



Specifiche Tecniche

**SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER FINALIZZATO
ALLA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI IN REGIME SERVIZIO SANITARIO
NAZIONALE E LIBERA PROFESSIONE DELLE VISITE/PRESTAZIONI
AMBULATORIALI ED ESAMI EMATOCHIMICI E DELLE DISDETTE PER ORAS
SPA PER LA DURATA DI 12 MESI**

Oggetto del servizio

Servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla prenotazione in regime di Servizio Sanitario Nazionale e Libera Professione delle visite/prestazioni ambulatoriali ed esami ematochimici e delle disdette come di seguito specificato:

- a) gestione di un numero telefonico DEDICATO con IVR personalizzato al quale dovranno essere inoltrate le telefonate riguardanti: prenotazioni, disdette e spostamenti appuntamenti di visite/prestazioni ambulatoriali ed esami ematochimici in regime di Servizio Sanitario Nazionale;
- b) gestione di un numero telefonico DEDICATO con IVR personalizzato al quale dovranno essere inoltrate le telefonate riguardanti: prenotazioni, disdette e spostamenti appuntamenti di visite/prestazioni ambulatoriali in regime di Libera Professione;
- c) gestione del 100% delle telefonate inoltrate al numero telefonico di cui al punto a) e b);
- d) gestione di un numero di linee sufficienti al fine di non dare mai il segnale di occupato;
- e) possibilità, qualora ci sia un carico di lavoro eccezionale, di lasciare il proprio numero per poter essere richiamati;
- f) gestione dei contatti di cui al punto e) con:
 - richiamata al numero lasciato entro 24 ore solari;
 - numero di tentativi di richiamata al numero lasciato fino ad un massimo di 3;
- g) gestione delle chiamate in ingresso e in uscita (richiamate);
- h) relazione mensile sull'andamento di:
 - numero delle chiamate pervenute;
 - numero delle chiamate gestite;con invio mensile di mail riepilogativa dei due indicatori;
- i) fornitura licenza d'uso software per accesso statistiche mensili relative all'andamento del servizio, se previsto.

Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00, ed il sabato dalle ore 8:00 alle 13:00 (esclusi i festivi).

Importo massimo del servizio

L'importo previsto del servizio per il periodo di 12 mesi è pari ad Euro **138.000,00** (IVA esclusa).

L'importo stimato, che costituisce la base d'asta dell'affidamento rappresenta il tetto massimo dell'importo contrattuale.

Il valore indicato è da intendersi puramente indicativo ai fini della formulazione dell'offerta e non costituisce alcun impegno da parte di ORAS SpA, posto che il servizio erogato sarà remunerato esclusivamente sulla base delle prestazioni effettivamente rese ai prezzi pattuiti.

Modalità e obblighi nello svolgimento del servizio

Gli standard di servizio, la continuità e l'efficienza dello stesso devono essere garantiti indipendentemente da assenze, a qualsiasi titolo, del personale impiegato.

La Ditta Aggiudicataria per nessuna ragione può sospendere o non eseguire, in tutto o in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

A tal scopo la Ditta Aggiudicataria deve porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni anche in caso di scioperi o di vertenze sindacali del personale, anche attraverso opportuni accordi con le Organizzazioni Sindacali.

Resta inteso che l'attività oggetto del servizio costituisce servizio di pubblica utilità.

Il personale impiegato della Ditta Aggiudicataria, nell'esercizio delle funzioni affidate, rappresenta, verso l'utenza, la Stazione Appaltante e per questo motivo deve tenere un comportamento decoroso e irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei confronti dell'utenza stessa e degli operatori della Stazione Appaltante. Deve mantenere il segreto di ufficio in merito a circostanze, stati e fatti dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, anche concernenti l'organizzazione dell'Azienda. Deve avere adeguata formazione in materia di privacy.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire la presenza di un **Responsabile per l'intero servizio**, quale interfaccia con la Stazione Appaltante.

Il Responsabile per l'intero servizio, dovrà essere sempre reperibile, garantire la supervisione ed il coordinamento delle attività eseguite dal personale della Ditta secondo le direttive impartite dalla Stazione Appaltante.

Storico prestazioni

Si stimano, sulla base dello storico, una media mensile di 7.000 chiamate gestite.

Si intendono per chiamate gestite le chiamate prese in carico indipendentemente dal buon esito della prenotazione.

Elementi oggetto di monitoraggio e controllo da parte della Stazione Appaltante

Requisiti:

- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- individuazione, nomina e comunicazione del Referente del processo e sua reperibilità;
- accesso giornaliero della reportistica;

- operazioni (es. prenotazioni, disdette ecc.) correttamente eseguite/registrate dagli operatori;
- tempi medi di attesa \leq a 110 - 120 s;
- tempi di risposta dell'operatore \leq ai 90 s per almeno il 70% di risposte;
- richiamate da effettuarsi entro le 24 ore per il 100% degli utenti che hanno lasciato un recapito telefonico.

