

Lotto 8
SERVIZIO DI GESTIONE SINISTRI DI
RESPONSABILITÀ CIVILE

Il presente contratto è stipulato tra

Comune di Bologna
Piazza Liber Paradisus n.10
40129 BOLOGNA (BO)
C.F. 01232710374
CIG: 803040215F

e

Durata del contratto

dalle ore 24.00 del	31.12.2019
alle ore 24.00 del	31.12.2021

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

Oggetto del presente capitolato è l'affidamento del servizio di gestione e definizione dei sinistri derivanti dalla polizza RC Terzi e Prestatori d'Opera inferiori alla franchigia di € 30.000, secondo le seguenti modalità:

- il Gestore sinistri riceverà tramite il Servizio Assicurazioni del Comune di Bologna le richieste di apertura dei sinistri e provvederà alla gestione ed all'eventuale definizione degli stessi;
- entrambi i soggetti si impegneranno a rispettare la procedura operativa di massima che sarà elaborata, anche sulla scorta dell'offerta tecnica presentata in sede di gara, nel flusso gestionale concordato con il gestore e sarà allegato come parte integrante e sostanziale al contratto;
- Per sinistro si intende il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata l'Assicurazione, pertanto ogni evento dannoso verificatosi nel periodo assicurativo 31.12.2019 – 31.12.2021 sarà oggetto del servizio, indipendentemente dalla data di ricevimento della richiesta di risarcimento;
- il Comune riceverà presso l'Ufficio Servizi Assicurativi le denunce di sinistro e dopo averne verificato la competenza, per quanto possibile in fase di apertura, caricherà con la massima celerità i dati relativi sull'applicativo fornito dal Gestore sinistri;
- per maggiore chiarezza verso il richiedente, attraverso l'applicativo, l'Ufficio Servizi Assicurativi oppure se così concordato il Gestore sinistri predisporrà ed invierà una lettera con cui il danneggiato verrà informato che il Gestore sinistri gestirà il sinistro. La documentazione ricevuta (denuncia e allegati) verrà trasmessa tramite inserimento a sistema della documentazione;
- il Gestore sinistri, quando reputi di avere tutti gli elementi necessari, valuterà l'opportunità di arrivare ad una definizione del sinistro facendo riferimento alla documentazione reperita, alla quantificazione del danno operata dai periti e/o dal medico legale, alla valutazione giuridica della pratica, formulando una proposta all'Ufficio Servizi Assicurativi;
- qualora invece, in base alle sue valutazioni, il Gestore sinistri non ritenga dovuto liquidare il sinistro, riscontrerà l'Ufficio Servizi Assicurativi e fornirà tempestivamente la bozza dettagliata della lettera di reiezione che verrà sottoposta a valutazione del Comune, unitamente a tutta la documentazione raccolta. Tale comunicazione verrà poi trasmessa a cura e a firma del gestore al danneggiato;

- tali passaggi verranno sintetizzati in una breve scheda riassuntiva a reciproca evidenza;
- nell'eventualità in cui la transazione avviata non produca effetto positivo, il Gestore sinistri darà immediata informazione all'Ufficio Servizi Assicurativi del Comune fornendo motivazioni;
- il Gestore sinistri non è autorizzato alla presa in carico di sinistri che non siano stati preventivamente controllati e segnalati dall'Ufficio Servizi Assicurativi del Comune;
- in caso di denunce inviate direttamente dai danneggiati al Gestore sinistri, quest'ultimo dovrà darne avviso immediato prima di intraprendere qualunque iniziativa.

Il servizio oltre a rispettare la modalità sopra descritta verrà svolto offrendo i seguenti servizi:

- il gestore disporrà della gestione informatizzata delle pratiche di sinistro attraverso un applicativo software dedicato alla gestione dei sinistri del Comune di Bologna;
- il Gestore sinistri sarà dotato delle professionalità più consone alla definizione, alla stima e alla determinazione di responsabilità del sinistro e fornirà indicazione del personale che intende adibire al servizio fornendo dettagliata indicazione delle professionalità disponibili;

Il sistema gestionale deve indicare e documentare tutte le informazioni atte a tracciare l'iter della pratica.

