pubblicato in G.U. n. 300 del 24.12.2008, ove ne ricorrano i presupposti, comunicandolo prontamente al Titolare, curando, altresì, l'applicazione di tutte le ulteriori prescrizioni contenute nel suddetto provvedimento;
- i. assistere tempestivamente il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, al fine di soddisfare l'eventuale obbligo del Titolare di procedere ad un DPIA;
- l. assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 32-36 Regolamento UE 2016/679, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile e della eventuale necessità di procedere ad un DPIA (Valutazione di impatto sulla protezione dei dati) ex art. 35 e ss del Regolamento UE 2016/679, con obbligo di notifica quando venga a conoscenza di un trattamento di dati che possa comportare un rischio elevato;
- m. notificare alla Stazione Appaltante, senza ingiustificato ritardo e comunque non oltre le 24 ore da quando ne abbia avuto conoscenza, ai sensi dell'art.33 del Regolamento UE 2016/679, nel caso in cui si verifichi un *Data breach* (violazione di dati personali secondo il dettato dell'art. 33 del GDPR) anche presso i propri Sub-responsabili; la notifica deve contenere tutti i requisiti previsti dall'art. 33, 3° comma del Regolamento UE 2016/679 (la natura delle violazioni, gli interessati coinvolti, le possibili conseguenze e le nuove misure di sicurezza implementate). Dovrà, inoltre, adottare, di concerto con la Stazione Appaltante, nuove misure di sicurezza atte a circoscrivere gli effetti negativi dell'evento e a ripristinare la situazione precedente;
- n. predisporre e aggiornare un registro che dettagli, in caso di eventuali *Data breach*, la natura delle violazioni, gli interessati coinvolti, le possibili conseguenze e le nuove misure di sicurezza implementate;
- o. astenersi dal trasferire i dati personali trattati al di fuori dello Spazio Economico Europeo senza il previo consenso scritto dell'Amministrazione;
- p. avvertire prontamente la Stazione Appaltante, entro tre (3) giorni lavorativi, in merito alle eventuali richieste degli interessati che dovessero pervenire al Responsabile inviando copia delle istanze ricevute all'indirizzo pec: protocollo.esuverona@pecveneto.it e collaborare al fine di garantire il pieno esercizio da parte degli interessati di tutti i diritti previsti dalla Normativa applicabile;
- q. avvisare immediatamente, e comunque entro tre (3) giorni lavorativi, il Titolare del trattamento, di qualsiasi richiesta o comunicazione da parte dell'Autorità Garante o di quella Giudiziaria eventualmente ricevuta inviando copia delle istanze all'indirizzo pec: protocollo.esuverona@pecveneto.it per concordare congiuntamente il riscontro;
- r. predisporre idonee procedure interne finalizzate alla verifica periodica della corretta applicazione e della congruità degli adempimenti posti in essere ai sensi della Normativa applicabile, attuate d'intesa con il Titolare anche in applicazione delle Misure tecniche e organizzative di sicurezza;
- s. mantenere un costante aggiornamento sulle prescrizioni di legge in materia di trattamento dei dati personali, nonché sull'evoluzione tecnologica di strumenti e dispositivi di sicurezza, modalità di utilizzo e relativi criteri organizzativi adottabili;

- t. garantire la stretta osservanza dell'incarico, escludendo qualsiasi trattamento o utilizzo dei dati personali non coerente con gli specifici trattamenti svolti in adempimento dell'incarico medesimo;
- u. rispettare la Normativa applicabile e adempiere gli obblighi previsti dall'incarico di cui trattasi, in modo da evitare che il Titolare incorra nella violazione di un qualunque obbligo previsto dalla Normativa applicabile
- v. ottemperare tempestivamente alle richieste del Titolare;
- z. inviare tutte le comunicazioni al Titolare previste nel presente atto all'indirizzo sopra riportato o a quello diverso che verrà eventualmente comunicato.