Service Level Agreement:

- RICHIAMATE: da effettuarsi entro le 24 ore per il 100% degli utenti che hanno lasciato un recapito telefonico entro l'orario di servizio del call center, i tentativi di richiamata nell'arco della giornata devono essere almeno due, effettivi e con onere di tale dimostrazione a carico della ditta aggiudicataria.

Strumenti/Software in dotazione e in uso presso la Stazione Appaltante

La Ditta aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema informativo di ORAS basato su VDI (Virtual desktop) di Citrix e gli applicativi attualmente in uso presso la Stazione Appaltante, nella fattispecie: "CUPWEB" della Ditta GPI SpA.

Il **Responsabile del Servizio** dovrà richiedere al Responsabile dei Sistemi Informativi di ORAS la creazione delle utenze nominali che verranno impiegate per l'espletamento del Servizio. Nel caso di cessazioni e/o variazioni e/o sospensioni, la stessa dovrà darne comunicazione immediata.

Sarà a cura di ORAS la formazione all'utilizzo del proprio sistema informativo tramite somministrazione del Disciplinare Risorse Informatiche.

Strumenti/Software richiesti alla Ditta Aggiudicataria

Sono a carico della Ditta **la sede operativa, la fornitura, l'installazione e la manutenzione delle postazioni di lavoro** utilizzate per l'espletamento delle attività di call center. Le postazioni di lavoro dovranno possedere le seguenti misure minime di sicurezza:

1. S.O. aggiornato e manutentato;
2. Antivirus aggiornato e manutentato;
3. Browser per la navigazione aggiornati.

La sede ove svolgere l'attività dovrà tassativamente essere ubicata a livello nazionale.

La Ditta dovrà dotarsi di **un sistema autonomo di linee telefoniche** dedicate, sufficiente al mantenimento del servizio richiesto, nonché assicurare a proprie spese la predisposizione del **collegamento per trasmissione dati (internet) tra la sede di erogazione del servizio di "CALL CENTER" ed il sistema centrale della Stazione Appaltante in grado di sostenere le necessarie connessioni concorrenti**. La Ditta aggiudicataria dal momento dell'attivazione delle nuove linee telefoniche dovrà farsi carico anche delle **spese delle utenze telefoniche (compreso il costo delle richiamate)**.

Nessun onere dovrà gravare sulla Stazione Appaltante per il mantenimento ed erogazione del servizio di call center fatto salvo quanto previsto per le prestazioni remunerabili.

Inoltre la Ditta dovrà fornire **un sistema di gestione delle chiamate entranti** che prevede, tra l'altro, l'attivazione automatica di un messaggio di segreteria telefonica per la successiva richiamata dell'utente da parte del personale addetto. Il messaggio di segreteria dovrà mettere l'utente nelle condizioni di lasciare il proprio recapito telefonico per essere ricontattato.

Dovrà altresì essere garantita l'identificazione immediata da parte dell'utente del codice chiamata; es.: "a questa chiamata è assegnato il codice xxxx".

L'organizzazione dell'albero vocale, delle relative scelte/voci, modalità di gestione e priorità da assegnare alle chiamate entranti verranno definite al momento dell'avvio e potranno variare nel corso del contratto (allegato 1).

La Ditta Aggiudicataria dovrà inoltre garantire un sistema che consenta l'elaborazione della **reportistica** per monitorare il servizio erogato. A tal proposito la Ditta Aggiudicataria si impegna a configurare gratuitamente la licenza d'uso software per l'accesso alle statistiche giornaliere relative all'andamento del servizio definite al momento dell'avvio e potranno variare nel corso del contratto.

Le statistiche mensili non devono contenere analisi sull'attività riferibile ai lavoratori che operano per la ditta aggiudicataria.

Tutela dei dati personali

Obblighi informativi della Stazione Appaltante ai sensi degli art. 13-14 del RGPD UE 2016/679

L'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza (ORAS) in qualità di "Titolare del trattamento" è tenuto a rendere precise informazioni, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento generale UE per la protezione dei dati personali 2016/679, sull'utilizzo che verrà fatto dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato perché è necessario nell'ambito della gestione delle procedure di gara e, successivamente per la stipula del contratto, ai sensi dell'art. 6 pa 1, lett b, per adempiere agli obblighi di legge cui è soggetto il titolare ai sensi dell'art. 6 pa. 1, lett. c, e, relativamente al trattamento dei dati giudiziari ai sensi dell'art. 10 del citato Regolamento. Tali dati vengono forniti direttamente dall'interessato o tramite terzi, in quest'ultimo caso i dati derivano dalle verifiche effettuate sulle autocertificazioni rese dall'operatore ai fini della stipula contrattuale (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli derivanti dalla consultazione del casellario giudiziale, dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) e più in generale dalla verifica sul possesso di tutti i requisiti di carattere generale (di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 ss.mm.ii. - Codice appalti), dalla verifica delle condizioni soggettive (es. art. 1, comma 52, L. 190/2012) e dei requisiti speciali, se previsti.