Il servizio tiene conto delle seguenti particolarità:

- in caso di sinistri che si verificano o comunque prevedano un intervento “fuori zona” il Gestore sinistri garantisce la presenza di proprio personale qualificato su tutto il territorio nazionale;
- l'individuazione di eventuali responsabilità a carico del Comune di Bologna nonché la valutazione dei danni deve realizzarsi esclusivamente dopo la puntuale istruttoria del sinistro. E' quindi fondamentale acquisire da parte dei Servizi Assicurativi tutti i Verbali delle Autorità intervenute sul posto, le autorizzazioni concesse dai vari Settori, le convenzioni e tutti gli altri documenti nella disponibilità del Comune di Bologna utili e necessari ad individuare eventuali corresponsabilità, nel tentativo di ridurre i costi del sinistro per il Comune di Bologna;

- il Gestore sinistri mette a disposizione un proprio sistema informatico in grado di fornire i servizi di cui sopra secondo una griglia di distribuzione, accessi e sicurezza gestite dallo stesso Gestore sinistri ma dettate dagli accordi e dalle procedure stabilite e concordate con il Servizio Assicurativi del Comune di Bologna.

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

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

è autorizzato ad accedervi e da permettere l'identificazione degli interessati solo in caso di necessità.

- Lo sviluppo dei programmi che il Comune di Bologna utilizzerà deve essere effettuato direttamente dal Gestore sinistri che quindi risulterà proprietario dei programmi sorgenti al fine di garantire costante assistenza, adeguamenti e interventi tempestivi in caso di necessità.
- La gestione delle pratiche deve essere organizzata in maniera informatica, ovvero tutta la documentazione deve risiedere in maniera digitalizzata su apposito supporto di comprovata qualità ed affidabilità che deve anche classificare la documentazione per categorie al fine di facilitarne la rintracciabilità e consultazione.
- Ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (approvato con D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni), in particolare, la gestione dei documenti delle pratiche deve garantirne l'autenticità e l'integrità nelle fasi di produzione e di archiviazione corrente, effettuata nel rispetto delle norme sulla produzione e sui sistemi di gestione dei documenti informatici. Deve garantire, inoltre, che il trasferimento dei documenti informatici venga realizzato utilizzando formati compatibili con la funzione di conservazione e rispondenti a quanto previsto dalla normativa vigente.
- Il sistema, così come per i documenti, deve prevedere anche la gestione di immagini fotografiche digitali con appositi supporti di ultima tecnologia.
- La base dati del prodotto informatizzato deve comprendere tutte le informazioni necessarie alla gestione dei sinistri completate da ulteriori dati finalizzati al monitoraggio e perfezionamento del servizio stesso.
- Il sistema deve garantire l'accesso alle informazioni (dati, documenti digitalizzati, foto digitali, statistiche e situazioni riassuntive) a tutte le parti che l'Ufficio Servizi Assicurativi intende coinvolgere, tramite supporti univoci e di semplice utilizzo.
- Predisporre un servizio di cortesia mediante numero verde, al quale farà capo in orari da concordarsi almeno una persona in grado di utilizzare lo strumento informatico e di trasmettere le informazioni richieste dall'utenza. Questo servizio sarà anche uno strumento per il perfezionamento e aggiornamento dell'istruzione delle pratiche poiché si potranno inserire nuovi dati e renderli accessibili in tempo reale.
- E' richiesta la disponibilità di personale specifico e preparato dal fornitore (pertanto non si intendono validi i servizi subappaltati a soggetti esterni) da assegnare al servizio telefonico di cortesia da effettuarsi tutti i giorni dal lunedì al venerdì.
- Tutti i fermi macchina del sistema informatico sia di tipo ordinario che straordinario (esclusi i casi di black out, interruzione linee dati) dovranno essere comunicati con almeno 4 ore di anticipo a tutte le utenze coinvolte, i periodi di arresto dei sistemi per manutenzione dovranno essere comunicati con almeno 2 giorni di anticipo a tutte le utenze coinvolte.