Il Titolare si riserva la facoltà di effettuare, nei modi ritenuti più opportuni, anche tramite l'invio presso i locali del Responsabile di propri funzionari a ciò delegati, o tramite l'invio di apposite check list, verifiche tese a vigilare sulla puntuale osservanza delle disposizioni di legge e delle presenti istruzioni.

In alternativa a quanto sopra precisato, il Responsabile può fornire al Titolare copie delle relative certificazioni esterne (es. ISO 27001: 2013, SSAE 16 ecc.), audit report e/o altra documentazione sufficiente per il Titolare a verificare la conformità del Responsabile alle Misure tecniche e organizzative di sicurezza del presente Atto.

Sub-responsabili

Qualora il responsabile del trattamento intenda ricorrere a un altro responsabile per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare, dovrà presentare richiesta di autorizzazione alla stazione appaltante ai sensi dell'art. 28, comma 4 del citato Regolamento UE 2016/679, che indichi il Sub-responsabile e assicuri che il Sub-responsabile è tenuto ai medesimi obblighi di cui al presente articolo. Il Responsabile fornirà al Titolare un *report* descrittivo per iscritto avente ad oggetto le attività di trattamento dei dati personali da devolvere al Sub-responsabile.

Obblighi verso il Sub-responsabile. Nel momento in cui il Titolare autorizza l'incarico di uno o più Sub-responsabili, il Responsabile:

- (i) limiterà l'accesso del Sub-responsabile ai dati personali a quanto strettamente necessario per soddisfare gli obblighi del Responsabile ai sensi del presente capitolato; al Sub-responsabile sarà vietato l'accesso ai dati personali per qualsiasi altro scopo;
- (ii) imporrà per iscritto ad ogni Sub-responsabile il rispetto di obbligazioni ed istruzioni equipollenti a quelle previste nel presente Capitolato nella sua totalità nonché la possibilità di effettuare audit;
- (iii) rimarrà pienamente responsabile nei confronti del Titolare per il rispetto degli obblighi derivanti dal presente Capitolato per qualsiasi atto o omissione del Sub-responsabile che comporti una violazione degli stessi.

Trasferimento di dati verso Paesi terzi: Qualsiasi trasferimento di dati personali verso paesi non appartenenti all'UE o non facenti parte dello Spazio Economico Europeo (SEE) ("Paesi terzi") o organizzazioni internazionali deve avvenire soltanto sulla base delle istruzioni formulate dal Titolare e in conformità con il capo V del GDPR ("Trasferimenti di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali").

1.1 Qualora il Titolare non abbia fornito istruzioni al Responsabile in merito al trasferimento dei dati personali verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali ma tale trasferimento sia richiesto dal diritto dell'UE o dello Stato membro cui è soggetto il Responsabile, quest'ultimo deve informare il Titolare di tale obbligo giuridico prima di effettuare il trasferimento.

Responsabilità: Il Responsabile tiene indenne e manlevata il Titolare (ivi inclusi i dipendenti e agenti) da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura (sia essa prevedibile, contingente o meno) derivante da o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile degli obblighi della Normativa applicabile o delle disposizioni contenute nel presente Capitolato. In particolare, il Responsabile tiene indenne il Titolare da qualsiasi perdita derivante:

- (a) da qualsiasi violazione
 - (i) dei termini del presente Capitolato o
 - (ii) della Normativa applicabile, anche da parte di ogni sub-responsabile di cui si avvale; o
- (b) dalla subfornitura o all'esternalizzazione di qualsiasi trattamento affidato a terzi soggetti.

Risoluzione del Contratto. Fatte salve le disposizioni contenute nel Contratto in tema di risoluzione e ad integrazione delle stesse, le parti stabiliscono quanto segue.