Il trattamento avverrà tramite soggetti interni autorizzati e delegati al trattamento dei dati e soggetti esterni il cui intervento è necessario per adempiere l'obbligazione contrattuale e gli obblighi ad essa annessi, in qualità di responsabili esterni di trattamento ai sensi del art 28 del regolamento UE 2016/679, mettendo in atto adeguate misure tecniche e organizzative per garantire un adeguato livello di sicurezza e riservatezza che consenta di tutelare i diritti e le libertà fondamentali degli interessati e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari.

I dati potranno essere comunicati e/o trasmessi soltanto ai soggetti cui la comunicazione è prevista per legge o per ordine di autorità di vigilanza, governative o altre autorità competenti, nonché per l'esecuzione degli obblighi

contrattuali ed ad altri soggetti interessati ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e del D.Lgs 50/2016 "Codice dei contratti pubblici". I dati raccolti e trattati per l'instaurazione, la prosecuzione e la corretta gestione del contratto verranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, nei limiti e nei tempi necessari per l'espletamento degli obblighi di legge e per i relativi obblighi amministrativi, contrattuali contabili e fiscali.

L'Operatore economico potrà rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione S.p.a. Via Padre Leonardo Bello, 3/C 31045 Motta di Livenza tel 0422-287339 e-mail rpd@ospedalemotta.it pec rpd@pec.ospedalemotta.it. per avere informazioni e segnalare eventuali problemi o disguidi inerenti i dati personali, nonché per esercitare i diritti previsti al CAPO III DEL Regolamento Generale UE 2016/679

Ruoli e responsabilità

L'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza (di seguito O.R.A.S. S.p.a.), in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali, è tenuto ad adempiere gli obblighi imposti dal RGPD 2016/679, in materia di protezione dei dati personali e, pertanto, ad adottare un modello organizzativo coerente con la predetta normativa.

La legge consente di designare come responsabili del trattamento soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dal corpus normativo privacy e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. L'Operatore Economico scelto deve possedere esperienza, capacità ed affidabilità sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire l'integrità, la disponibilità e l'accessibilità dei dati trattati, nonché la tutela dei diritti degli interessati e fornire idonea garanzia del pieno rispetto dei requisiti del RGPD 2016/679 e delle disposizioni vigenti in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza. Per la corretta esecuzione dei servizi descritti all'oggetto del presente documento, la ditta aggiudicataria tratterà dati personali di soggetti la cui titolarità è in capo all'ORAS, pertanto, in adempimento a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali la ditta aggiudicataria si configura "RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Generale UE 679/2016, come definito dall'art. 4 n. 8) del GDPR secondo il quale il Responsabile al trattamento dei dati è "la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento". I trattamenti dei dati personali e particolari che verranno effettuati da parte dell'aggiudicatario, "Responsabile del trattamento", sono disciplinati dalle **clausole contrattuali tipo** tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento, e relativi allegati, adottate dalla Commissione Europea del 4 giugno 2021" (di seguito "clausole") che vincoleranno il "Responsabile" al rispetto degli obblighi e dei diritti dell'ORAS, "Titolare del trattamento". Tali clausole e relativi allegati sono parte integrante del presente documento.

Allegati:

- ALBERO VOCALE
- ACCORDO_TRA TITOLARI E RESPONSABILI_COMMISSIONE UE_06_2021
- ALLEGATI_ACCORDO_TRA TITOLARI E RESPONSABILI_COMMISSIONE UE_06_2021

ALBERO VOCALE

IVR ORAS, Motta di Livenza

NUMERO INBOUND xxxx.xxxx

messaggio di benvenuto

"Benvenuti al Centro Unico prenotazioni dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza.

"Per informazioni chiamare il numero 0422.287111"

"Per prenotare esami di laboratorio digiti 1"

"Per prenotare visite/prestazioni con il servizio sanitario nazionale digiti 2"

1. In base alle direttive vigenti la disdetta deve essere effettuata almeno 72 ore prima dell'appuntamento e in caso di mancata disdetta il cittadino è tenuto al pagamento del costo per intero della prestazione anche se esente. Rimanendo in linea lei darà esplicita autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali così come previsto nell'informativa sulla tutela della Privacy disponibile sul sito dell'Azienda ULSS 2 della Marca Trevigiana, se non desidera dare tale autorizzazione la preghiamo di riagganciare. La informiamo che le chiamate sono gestite da operatori presenti sul territorio italiano.
2. In base alle direttive vigenti la disdetta deve essere effettuata almeno 72 ore prima dell'appuntamento e in caso di mancata disdetta il cittadino è tenuto al pagamento del costo per intero della prestazione anche se esente. Rimanendo in linea lei darà esplicita autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali così come previsto nell'informativa sulla tutela della Privacy disponibile sul sito dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione spa, se non desidera dare tale autorizzazione la preghiamo di riagganciare. La informiamo che le chiamate sono gestite da operatori presenti sul territorio italiano.

!!! Se non effettua nessuna selezione riproporre il messaggio. Se nuovamente non seleziona un servizio:

"Lei ha scelto di prenotare una visita o un esame con il servizio sanitario nazionale" e la linea viene passata ad un operatore della coda numero 2

messaggio di attesa

"Lei è in attesa di parlare con il primo operatore libero. Resti in linea per non perdere la priorità acquisita "

dopo 20'' di attesa: "Se non vuole attendere preme il tasto 9 per essere richiamato nel più breve tempo possibile".

dopo 15'' "Per essere richiamato digiti "9", altrimenti resti in linea"

Ripetere il messaggio ogni 15 secondi

Se digita 9 viene registrato il numero di telefono:

"I suoi dati sono stati registrati. Sarà richiamato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore lavorative".

NUMERO INBOUND xxxx.xxxx

messaggio di benvenuto

"Benvenuti al Centro Unico prenotazioni dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza.

"Per informazioni chiamare il numero 0422.287111"

"Per prenotare visite/prestazioni in libera professione digiti 1"

1. In base alle direttive vigenti la disdetta deve essere effettuata almeno 72 ore prima dell'appuntamento e in caso di mancata disdetta il cittadino è tenuto al pagamento del costo per intero della prestazione anche se esente. Rimanendo in linea lei darà esplicita autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali così come previsto nell'informativa sulla tutela della Privacy disponibile sul sito dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione spa, se non desidera dare tale autorizzazione la preghiamo di riagganciare. La informiamo che le chiamate sono gestite da operatori presenti sul territorio italiano.

!!! Se non effettua nessuna selezione riproporre il messaggio. Se nuovamente non seleziona un servizio:

"Lei ha scelto di prenotare una visita o un esame in libera professione" e la linea viene passata ad un operatore della coda numero 1

messaggio di attesa

"Lei è in attesa di parlare con il primo operatore libero. Resti in linea per non perdere la priorità acquisita "

dopo 20'' di attesa: "Se non vuole attendere preme il tasto 9 per essere richiamato nel più breve tempo possibile".

dopo 15'' "Per essere richiamato digiti "9", altrimenti resti in linea"

Ripetere il messaggio ogni 15 secondi

Se digita 9 viene registrato il numero di telefono:

"I suoi dati sono stati registrati. Sarà richiamato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore lavorative".

Messaggio di Fuori Orario per entrambi i numeri INBOUND

"Benvenuti all'Ospedale Riabilitativo in Alta Specializzazione di Motta di Livenza.

La informiamo che il servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 18.00 da lunedì a venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato". Per informazioni chiamare il numero 0422.287111

Se vuole registrare il numero per essere richiamato alla riapertura del servizio digiti 9. Grazie"

... (da qui riproporre albero precedente per la registrazione del numero)

Ripetere 1 volta e poi far cadere la linea

CLAUSOLE CONTRATTUALI TIPO

TRA TITOLARI DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO¹

Ai sensi dell'articolo 28 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio

SEZIONE I

Clausola 1

Scopo e ambito di applicazione

- a) Scopo delle presenti clausole contrattuali tipo (di seguito «clausole») è garantire il rispetto dell'articolo 28, paragrafi 3 e 4, del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- b) I titolari del trattamento e i responsabili del trattamento di cui all'allegato I hanno accettato le presenti clausole al fine di garantire il rispetto dell'articolo 28, paragrafi 3 e 4, del regolamento (UE) 2016/679
- c) Le presenti clausole si applicano al trattamento dei dati personali specificato all'allegato II.
- d) Gli allegati da I a III costituiscono parte integrante delle clausole.
- e) Le presenti clausole lasciano impregiudicati gli obblighi cui è soggetto il titolare del trattamento a norma del regolamento (UE) 2016/679.
- f) Le presenti clausole non garantiscono, di per sé, il rispetto degli obblighi connessi ai trasferimenti internazionali conformemente al capo V del regolamento (UE) 2016/679

Clausola 2

Invariabilità delle clausole

- a) Le parti si impegnano a non modificare le clausole se non per aggiungere o aggiornare informazioni negli allegati.
- b) Ciò non impedisce alle parti di includere le clausole contrattuali tipo stabilite nelle presenti clausole in un contratto più ampio o di aggiungere altre clausole o garanzie supplementari, purché queste non contraddicano, direttamente o indirettamente, le presenti clausole o ledano i diritti o le libertà fondamentali degli interessati.

Clausola 3

Interpretazione

- a) Quando le presenti clausole utilizzano i termini definiti nel regolamento (UE) 2016/679 tali termini hanno lo stesso significato di cui al citato regolamento.

¹ Decisione di esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione Europea del 4 giugno 2021, Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea 7.06.2021

- b) Le presenti clausole vanno lette e interpretate alla luce delle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679
- c) Le presenti clausole non devono essere interpretate in un senso che non sia conforme ai diritti e agli obblighi previsti dal regolamento (UE) 2016/679, o che pregiudichi i diritti o le libertà fondamentali degli interessati.

Clausola 4

Gerarchia

- a) In caso di contraddizione tra le presenti clausole e le disposizioni di accordi correlati, vigenti tra le parti al momento dell'accettazione delle presenti clausole, o conclusi successivamente, prevalgono le presenti clausole.

Clausola 5

Adesione successiva

- a) Qualunque entità che non sia parte delle presenti clausole può, con l'accordo di tutte le parti, aderire alle presenti clausole in qualunque momento, in qualità di titolare del trattamento o di responsabile del trattamento, compilando gli allegati e firmando l'allegato I.
- b) Una volta compilati e firmati gli allegati di cui alla lettera a) del presente clausola, l'entità aderente è considerata parte delle presenti clausole e ha i diritti e gli obblighi di un titolare del trattamento o di un responsabile del trattamento, conformemente alla sua designazione nell'allegato I.
- c) L'entità aderente non ha diritti od obblighi derivanti a norma delle presenti clausole per il periodo precedente all'adesione.

SEZIONE II

OBBLIGHI DELLE PARTI

Clausola 6

Descrizione del trattamento

I dettagli dei trattamenti, in particolare le categorie di dati personali e le finalità del trattamento per le quali i dati personali sono trattati per conto del titolare del trattamento, sono specificati nell'allegato II.

Clausola 7

Obblighi delle parti

7.1. Istruzioni

- a) Il responsabile del trattamento tratta i dati personali soltanto su istruzione documentata del titolare del trattamento, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il responsabile del trattamento. In tal caso, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento circa

tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto lo vieti per rilevanti motivi di interesse pubblico. Il titolare del trattamento può anche impartire istruzioni successive per tutta la durata del trattamento dei dati personali. Tali istruzioni sono sempre documentate.

- b) Il responsabile del trattamento informa immediatamente il titolare del trattamento qualora, a suo parere, le istruzioni del titolare del trattamento violino il regolamento (UE) 2016/679 o le disposizioni applicabili, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

7.2. Limitazione delle finalità

Il responsabile del trattamento tratta i dati personali soltanto per le finalità specifiche del trattamento di cui all'allegato II, salvo ulteriori istruzioni del titolare del trattamento.

7.3. Durata del trattamento dei dati personali

Il responsabile del trattamento tratta i dati personali soltanto per la durata specificata nell'allegato II.

7.4. Sicurezza del trattamento

- a) Il responsabile del trattamento mette in atto almeno le misure tecniche e organizzative specificate nell'allegato III per garantire la sicurezza dei dati personali. Ciò include la protezione da ogni violazione di sicurezza che comporti accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati (violazione dei dati personali). Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, le parti tengono debitamente conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi per gli interessati.
- b) Il responsabile del trattamento concede l'accesso ai dati personali oggetto di trattamento ai membri del suo personale soltanto nella misura strettamente necessaria per l'attuazione, la gestione e il controllo del contratto. Il responsabile del trattamento garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali ricevuti si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.

7.5. Dati sensibili

Se il trattamento riguarda dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, dati genetici o dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, o dati relativi a condanne penali e a reati («dati sensibili»), il responsabile del trattamento applica limitazioni specifiche e/o garanzie supplementari.

7.6. Documentazione e rispetto

- a) Le parti devono essere in grado di dimostrare il rispetto delle presenti clausole.
- b) Il responsabile del trattamento risponde prontamente e adeguatamente alle richieste di informazioni del titolare del trattamento relative al trattamento dei dati conformemente alle presenti clausole.

- c) Il responsabile del trattamento mette a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto degli obblighi stabiliti nelle presenti clausole e che derivano direttamente dal regolamento (UE) 2016/679. Su richiesta del titolare del trattamento, il responsabile del trattamento consente e contribuisce alle attività di revisione delle attività di trattamento di cui alle presenti clausole, a intervalli ragionevoli o se vi sono indicazioni di inosservanza. Nel decidere in merito a un riesame o a un'attività di revisione, il titolare del trattamento può tenere conto delle pertinenti certificazioni in possesso del responsabile del trattamento.
- d) Il titolare del trattamento può scegliere di condurre l'attività di revisione autonomamente o incaricare un revisore indipendente. Le attività di revisione possono comprendere anche ispezioni nei locali o nelle strutture fisiche del responsabile del trattamento e, se del caso, sono effettuate con un preavviso ragionevole.
- e) Su richiesta, le parti mettono a disposizione della o delle autorità di controllo competenti le informazioni di cui alla presente clausola, compresi i risultati di eventuali attività di revisione.

7.7. Ricorso a sub-responsabili del trattamento

- a) Il responsabile del trattamento ha l'autorizzazione generale del titolare del trattamento per ricorrere a sub- responsabili del trattamento sulla base di un elenco concordato. Il responsabile del trattamento informa specificamente per iscritto il titolare del trattamento di eventuali modifiche previste di tale elenco riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di sub-responsabili del trattamento con un congruo anticipo di almeno una settimana, salvo esigenze particolari per cause di forza maggiore che andranno documentate, dando così al titolare del trattamento tempo sufficiente per poter opporsi a tali modifiche prima del ricorso al o ai sub-responsabili del trattamento in questione. Il responsabile del trattamento fornisce al titolare del trattamento le informazioni necessarie per consentirgli di esercitare il diritto di opposizione.
- b) Qualora il responsabile del trattamento ricorra a un sub-responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento (per conto del responsabile del trattamento), stipula un contratto che impone al sub-responsabile del trattamento, nella sostanza, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati imposti al responsabile del trattamento conformemente alle presenti clausole. Il responsabile del trattamento si assicura che il sub-responsabile del trattamento rispetti gli obblighi cui il responsabile del trattamento è soggetto a norma delle presenti clausole e del regolamento (UE) 2016/679.
- c) Su richiesta del titolare del trattamento, il responsabile del trattamento gli fornisce copia del contratto stipulato con il sub-responsabile del trattamento e di ogni successiva modifica. Nella misura necessaria a proteggere segreti aziendali o altre informazioni riservate, compresi i dati personali, il responsabile del trattamento può espungere informazioni dal contratto prima di trasmetterne una copia.
- d) Il responsabile del trattamento rimane pienamente responsabile nei confronti del titolare del trattamento dell'adempimento degli obblighi del sub-responsabile del trattamento derivanti dal contratto che questi ha stipulato con il responsabile del trattamento. Il responsabile del trattamento notifica al titolare del trattamento qualunque inadempimento, da parte del sub-responsabile del trattamento, degli obblighi contrattuali.

- e) Il responsabile del trattamento concorda con il sub-responsabile del trattamento una clausola del terzo beneficiario secondo la quale, qualora il responsabile del trattamento sia scomparso di fatto, abbia giuridicamente cessato di esistere o sia divenuto insolvente, il titolare del trattamento ha diritto di risolvere il contratto con il sub-responsabile del trattamento e di imporre a quest'ultimo di cancellare o restituire i dati personali.

7.8. Trasferimenti internazionali

- a) Qualunque trasferimento di dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale da parte del responsabile del trattamento è effettuato soltanto su istruzione documentata del titolare del trattamento o per adempiere a un requisito specifico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri cui è soggetto il responsabile del trattamento, e nel rispetto del capo V del regolamento (UE) 2016/679.
- b) Il titolare del trattamento conviene che, qualora il responsabile del trattamento ricorra a un sub-responsabile del trattamento conformemente alla clausola 7.7 per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento (per conto del titolare del trattamento) e tali attività di trattamento comportino il trasferimento di dati personali ai sensi del capo V del regolamento (UE) 2016/679, il responsabile del trattamento e il sub-responsabile del trattamento possono garantire il rispetto del capo V del regolamento (UE) 2016/679 utilizzando le clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione conformemente all'articolo 46, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2016/679, purché le condizioni per l'uso di tali clausole contrattuali tipo siano soddisfatte.

Clausola 8

Assistenza al titolare del trattamento

- a) Il responsabile del trattamento notifica prontamente al titolare del trattamento qualunque richiesta ricevuta dall'interessato. Non risponde egli stesso alla richiesta, a meno che sia stato autorizzato in tal senso dal titolare del trattamento.
- b) Il responsabile del trattamento assiste il titolare del trattamento nell'adempimento degli obblighi di rispondere alle richieste degli interessati per l'esercizio dei loro diritti, tenuto conto della natura del trattamento. Nell'adempire agli obblighi di cui alle lettere a) e b), il responsabile del trattamento si attiene alle istruzioni del titolare del trattamento.
- c) Oltre all'obbligo di assistere il titolare del trattamento in conformità della clausola 8, lettera b), il responsabile del trattamento assiste il titolare del trattamento anche nel garantire il rispetto dei seguenti obblighi, tenuto conto della natura del trattamento dei dati e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento:
 - 1) l'obbligo di effettuare una valutazione dell'impatto dei trattamenti previsti sulla protezione dei dati personali («valutazione d'impatto sulla protezione dei dati») qualora un tipo di trattamento possa presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche;
 - 2) l'obbligo, prima di procedere al trattamento, di consultare la o le autorità di controllo competenti qualora la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati indichi che il trattamento presenterebbe un rischio elevato in assenza di misure adottate dal titolare del trattamento per attenuare il rischio;

- 3) l'obbligo di garantire che i dati personali siano esatti e aggiornati, informando senza indugio il titolare del trattamento qualora il responsabile del trattamento venga a conoscenza del fatto che i dati personali che sta trattando sono inesatti o obsoleti;
 - 4) gli obblighi di cui all'articolo 32 regolamento (UE) 2016/679.
- d) Le parti stabiliscono nell'allegato III le misure tecniche e organizzative adeguate con cui il responsabile del trattamento è tenuto ad assistere il titolare del trattamento nell'applicazione della presente clausola, nonché l'ambito di applicazione e la portata dell'assistenza richiesta.

Clausola 9

Notifica di una violazione dei dati personali

In caso di violazione dei dati personali, il responsabile del trattamento coopera con il titolare del trattamento e lo assiste nell'adempimento degli obblighi che incombono a quest'ultimo a norma degli articoli 33 e 34 del regolamento (UE) 2016/679, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento.

9.1. Violazione riguardante dati trattati dal titolare del trattamento

In caso di una violazione dei dati personali trattati dal titolare del trattamento, il responsabile del trattamento assiste il titolare del trattamento:

- a) nel notificare la violazione dei dati personali alla o alle autorità di controllo competenti, senza ingiustificato ritardo dopo che il titolare del trattamento ne è venuto a conoscenza, se del caso/(a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche);
- b) nell'ottenere le seguenti informazioni che, in conformità dell'articolo 33, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2016/679/ devono essere indicate nella notifica del titolare del trattamento e includere almeno:
 - 1) la natura dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
 - 2) le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
 - 3) le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali, se del caso anche per attenuarne i possibili effetti negativi. Qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contiene le informazioni disponibili in quel momento, e le altre informazioni sono fornite successivamente, non appena disponibili, senza ingiustificato ritardo.
- c) nell'adempire, in conformità dell'articolo 34 del regolamento (UE) 2016/679 all'obbligo di comunicare senza ingiustificato ritardo la violazione dei dati personali all'interessato, qualora la violazione dei dati personali sia suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

9.2. Violazione riguardante dati trattati dal responsabile del trattamento

In caso di una violazione dei dati personali trattati dal responsabile del trattamento, quest'ultimo ne dà notifica al titolare del trattamento senza ingiustificato ritardo e comunque nel tempo massimo di 24 ore dopo esserne venuto a conoscenza. La notifica, che in un primo momento potrà essere trasmessa anche per le vie brevi, dovrà in seguito essere indirizzata anche ai seguenti indirizzi PEC: rpd@pec.ospedalemotta.it e direzione.generale@pec.ospedalemotta.it, contiene almeno:

- a) una descrizione della natura della violazione (compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni dei dati in questione);
- b) i recapiti di un punto di contatto presso il quale possono essere ottenute maggiori informazioni sulla violazione dei dati personali;
- c) le probabili conseguenze della violazione dei dati personali e le misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione, anche per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contiene le informazioni disponibili in quel momento, e le altre informazioni sono fornite successivamente, non appena disponibili, senza ingiustificato ritardo.

Le parti stabiliscono nell'allegato III tutti gli altri elementi che il responsabile del trattamento è tenuto a fornire quando assiste il titolare del trattamento nell'adempimento degli obblighi che incombono al titolare del trattamento a norma degli articoli 33 e 34 del regolamento (UE) 2016/679

SEZIONE III DISPOSIZIONI FINALI

Clausola 10

Inosservanza delle clausole e risoluzione

- a) Fatte salve le disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 e/o del regolamento (UE) 2018/1725, qualora il responsabile del trattamento violi gli obblighi che gli incombono a norma delle presenti clausole, il titolare del trattamento può dare istruzione al responsabile del trattamento di sospendere il trattamento dei dati personali fino a quando quest'ultimo non rispetti le presenti clausole o non sia risolto il contratto. Il responsabile del trattamento informa prontamente il titolare del trattamento qualora, per qualunque motivo, non sia in grado di rispettare le presenti clausole.
- b) Il titolare del trattamento ha diritto di risolvere il contratto per quanto riguarda il trattamento dei dati personali conformemente alle presenti clausole qualora:
 - 1) il trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento sia stato sospeso dal titolare del trattamento in conformità della lettera a) e il rispetto delle presenti clausole non sia ripristinato entro un termine ragionevole e in ogni caso entro un mese dalla sospensione;
 - 2) il responsabile del trattamento violi in modo sostanziale o persistente le presenti clausole o gli obblighi che incombono a norma del regolamento (UE) 2016/679;
 - 3) il responsabile del trattamento non rispetti una decisione vincolante di un organo giurisdizionale competente o della o delle autorità di controllo competenti per quanto riguarda i suoi obblighi in conformità delle presenti clausole o del regolamento (UE) 2016/679.

- c) Il responsabile del trattamento ha diritto di risolvere il contratto per quanto riguarda il trattamento dei dati personali a norma delle presenti clausole qualora, dopo aver informato il titolare del trattamento che le sue istruzioni violano i requisiti giuridici applicabili in conformità della clausola 7.1, lettera b), il titolare del trattamento insista sul rispetto delle istruzioni.

- d) Dopo la risoluzione del contratto il responsabile del trattamento, a scelta del titolare del trattamento, cancella tutti i dati personali trattati per conto del titolare del trattamento e certifica a quest'ultimo di averlo fatto, oppure restituisce al titolare del trattamento tutti i dati personali e cancella le copie esistenti, a meno che il diritto dell'Unione o dello Stato membro non richieda la conservazione dei dati personali. Finché i dati non sono cancellati o restituiti, il responsabile del trattamento continua ad assicurare il rispetto delle presenti clausole.

ALLEGATI
CLAUSOLE CONTRATTUALI TIPO
TRA TITOLARI DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO¹

ALLEGATO I

Elenco delle parti

Titolare del trattamento: *[Identità e dati di contatto del titolare del trattamento e, ove applicabile, del suo responsabile della protezione dei dati]*

Nome : OSPEDALE RIABILITATIVO DI ALTA SPECIALIZZAZIONE SPA

Indirizzo: VIA PADRE LEONARDO BELLO 3/C, 31045 MOTTA DI LIVENZA (TV)

Nome, qualifica e dati di contatto del referente e, ove applicabile del Responsabile protezione dati:

Dott.ssa Provvidenza Mariella Stella - Responsabile Protezione Dati personali (RPD), e-mail: rpd@ospedalemotta.it, pec: rpd@pec.ospedalemotta.it

Responsabile/i del trattamento *[Identità e dati di contatto del responsabile del trattamento e, ove applicabile, del suo responsabile della protezione dei dati]*

Nome:

.....

Indirizzo:

.....

Nome, qualifica e dati di contatto del referente e, ove applicabile del Responsabile protezione dati: ..

.....

Firma e data di adesione:

.....

.....

¹ Decisione di esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione Europea del 4 giugno 2021, Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea 7.06.2021

ALLEGATO II

Descrizione del trattamento

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati

.....
.....

Categorie di dati personali trattati

.....
.....

Dati sensibili trattati (se del caso) e limitazioni o garanzie applicate che tengono pienamente conto della natura dei dati e dei rischi connessi, ad esempio una rigorosa limitazione delle finalità, limitazioni all'accesso (tra cui accesso solo per il personale che ha seguito una formazione specializzata), tenuta di un registro degli accessi ai dati, limitazioni ai trasferimenti successivi o misure di sicurezza supplementari.

.....
.....

Natura del trattamento

.....
.....

Finalità per le quali i dati personali sono trattati per conto del titolare del trattamento

.....
.....

Durata del trattamento

.....
.....
.....
.....

Per il trattamento da parte di (sub-)responsabili del trattamento, specificare anche la materia disciplinata, la natura e la durata del trattamento

ALLEGATO III

Misure tecniche e organizzative, comprese misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati

NOTA ESPLICATIVA:

Le misure tecniche e organizzative devono essere descritte in modo concreto e non genericamente.

Descrizione delle misure di sicurezza tecniche e organizzative messe in atto dal o dai responsabili del trattamento (comprese le eventuali certificazioni pertinenti) per garantire un adeguato livello di sicurezza, tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e della finalità del trattamento, nonché dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Esempi di possibili misure:

- *misure di pseudonimizzazione e cifratura dei dati personali*
.....
- *misure per assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento*
.....
.....
- *misure per assicurare la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;*
.....
- *procedure per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento*
.....
- *misure di identificazione e autorizzazione dell'utente*
.....
- *misure di protezione dei dati durante la trasmissione*
.....
- *misure di protezione dei dati durante la conservazione*
.....
- *misure per garantire la sicurezza fisica dei luoghi in cui i dati personali sono trattati*
.....
- *misure per garantire la registrazione degli eventi*
.....
- *misure per garantire la configurazione del sistema, compresa la configurazione per impostazione predefinita*
.....

- *misure di informatica interna e di gestione e governance della sicurezza informatica*
.....
- *misure di certificazione/garanzia di processi e prodotti*
.....
- *misure per garantire la minimizzazione dei dati*
.....
- *misure per garantire la qualità dei dati*
.....
- *misure per garantire la conservazione limitata dei dati*
.....
- *misure per garantire la responsabilità*
.....
- *misure per consentire la portabilità dei dati e garantire la cancellazione]*
.....

Per i trasferimenti a (sub-)responsabili del trattamento, descrivere anche le misure tecniche e organizzative specifiche che il (sub-)responsabile del trattamento deve prendere per essere in grado di fornire assistenza al titolare del trattamento.

Descrizione delle misure tecniche e organizzative specifiche che il responsabile del trattamento deve prendere per essere in grado di fornire assistenza al titolare del trattamento:

- Allegare procedura per la gestione di violazioni di dati personali