- L'Ufficio Servizi Assicurativi, a tutti gli effetti proprietario dei dati e documenti informatizzati, a fine rapporto, o in qualsiasi momento su propria richiesta, dovrà riceverne copia da parte del Gestore sinistri, secondo modalità, contenuto informativo, struttura e formato che verrà definito dal Comune di Bologna in attuazione delle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n.82/2005 e successive modifiche). Le modalità potranno riguardare il colloquio applicativo in interoperabilità fra il sistema del Gestore sinistri ed i sistemi del Comune di Bologna, l'invio attraverso protocolli standard di trasferimento file e/o funzioni interattive a disposizione degli operatori dell'Ente sul sistema informatico messo a disposizione dal Gestore sinistri. L'applicativo software alla conclusione del contratto dovrà rimanere comunque attivo per il Comune di Bologna per un periodo pari al contratto stesso, salva diversa pattuizione delle parti, al fine di consentire una completa fruizione dei dati e dei documenti prodotti ed elaborati dall'aggiudicatario per conto del Comune durante lo svolgimento del servizio.

I servizi sopra individuati verranno prestati dal Gestore sinistri per tutti i sinistri accaduti successivamente al 31.12.2019 che abbiano dato luogo a richieste di risarcimento danni.

Qualora i sinistri gestiti in sede stragiudiziale sfocino in contenzioso innanzi l'autorità giudiziaria, la gestione del contenzioso potrà essere gestita tramite il successivo art. 4.

Il Gestore sinistri presterà la massima collaborazione ai legali previsti per la gestione dei singoli contenziosi.

L'attività comprenderà anche la liquidazione ed il pagamento del sinistro.

Per tale attività il Gestore procede alla liquidazione del danno direttamente nei confronti del terzo richiedente, anticipando i fondi dedicati a tale incombenza, attraverso l'impiego di risorse finanziarie proprie, successivamente il Comune di Bologna rimborserà al gestore quanto da questa anticipato per le liquidazioni ai terzi danneggiati, al raggiungimento della somma di 30.000 euro, entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione che ne attesti l'intervenuto pagamento.

Art. 2 OBIETTIVI

L'obiettivo di questo servizio consiste:

- nel fornire al Comune uno strumento sotto il suo diretto controllo che permetta una migliore conoscenza dei propri rischi;
- nel contenere al minimo i tempi che intercorrono tra una fase e l'altra del processo di istruzione del sinistro;
- nel garantire al Cittadino danneggiato, quando ne ricorrano i dimostrati presupposti, una rapida e giusta risposta alle Sue richieste che contemperino il Suo

diritto, quando esistente ed accertato, al risarcimento del danno e quello degli altri cittadini contribuenti a vedere speso legittimamente il denaro pubblico.

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

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

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

ART. 3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Nell'esperimento del proprio incarico il Gestore sinistri adotterà le procedure operative e gestionali secondo lo standard tecnico che sarà allegato al contratto nella versione provvisoria e suscettibile di variazioni da concordare tra le parti.

Tale procedura potrà subire delle modifiche in relazione alle esigenze operative che emergeranno in corso d'opera.

Art. 4 GESTIONE CONTENZIOSO - SFERA LEGALE – ATTIVABILE IN VIA OPZIONALE SU RICHIESTA DEL COMUNE

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

- SINISTRI STRAGIUDIZIALI: direttamente dal Gestore sinistri

- SINISTRI GIUDIZIALI dall'Avvocatura del Comune di Bologna. Si chiede comunque la disponibilità ed una quotazione dei costi del servizio qualora, per motivazioni ad oggi non preventivabili, l'Avvocatura comunale non possa patrocinare eventuali contenziosi giudiziali: in questo caso si chiederà il patrocinio al Gestore sinistri attraverso uno Studio Legale Fiduciario.

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

- possesso di un'esperienza di tipo civilistico con particolare riferimento al contenzioso in materia di responsabilità ex 2043 e 2051 C.C. , comprovata

- dall'indicazione di curriculum da parte della struttura organizzativa messa a disposizione per lo svolgimento del servizio;
- patrocinio in giudizio civile relativo alla tipologia di contenzioso sopra indicato, specificando il numero di incarichi di patrocinio conferiti personalmente in giudizi di responsabilità civile ed esito della cause;
 - assenza di conflitto di interessi con l'Ente;
 - non aver rappresentato o difeso negli ultimi 3 anni controparti dell'Ente in cause civili;
 - Assenza di incarichi in corso contro l'Ente;
 - Impegno a non avere rapporti di patrocinio contro l'Ente nel periodo di durata del contratto;
 - Assenza di sanzioni disciplinari, di provvedimenti che riguardino misure di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziario;
 - possesso di polizza professionale personale ed obbligo di mantenerla nel periodo di durata del contratto con massimale non inferiore ad € 2.500.000;

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

- Fase di studio
- Fase introduttiva
- Fase istruttoria
- Fase decisoria
- Fase esecutiva

tenendo conto di quanto indicato lo scaglione precedente a quello del valore della causa.

L'onorario relativo all'attività svolta dallo Studio Legale sarà autonomamente compensato dal Gestore sinistri.

L'attività di cui al presente articolo, su richiesta dell'Ente, potrà includere le attività di consulenza tecnica di parte.

Il Gestore sinistri, con analitica e dettagliata documentazione, fatturerà detto importo al Comune a scadenze da stabilirsi.

Nessun ulteriore corrispettivo verrà richiesto al Gestore sinistri a fronte dell'attività di coordinamento ed interfaccia con lo Studio Legale e Periti di Parte nel corso della gestione del contenzioso.

ART. 5 CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO/PAGAMENTO/TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Comune stima il numero dei sinistri annui in n. 550 pratiche con una tolleranza del 20%

Il corrispettivo del servizio verrà corrisposto in cinque tranches di pagamento, ciascuna pari al 20% della somma totale annuale (vedi scheda di quotazione).

Tali tranches saranno erogate dal Comune di Bologna a seguito di emissione di regolare fattura in:

- 4 tranches a scadenze trimestrali durante l'anno di esercizio da corrispondere entro 30 giorni dall'arrivo della fattura;
- 1 tranche a 12 mesi dalla chiusura dell'anno di esercizio da corrispondere entro 30 giorni dall'arrivo della fattura;

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

Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, dovranno essere comunicati all'Ufficio Servizio Assicurativi – U.I. Acquisti – Piazza Liber Paradisus 10 – Torre B – 40129 Bologna, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione. Nello stesso termine dovranno essere comunicati le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, e successivamente ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi.

ART. 6 DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è stabilita dalle ore 24.00 del 31.12.2019 al 31.12.2021 e come già indicato avrà ad oggetto i sinistri verificatisi in questo periodo, indipendentemente dalla data di denuncia, in parallelo alla correlata polizza di Responsabilità Civile.

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

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

Il prezzo fissato per il servizio di gestione presuppongono un numero di pratiche sostanzialmente invariato (si considera accettabile un ordine di oscillazione in aumento o in diminuzione del 20% come già previsto dall'art. 5).

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

ART. 7 SERVIZI ACCESSORI

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

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

ART. 8 NORMATIVA SULLA PRIVACY

L'Aggiudicatario garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati personali, effettuato per suo conto, avviene in piena conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione. In particolare, adotta misure tecniche e organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Il contratto prevede la designazione dell'Aggiudicatario come responsabile del trattamento, relativi obblighi e responsabilità, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

ART. 9 RAPPORTI TRA LE PARTI

In nessun modo il presente contratto darà origine ad alcuna forma di reciproca rispondenza per debiti ed obbligazioni contratte nell'esercizio dell'attività di impresa delle parti, al di fuori di quanto espressamente previsto ai termini del presente contratto.

In particolare, nei rapporti con i terzi danneggiati, nella corrispondenza ed in qualsiasi atto posto in essere in esecuzione del presente contratto il Gestore sinistri evidenzierà la propria veste di prestatore d'opera e l'assenza di qualsiasi rispondenza in capo alla medesima per obbligazioni facenti capo esclusivamente al Comune. Qualora, in

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

ART. 10 ONERI A CARICO

Tutte le spese inerenti al contratto saranno a carico del Gestore sinistri senza alcuna possibilità di rivalsa nei confronti del Comune. Tali oneri sono: imposta di bollo per la stesura del contratto, diritti di segreteria, imposta di registro e qualsiasi altra imposta o tassa secondo le norme vigenti.

L'IVA si intende a carico del Comune.

ART. 11 EFFETTO OBBLIGATORIO DEL CONTRATTO

Il contratto stipulato in base al presente capitolato non si intende obbligatorio per il Comune sino a che non sia intervenuta l'esecutività degli atti amministrativi e gli accertamenti previsti dalla normativa antimafia; mentre vincola invece il Gestore sinistri che presta il servizio.

In pendenza della stipulazione del contratto il Comune ha facoltà di procedere all'esecuzione anticipata del servizio, esclusivamente nei casi previsti dall'art. 32 comma 8 del d. lgs. N. 50/2016, che dovrà essere formalizzata e che darà corso all'inizio del servizio da parte del Gestore sinistri. In caso di mancata stipulazione del contratto il Gestore sinistri avrà diritto solamente al pagamento pro quota dei servizi effettuati, secondo i prezzi riportati nell'offerta.

ART. 12 CONDIZIONI DI PAGAMENTO

La nota di rimborso sinistri, che verrà trasmessa secondo quanto pattuito, dovrà riportare il dettaglio relativo agli importi conteggiati unitamente alla documentazione comprovante gli avvenuti versamenti ai terzi danneggiati. La fattura relativa al servizio dovrà contenere i dati previsti dalla vigente normativa .

ART. 13 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO – SUBAPPALTO

E' ammesso il subappalto e la cessione del contratto/credito secondo le disposizioni degli art. 105 e 106 del Codice dei Contratti.

ART. 14 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ

Il Gestore sinistri, nell'esecuzione del servizio, avrà l'obbligo di rispettare quanto convenuto in ordine al servizio oltre alle disposizioni di legge.

Il Gestore sinistri è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica degli addetti al servizio di cui al presente capitolato. Esso dovrà osservare nei confronti dei propri dipendenti: le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro di settore e agli accordi sindacali integrativi vigenti, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

E' fatto carico alla stessa di dare piena attuazione nei confronti del personale dipendente, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

Il Gestore sinistri dovrà inoltre rispettare le norme relative al diritto al lavoro dei disabili, di cui alla Legge 12.03.99 n. 68.

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

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

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

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

Art. 15 – GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO.

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 93, commi 2 e 3 del d. lgs. n. 50/2016. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016 e le eventuali riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del d. lgs. n. 50/2016 per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La stazione appaltante ha diritto inoltre di valersi della

cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

La stazione appaltante può richiedere all'appaltatore il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo ancora da corrispondere all'appaltatore.

In ragione della particolarità del servizio che viene per sua natura svolto in larga misura tardivamente rispetto alla data di formale cessazione l'Amministrazione richiederà, al termine del contratto di venire garantita rispetto al corretto svolgimento del proseguo del servizio rispetto ai sinistri gestiti dal contratto, tramite polizza fidejussoria stipulata a far data dal 31.12.2019, del valore di € 50.000 per il primo biennio (2020-21), da ridurre ad € 30.000 (2022) ed infine ad € 10.000 (2023-24).

ART. 16 INADEMPIMENTI, PENALI, RISOLUZIONE DEL CONTRATTO RISARCIMENTO DANNI

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

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

In caso di contestazioni il Gestore sinistri dovrà comunicare le proprie deduzioni al Comune nel termine massimo di sette giorni dal ricevimento delle stesse.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte dal Gestore sinistri non fossero ritenute valide e/o soddisfacenti dal Comune, si potrà procedere all'applicazione delle seguenti penalità, commisurate ai disagi occorsi:

- a) in caso di esecuzione del servizio in maniere a difforme da quanto previsto nel presente contratto, potrà essere applicata una penale da e€ 100,00 a € 200,00 per ciascuna contestazione;
- b) in ogni caso di contestazione di inadempimento relativa ad obblighi di gestione dei servizi e delle attività affidate, potrà essere applicata una penale a € 100,00 a d € 1.000,00 a seconda della gravità, rilevanza ed estensione della non conformità rilevata;
- c) per ogni altra formale contestazione di inadempienze relative agli obblighi di cui al presente contratto non specificata sopra potrà essere applicata una penale da € 100,00 a € 1.000,00 a seconda della gravità, rilevanza ed estensione della non conformità rilevata.

In caso di inadempimento del Gestore sinistri è inoltre prevista la possibilità per il Comune di far svolgere i servizi previsti nel contratto dalla società risultata seconda classificata nella graduatoria di gara. La spesa sostenuta a seguito dell'inadempimento o l'importo delle penali applicate sarà essere recuperata dal Comune.

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

ART. 17 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In caso di gravi e ripetuti inadempimenti il Comune potrà risolvere il contratto parzialmente o totalmente e ritenere definitivamente la cauzione.

Il Contratto potrà risolversi di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. previa comunicazione scritta al Gestore sinistri con preavviso di 60 gg, da inviarsi mediante raccomandata AR o PEC, in caso di ripetuto riscontro di gestione non conforme rispetto a quanto stabilito all'oggetto del contratto.

ART. 18 RISARCIMENTO DANNI

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

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

ART. 19 FORO COMPETENTE

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

ART. 20 CLAUSOLA FINALE

Le Parti si danno reciprocamente atto che tutte le clausole del presente contratto sono state convenute liberamente ed accettate da ciascun contraente, in base ad una rappresentazione dei fatti e dei presupposti del presente contratto che le parti hanno reciprocamente considerato quale completa, precisa e veritiera, avendo avuto pieno

accesso a tutte le informazioni necessarie al fine di una corretta valutazione dei termini del contratto.

Allegato

Accordo per il trattamento di dati personali

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

1. Premesse

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

Le Parti convengono quanto segue:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Le misure di sicurezza

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

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

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

3.4 L'Ente attribuisce al Responsabile del trattamento il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e

accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema”;

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

3.6 Conformemente alla disposizione di cui all'art. 28 comma 1 del Regolamento e alla valutazione delle garanzie che il Responsabile del trattamento deve presentare, lo stesso Responsabile attesta, a mezzo della sottoscrizione del presente accordo, la conformità della propria organizzazione almeno ai parametri di livello minimo di cui alle misure di sicurezza individuate da Agid la circolare n. 2/2017¹.

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

o Inserire policy dell'Ente relative e necessarie all'espletamento dell'attività esternalizzata

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

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

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

¹http://www.gazzettaufficiale.it/do/atto/serie_generale/caricaPdf?cdimg=17A0239900200010110001&dgu=2017-04-04&art.dataPubblicazioneGazzetta=2017-04-04&art.codiceRedazionale=17A02399&art.num=1&art.tiposerie=SG

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

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

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

5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione

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

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

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

6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali

6.1 Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, il Responsabile del trattamento è autorizzato sin d'ora, alla designazione di altri responsabili del trattamento (d'ora in poi anche "sub-responsabili"), previa informazione dell'Ente ed imponendo agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

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

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

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

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

8. Cancellazione dei dati personali

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

9. Audit

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

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

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

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

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

10. Indagini dell’Autorità e reclami

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

- a) richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell’ordine
- b) istanza ricevuta da soggetti interessati

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

11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

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

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali

- b) le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- c) i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;
- d) la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- e) una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi

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

12. Responsabilità e manleva

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

12.2 Nel caso in cui il Responsabile del trattamento commetta violazioni alla normativa in materia di protezione dei dati personali e al presente Accordo, quali ad esempio

quelle indicate all'art. 83 commi 4 e 5, l'Ente può risolvere il Contratto o chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

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

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

Firme

Allegato 1

GLOSSARIO

“Garante per la protezione dei dati personali”: è l’autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

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

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

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

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

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

“Titolare del Trattamento”: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi

del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

“Trattamento”: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

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

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