Il Titolare, ai sensi dell'art. 1456 c.c., si riserva il diritto di risolvere il Contratto di cui il presente Atto costituisce parte integrante, inviando comunicazione al Responsabile mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo indicato per le comunicazioni per l'esecuzione del Contratto, specificando la data effettiva di risoluzione, nel seguente caso: inadempimento del punto m del precedente comma 4 del presente articolo.

Tabella A - Misure tecniche e organizzative di sicurezza: L'implementazione delle Misure di sicurezza descritte rientra integralmente tra le obbligazioni del presente Capitolato.

ID	<u>MISURE DI SICUREZZA</u>
1	Esistenza di procedure/istruzioni operative in materia di Information Technology (es. Security standard, creazione account, controllo degli accessi logici - sistema di processi per la creazione / cancellazione di utenze gestione password, documento di valutazione dei rischi, valutazione di impatto privacy e, in generale, qualsiasi documentazione sull'IT management).
2	Formazione dipendenti sulla security.
3	Esecuzione della profilazione degli accessi relativi alle utenze.
4	Conservazione di tutti i supporti di backup e di archiviazione che contengono informazioni riservate del Titolare in aree di memorizzazione sicure e controllate a livello ambientale.
5	Ove necessario, esistenza di tecniche di cifratura e/o pseudonimizzazione.
6	Esistenza di procedure di disaster recovery e business continuity
7	Esecuzione periodica di test di sicurezza sui sistemi (quali ad es..vulnerability assessment, penetration test, security assessment, ecc.).
8	Isolamento della rete da altri sistemi.
9	Verifiche periodiche sui fornitori (ad es. tramite verifica documentale, certificazioni del fornitore o audit presso il fornitore).
10	Monitoraggio degli ingressi/uscite per il personale autorizzato (ad esempio con tessera magnetica e tracciata sul sistema di controllo).
11	Presenza di adeguati sistemi di difesa (ad esempio di difesa passiva, inferriate o blindatura alle finestre e porte antisfondamento)
12	Utilizzazione di password complesse (minimo 8 caratteri di tipologia differente, reimpostazione password obbligatoria al primo accesso, scadenza password).
13	Assegnazione ad ogni utente di credenziali (user e password) personali, uniche e non assegnabili ad altri utenti.

14	Rimozione degli account inattivi o non più necessari.
15	Limitazione degli accessi agli archivi cartacei (es. mediante chiusura a chiave degli armadi etc...)
16	Gestione della distruzione/formattazione di hardware

Art. 27 - Notifiche e comunicazioni

Le notifiche di decisioni o le comunicazioni da cui decorrono termini per adempimenti contrattuali sono effettuate dai contraenti esclusivamente a mezzo posta certificata.

Tutte le comunicazioni devono essere in lingua italiana.

Il riscontro di regolare trasmissione fa fede dell'avvenuta notifica, e alla data delle stesse viene fatto riferimento per la decorrenza dei termini.

Art 28 – Anticorruzione

La ditta aggiudicataria accetta incondizionatamente le prescrizioni derivanti dall'adozione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021-2022 (adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 27.01.2020).

La ditta aggiudicataria accetta incondizionatamente le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17 settembre 2019 ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Art. 29 - Stipula del contratto e spese relative

L'Impresa affidataria del servizio è tenuta alla stipulazione del contratto in forma pubblica amministrativa, nel termine che verrà previamente indicato dall'Amministrazione.

Sono a carico dell'aggiudicatario, tutte le spese contrattuali oltre che le eventuali spese conseguenti allo svincolo della cauzione e tutte le tasse ed imposte presenti e future inerenti all'appalto e le spese di pubblicazione della gara e del relativo esito

Art. 30 - Norme di rinvio

Per quanto non espressamente atteso nel presente Capitolato si fa riferimento alle norme previste dal Codice Civile in quanto applicabili, alle norme del Codice dei Contratti Pubblici in quanto richiamate, al Regolamento di attuazione del Codice in quanto richiamate, alla ulteriore normativa che disciplina i contratti pubblici in quanto applicabile ed a tutta la normativa speciale di settore e al Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa".