



Comune di Parma

SETTORE CITTADINANZA ATTIVA E SERVIZI PER IL CITTADINO

PROCEDURA DI GARA APERTA COMUNITARIA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA PER LA DURATA DI 3 ANNI, CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO TRIENNALE E PROROGA SEMESTRALE.

CUI S00162210348202400003

PROGETTO DI GARA

SEZIONE A – RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO

SEZIONE B - CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

SEZIONE C - QUADRO ECONOMICO

SEZIONE D - SCHEMA DI CONTRATTO

Allegato A – DUVRI

SEZIONE A – RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

I servizi oggetto dell'appalto si configurano all'interno delle attività rivolte all'accoglienza e all'assistenza dei cittadini che si rivolgono al Comune di Parma accedendo alle diverse sedi in base alle peculiari esigenze.

I servizi di informazione e prima accoglienza comprendono, infatti:

- la gestione delle Reception nelle diverse sedi municipali;
- l'accoglienza presso piano nobile del Municipio;
- la gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e e del Punto Informazioni;
- la revisione sito istituzionale;
- la gestione e aggiornamento archivio informazioni KB (Knowledge Base);
- la raccolta e la gestione segnalazioni dei cittadini;

In particolare i servizi hanno luogo nelle seguenti sedi del Comune di Parma:

- Municipio (reception e piano nobile) - str della Repubblica 1
- DUC (reception, Punto Informazioni e back office) - l.go Torello de Strada 11/A
- Laboratorio aperto ex Monastero S. Paolo (reception)
- Palazzo del Governatore (reception) - piazza Garibaldi/via Mameli
- Palazzina Eridania (reception) - v.le Barilla

1.1 Servizi di Reception

Le Reception sono inserite nei contesti organizzativi delle diverse sedi nelle quali operano e che hanno destinazione funzionale diversificata. Tutte le Reception, fatta salva tale specificità, devono avere strumenti, modalità e stili omogenei di funzionamento con l'obiettivo principale di accogliere, informare ed indirizzare coloro che accedono agli edifici comunali.

Un primo spazio Reception è ubicato al piano zero del DUC nel corpo adiacente all'ingresso agli Sportelli al Cittadino, dal quale si accede agli Uffici comunali e alle segreterie di alcuni Assessori.

La Reception del Municipio è situata negli ambienti dell'ex Albo Pretorio e vi si accede dai Portici del Grano: qui, oltre ai cittadini in cerca di informazioni, si accolgono le persone dirette agli uffici del Sindaco e di alcuni Assessori, autorità o giornalisti invitati ad eventi o conferenze stampa.

Nel Palazzo del Governatore, situato in piazza Garibaldi, si trovano gli uffici del Settore Cultura che si occupano di organizzare eventi culturali, oltre che gli spazi in cui vengono allestite mostre e tenute conferenze.

La Palazzina Eridania (nota anche come Casa dei Matrimoni), si trova all'interno del Parco Eridania, ed è il luogo dedicato principalmente alla celebrazione dei matrimoni e quello nel quale vengono organizzati conferenze e corsi di approfondimento.

1.2 Accoglienza piano nobile Municipio

Il servizio di Accoglienza al piano nobile è direttamente connesso al servizio di Reception del Palazzo Comunale, con cui coopera e garantisce un presidio negli orari di apertura del Municipio al fine di accogliere coloro che si recano nell'Ufficio del Sindaco, in Sala Giunta o in Sala Consiglio.

Oltre ad occuparsi degli eventuali ospiti dell'Amministrazione, gli operatori garantiscono un presidio e collaborano con gli uffici preposti anche durante lo svolgimento di eventi, conferenze stampa e in occasione delle sedute del Consiglio Comunale.

1.3 Gestione Ufficio Relazioni con il Pubblico e Punto Informazioni

Punto Informazioni e URP sono, per vocazione, dedicati a fornire agli utenti risposte di primo livello e supporto all'accesso ai servizi dell'Amministrazione, fungendo anche da intermediari con gli uffici del Comune.

Punto Informazioni e URP sono in particolare inseriti nel contesto centralizzato del DUC, nel quale i servizi di informazione e prima accoglienza risultano strategici perché fondamentali nella relazione tra Amministrazione e cittadini.

Al DUC accedono migliaia di utenti con molteplici esigenze e in molti casi appartenenti a categorie fragili e svantaggiate, che devono trovare in questo luogo un'accoglienza adeguata e competente. Nonostante una sempre maggiore tendenza all'utilizzo dei canali multimediali nella comunicazione amministrazione/cittadino, al DUC si rivolgono, tutti quegli utenti che richiedono di poter usufruire in presenza dei servizi o che necessitano di supporto per l'accesso ai servizi on-line del Comune. Questo primo livello di accoglienza è pertanto determinante per far fronte alle necessità della popolazione residente e non, e per creare fin dall'inizio un rapporto di fiducia con il cittadino.

Il contesto fisico in cui sono collocati Punto Informazioni e URP è strettamente finalizzato al supporto agli Sportelli al Cittadino del DUC ed è organizzato in open space con zone dedicate:

- b) al ricevimento, accoglienza, orientamento e tutoraggio degli utenti;
- b) all'attesa da parte degli utenti che devono accedere agli sportelli.

Questi spazi sono ubicati nell'area contigua agli sportelli stessi, a cui gli utenti accedono sulla base di un sistema regola-code installato nello spazio di attesa.

Gli sportelli sono a gestione diretta del Comune di Parma o delle sue società partecipate e attualmente forniscono servizi quali:

- o Servizi Demografici
- o Infomobility
- o Informastranieri
- o Sportello "Digitale Facile"

Il Punto Informazioni, in particolare, si occupa di:

a. Informazione e ascolto

- informazioni relative al sistema regola-code e modalità di accesso agli sportelli del Centro Servizi al Cittadino;
- supporto nell'uso delle due casse automatiche per i pagamenti presenti in sala, e supporto nell'uso della macchina fototessere;
- informazioni di carattere generale sulle attività del Comune di Parma, sulla sua organizzazione, sulla dislocazione degli uffici (sia quelli presenti presso il DUC, sia quelli decentrati), in riferimento agli orari di apertura e alle modalità di accesso;
- informazioni generali sulla documentazione e la modulistica per la presentazione delle pratiche;
- verifica del possesso della documentazione necessaria prima dell'accesso agli sportelli (check in);
- informazioni sullo stato del procedimento delle pratiche anagrafiche e verifica delle posizioni e dei relativi dati anagrafici dei cittadini che ne fanno richiesta, limitatamente ai dati di cui si ha accesso;
- informazioni relative alle varie modalità alternative di accesso ai servizi (posta elettronica, internet, telefono, prenotazioni);

- informazioni circa l'ubicazione, gli orari, i numeri telefonici degli Enti Pubblici operanti sul territorio comunale e non;
- distribuzione di modulistica e materiale informativo;
- consultazione on-line di graduatorie dei bandi comunali (soprattutto per i servizi educativi).

b. Ricezione pratiche e ritiro documenti

- gestione agenda appuntamenti URP con sportello dedicato;
- ricezione di richieste di accesso agli atti e consegna della relativa documentazione;
- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini relativi al funzionamento degli sportelli e degli uffici comunali in modalità cartacea;
- gestione delle agende elettroniche dei Servizi Demografici;
- prenotazione di certificati anagrafici, storici e di stato civile;
- prenotazione tessere elettorali;
- assistenza al cittadino nella compilazione di modulistica relativamente ai Servizi Demografici;
- utilizzo del POS Bancomat per permettere al cittadino di effettuare pagamenti da presentare agli sportelli;
- prenotazione degli appuntamenti per il passaporto;
- rilascio tesserini di caccia;
- ricezione richieste per autentiche a domicilio per permessi disabili;
- gestione sportello "Ritiro Documenti Prenotati".

Gli operatori gestiscono anche quattro postazioni telefoniche attraverso le quali erogano informazioni sia all'utente direttamente, che al personale del Contact Center.

Gli operatori gestiscono inoltre, un servizio dedicato che permette al cittadino di lasciare in segreteria telefonica (tramite Contact Center) il proprio nominativo e un recapito telefonico per essere richiamato e ricevere le informazioni richieste.

Il Punto Informazioni si inserisce nel più ampio contesto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP che si occupa anche della gestione del rapporto con il cittadino attraverso gli altri canali di comunicazione, quali: sito istituzionale, caselle di posta, ticket inviati dal Contact Center, ricontatti telefonici, gestionale per la raccolta delle segnalazioni (Comuni-chiamo).

Le postazioni degli operatori dedicati a questo servizio di back office non sono destinate all'accesso al pubblico, ma sono collocate ugualmente nell'area del DUC dedicata agli sportelli, in modo da consentire e agevolare lo scambio di informazioni con i settori dedicati ai servizi al cittadino.

Tramite l'indirizzo e-mail urp@comune.parma.it, gli operatori gestiscono le richieste pervenute rispondendo direttamente agli utenti, nel caso di risposte di primo livello, o inoltrando le comunicazioni e richiedendo supporto agli uffici preposti, per le questioni più tecniche.

Gli operatori gestiscono inoltre le richieste pervenute tramite servizio on line, appositamente attivato dal Comune di Parma, per il rilascio della CIE in urgenza. Le richieste vengono raccolte tramite un sistema gestionale al quale gli operatori accedono, controllano la documentazione e le ragioni della richiesta e ricontattano gli utenti per fissare gli appuntamenti in urgenza.

Gli operatori sono, ulteriormente, coinvolti nella revisione delle pagine web del sito istituzionale del Comune di Parma, in particolare per quanto riguarda la schede servizio, che vengono compilate e modificate dagli uffici preposti e poi pubblicate da URP a seguito di verifica di eventuali errori o difformità.

1.4 Dati del servizio

Il flusso dei cittadini transitati dal Punto Informazioni del DUC nel 2023 è stato di circa 150.000 utenti, con una media di oltre 12.000 accessi al mese.

Di questi, si può stimare che circa 100.000 siano stati gestiti e soddisfatti direttamente dal Punto Informazioni, in particolare per le seguenti attività:

- o informazioni varie - 30.000
- o gestione agende appuntamenti (num. prenotazioni) – 15.800
- o tutoraggio – 16.700
- o prenotazione certificati storici – 4.500
- o consegna/ritiro documenti/CIE – 32.000.

Inoltre, Punto Informazioni e URP hanno gestito nel 2023:

- o 19.800 ricontatti via e-mail
- o 9.337 ricontatti telefonici.

Gli utenti accolti dal Punto Informazioni e indirizzati tramite sistema regola-code agli sportelli, nel 2023 è stato pari a 48.446, con una media di 4.000 accessi agli sportelli al mese.

In riferimento alle informazioni relative agli utenti a sportello, di seguito la suddivisione degli ambiti di interesse:

TIPOLOGIA SERVIZIO	N.
ATTIVAZIONE SPID	312
CIE + C.I. CARTACEE	32.961
CERTIFICATI	5.972
PERMESSI	2.363
RESIDENZA SU PRENOTAZIONE	757
SERVIZI DEMOGRAFICI	1.014
STATO CIVILE	3.472
TUTORAGGIO SERVIZI ONLINE	1.015
ALTRI SERVIZI	580
TOTALE	48.446

1.5 Aggiornamento archivio informazioni KB (Knowledge Base)

Strettamente legato alle attività di comunicazione con il cittadino, è l'aggiornamento costante dell'archivio informazioni KB (Knowledge Base).

L'archivio è utilizzato sia dagli operatori del Punto Informazioni che dal Contact Center. Attualmente contiene 330 Faq e 122 News, redatte e modificate periodicamente dagli operatori in base alle comunicazioni ricevute dai referenti dei vari uffici e correlate alle pagine web informative del Comune. Il servizio risulta particolarmente importante, nei periodi di pubblicazione di bandi, nei casi di attivazione di nuovi servizi o per la gestione di eventi di emergenza per i quali il Contact Center diventa spesso un punto di riferimento per il cittadino.

La previsione di un unico database, armonizzato nella forma e nei contenuti, ma soprattutto di facile accesso e consultazione, risulta, infatti, fondamentale per consentire un'informazione al cittadino il più possibile uniforme, corretta e costantemente aggiornata.

1.6 Raccolta e gestione segnalazioni

Dal 2013 l'Amministrazione utilizza l'applicativo Comuni-chiamo per la gestione delle segnalazioni. Comuni-chiamo è un servizio online che, tramite accesso da pagina web o da app, consente ai cittadini di segnalare direttamente e in tempo reale problemi e disservizi riscontrati in città.

Il ruolo di URP nella gestione delle segnalazioni prevede:

- accesso a Comuni-chiamo da back office;
- inserimento di eventuali segnalazioni pervenute tramite e-mail, Contact Center o modulo cartaceo;
- verifica e smistamento delle segnalazioni agli uffici competenti;
- invio di richieste di ulteriori informazioni ai cittadini segnalanti;
- monitoraggio delle segnalazioni con costante confronto con i referenti dei settori;
- chiusura delle segnalazioni con invio delle risposte al cittadino.

L'applicazione Comuni-chiamo è molto utilizzata dai cittadini, nel 2023 sono state registrate 15.119 segnalazioni.

2. Normativa di riferimento

Di seguito le principali norme nazionali e regionali di riferimento:

- Legge del 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego";
- Legge regionale 6 settembre 1993, n. 32 "Norme per la disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso", modificata con la Legge regionale 23 dicembre 2016 n. 25 "Disposizioni collegate alla Legge regionale di stabilità per il 2017";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli URP";
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi";
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle P.A.";
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Legge 11 febbraio 2005, n. 15 "Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n.241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa";
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"
- Decreto legislativo del 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto legislativo del 10 agosto 2018, n. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni 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). (18G00129) (GU Serie Generale n.205 del 04-09-2018)".

3. Finalità e obiettivi

Le prestazioni oggetto della presente gara hanno la finalità di dare continuità ai servizi di informazione e prima accoglienza, dimostratisi fondamentali per garantire a tutti l'accesso alle informazioni e ai servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Diritto, questo, che va sempre assicurato a prescindere dalle caratteristiche socio-culturali dell'utenza, facendo di volta in volta emergere eventuali criticità e disponendo i dovuti correttivi in base anche ai possibili cambiamenti del contesto di riferimento.

L'obiettivo del servizio è, peraltro, quello di promuovere un rapporto proficuo tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, garantendo prima di tutto la trasparenza dell'attività amministrativa, ma favorendo anche un processo comunicativo non unilaterale. La possibilità, quindi, per i cittadini di comunicare con l'Amministrazione attraverso i diversi canali attivi, in prevalenza digitali, ma anche tradizionali, consente di raccogliere istanze, quesiti e suggerimenti utili al costante miglioramento della qualità dei servizi.

Con la pubblicazione della Carta Unica dei Servizi, infatti, il Comune di Parma si è particolarmente impegnato al raggiungimento di determinati standard qualitativi e alla realizzazione di customer satisfaction necessarie a raccogliere le opinioni e le aspettative di chi usufruisce dei servizi, con l'intento di generare un percorso virtuoso di costante miglioramento.

Questa dinamica risulta particolarmente importante nel campo dei servizi al cittadino. Gli sportelli dedicati al cittadino, ed in particolare gli sportelli deputati all'accoglienza e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sono, infatti, i primi interlocutori ai quali la cittadinanza deve rivolgersi per ottenere a cascata tutte le altre prestazioni fornite dall'Amministrazione e sono, peraltro, molto spesso il primissimo contatto con il territorio per chi si trasferisce a Parma ed in particolare per chi proviene dall'estero.

Ulteriore obiettivo che si pone un servizio come quello di informazione e prima accoglienza è quello di incentivare sempre di più l'utilizzo delle nuove tecnologie nell'ambito dell'accesso ai servizi. Il Comune di Parma sta, infatti, da tempo predisponendo on line la maggior parte dei propri servizi, con la finalità di:

- rendere i processi amministrativi più snelli, veloci ed efficaci;
- consentire agli utenti un accesso ai servizi guidato e facilitato, nonché flessibile e non "ancorato" agli orari di apertura degli sportelli;
- diminuire il consumo di risorse, riducendo progressivamente la presentazione di istanze tramite modelli cartacei.

Parallelamente, sono stati ovviamente predisposti percorsi di facilitazione e di tutoraggio volti al supporto degli utenti con esigenze particolari o appartenenti a categorie fragili e svantaggiate e anche per queste attività, i servizi di accoglienza risulteranno sempre più strategici.

SEZIONE B - CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Sommario

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO	9
ART. 2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI	9
ART.3.DURATA DEL CONTRATTO	18
ART. 4. IMPORTO DELL'APPALTO	19
ART. 5.PERSONALE DEL SERVIZIO	20
ART. 6. CUSTOMER SATISFACTION	23
ART.7. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO e CLAUSOLA SOCIALE	23
ART.8. OBBLIGHI DEL COMUNE DI PARMA	25
ART.9. DISCIPLINA IN CASO DI SCIOPERO	25
ART.10. REVISIONE PREZZI E MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE	25
ART.11. EVENTUALE RINEGOZIAZIONE	25
ART.12. MODALITA' DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO	25
ART.13.TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	26
ART.14. ANTICIPAZIONE	27
ART.15. SUBAPPALTO	27
ART.16. CODICE DI COMPORTAMENTO	27
ART.17. CAUZIONE DEFINITIVA	27
ART.18. POLIZZE ASSICURATIVE	28
ART.19. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO	29
ART.20. CONTROLLO DEL SERVIZIO, INADEMPIMENTI E PENALITÀ	29
ART.21. SOSPENSIONI	30
ART. 22. RECESSO	30
ART.23. RISOLUZIONE	31
Art. 24. FALLIMENTO, MORTE E INCAPACITÀ DELL'AGGIUDICATARIO	31
ART. 25. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	31
ART.26. COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO	31
ART.27. VERIFICA DI CONFORMITÀ	32
ART.28. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	32
ART.29. ACCORDO BONARIO	32
ART.30. CLAUSOLA DI MANLEVA	32
ART.31. CLAUSOLA FINALE	32

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato di appalto ha per oggetto la gestione dei servizi di informazione e prima accoglienza del Comune di Parma, come di seguito specificati:

1. gestione Reception DUC (Direzionale Uffici Comunali);
2. gestione Punto Informazioni
3. gestione Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
4. revisione sito istituzionale;
5. gestione e aggiornamento archivio informazioni KB (Knowledge Base);
6. raccolta e gestione segnalazioni;
7. gestione sportello di supporto all'accesso ai servizi on line;
8. gestione Reception Municipio;
9. accoglienza presso piano nobile del Municipio;
10. gestione Reception Palazzo del Governatore;
11. gestione Reception Laboratorio Aperto Complesso monumentale Monastero S. Paolo;
12. gestione Reception Palazzina Eridania.

ART. 2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.1 Gestione Reception DUC (Direzionale Uffici Comunali)

2.1.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge nei locali del Direzionale Uffici Comunali (DUC), siti in Parma, l.go Torello de Strada n. 11/A, piano 0 – ingresso dipendenti.

2.1.2. Descrizione generale del servizio

Il servizio consiste principalmente nella gestione del controllo accessi, nel presidio e nell'accoglienza degli ospiti dell'Amministrazione secondo modalità operative concordate con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, di seguito definito DEC.

Il servizio richiesto comporta lo svolgimento delle seguenti attività fondamentali:

- a. controllo accessi (per l'accesso ai piani è necessario che l'utenza consegni alla Reception un proprio documento, che venga registrato e che ritiri un badge per l'apertura delle porte);
- b. contatti con gli uffici di Back Office in relazione all'utenza che deve accedere ai piani;
- c. gestione agenda per il servizio di navetta (trasporto persone, per motivi di servizio, da e per le diverse sedi comunali ed di enti vari) e per il servizio prenotazione auto;
- d. gestione agenda prenotazione sale riunioni.

2.1.3. Orari del servizio

Il servizio è svolto nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30
- il sabato dalle 7.30 alle 14.00

Come per il Punto Informazioni e per Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), di cui ai paragrafi 2.2 e 2.3, dovranno essere garantite le aperture straordinarie previste in periodo elettorale e in altre circostanze che dovranno essere comunicate dall'Amministrazione con congruo preavviso.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.2. Gestione Punto Informazioni – Direzionale Uffici Comunali DUC

2.2.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge negli spazi del Direzionale Uffici Comunali (DUC) riservati ai Servizi al cittadino, siti in Parma, L.go Torello de Strada n. 11 A, piano -1.

Compatibilmente con le esigenze di servizio ed esclusivamente per alcune attività individuate e condivise con il DEC, gli operatori possono operare anche a distanza, in modalità smart working.

2.2.2. Descrizione generale del servizio

Il Punto Informazioni è il luogo di accoglienza e di primo contatto con gli utenti che si recano presso gli sportelli dedicati ai Servizi al cittadino, a gestione diretta del Comune di Parma o delle sue società partecipate o di altri soggetti pubblici o privati ospitati in tale sede.

In questo luogo si forniscono informazioni, si presentano pratiche, si raccolgono segnalazioni/reclami/suggerimenti.

L'attività frontale con l'utenza prende avvio generalmente con l'apertura delle porte al pubblico e si conclude con la chiusura delle stesse.

Il Punto Informazioni svolge le seguenti attività:

- a. apertura e chiusura delle porte di accesso al piano -1 del DUC secondo gli orari definiti dall'Amministrazione;
- b. gestione sala di attesa: informazioni e assistenza agli utenti, monitoraggio sistema regola code e supporto all'utilizzo dei Totem;
- c. accoglienza dei cittadini e risposta a richieste di prima informazione. In caso di problematiche complesse che non possono essere gestite a sportello, gli utenti vengono indirizzati agli operatori di Back Office con cui viene attivato un primo contatto telefonico;
- d. supporto ai cittadini che devono presentare pratiche e accedere agli Sportelli al Cittadino o ad altri sportelli aperti al pubblico;
- e. check della modulistica e della documentazione necessaria alla presentazione delle pratiche presso gli Sportelli al cittadino;
- f. ricevimento e consegna di documentazione;
- g. gestione agende appuntamenti;
- h. monitoraggio e raccolta di dati sui servizi;
- i. somministrazione indagini di customer satisfaction.

Secondo le modalità operative concordate con il DEC, gli operatori svolgono un ruolo di collaborazione con la S.O. Servizi Demografici e Urp che coordina l'accesso agli Sportelli al Cittadino.

2.2.3. Orari del servizio

Gli orari di servizio sono:

- lunedì e giovedì dalle 8.00 alle 18.00
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.00 alle 14.00

Generalmente gli orari di apertura al pubblico degli Sportelli al cittadino sono i seguenti:

- lunedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.15 alle 13.30

Nella settimana delle tornate elettorali o referendarie o in caso di Open Day o per avviare progettualità sperimentali, i predetti orari subiranno modifiche, che saranno comunicate in tempo utile per l'organizzazione del servizio.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.2.4. Tempi delle attività

Le diverse attività dovranno garantire ampia fruibilità agli utenti con contestuali minimi tempi di attesa.

Per le attività propedeutiche all'accesso agli sportelli dell'utenza, il tempo di attesa medio deve essere inferiore a qualche minuto.

Per le restanti attività del Punto Informazioni (tutoraggio, prenotazioni, diritto di accesso, ecc.) il tempo di attesa massimo deve essere non superiore ai dieci minuti.

Tutte le attività del Punto Informazioni dovranno essere svolte secondo gli indirizzi programmatici e le finalità dettati dall'Amministrazione Comunale, che ne valuta i risultati conseguenti.

2.3 Gestione Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

2.3.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge negli spazi del Direzionale Uffici Comunali (DUC) riservati ai Servizi al cittadino, siti in Parma, l.go Torello de Strada n. 11 A, piano -1.

Compatibilmente con le esigenze di servizio ed esclusivamente per alcune attività individuate e condivise con il DEC, gli operatori possono operare anche a distanza, in modalità smart working.

2.3.2. Descrizione generale del servizio

La legge n.150 del 7 giugno 2000 *"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"*, all'art. 8, prevede in particolare che tramite gli URP le amministrazioni debbano:

- a. garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- b. agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
- c. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- d. collaborare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, ai processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e. garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Nello specifico nel Comune di Parma, l'URP deve svolgere le seguenti attività:

- a. gestione del rapporto con il cittadino attraverso diversi canali di comunicazione, quali: caselle di posta, ticket inviati dal Contact Center, ricontatti telefonici, gestionale per la raccolta delle segnalazioni;
- b. supporto ai cittadini che devono presentare pratiche e accedere agli Sportelli al Cittadino o ad altri sportelli aperti al pubblico;
- c. check della modulistica e della documentazione necessaria alla presentazione delle pratiche presso gli Sportelli al cittadino;
- d. ricevimento o invio di documentazione;
- e. gestione agende appuntamenti;
- f. revisione dei contenuti del Portale web istituzionale e pubblicazione delle relative schede servizio;
- g. supporto nella predisposizione di materiale informativo, cartaceo e digitale, anche tradotto in lingua straniera;
- h. gestione e aggiornamento dell'archivio informazioni KB (Knowledge Base);
- i. raccolta e gestione segnalazioni;
- j. monitoraggio e raccolta di dati sui servizi;
- k. somministrazione indagini di customer satisfaction.

Secondo le modalità operative concordate con il DEC, gli operatori svolgono un ruolo di collaborazione con la S.O. Servizi Demografici e Urp che coordina le attività di comunicazione al cittadino relativamente ai servizi erogati dall'Amministrazione.

Attività di revisione del sito istituzionale

Il servizio gestisce la revisione e la pubblicazione delle schede servizio o di altre pagine web del portale istituzionale, seguendo le indicazioni operative fornite dall'Amministrazione.

L'attività si svolge in collaborazione con gli uffici del Comune in relazione alle diverse tematiche oggetto delle pagine web.

Gestione e aggiornamento archivio informazioni KB (Knowledge Base)

Il Comune di Parma ha costituito, nel corso degli anni, una banca dati delle informazioni relative ai servizi erogati e alle procedure connesse.

Nella suddetta banca dati le informazioni sono raggruppate in schede informative, oggi chiamate KB (Knowledge Base), visibili soltanto dagli operatori dell'Amministrazione e suddivise in base alla tipologia di servizio descritto.

Le KB costituiscono la base unica dalla quale vengono attinte le informazioni ufficiali per i cittadini e fanno esplicito riferimento al Portale web del Comune. In particolare vengono utilizzate, oltre che dal Punto Informazioni, soprattutto dagli operatori del Contact Center per fornire una risposta completa e veloce all'utenza telefonica.

Sempre ad uso del Contact Center e del Punto Informazioni, al fine di fornire un'informazione efficace, veloce e prontamente aggiornata, le News vengono create per portare all'attenzione degli operatori di Front End le più recenti novità relative ai servizi del

Comune e alle informazioni utili per i cittadini.

Questa banca dati deve essere costantemente aggiornata: la revisione può riguardare le singole schede già esistenti, ma anche la creazione di nuove schede in collaborazione con gli uffici competenti per materia.

Raccolta e gestione segnalazioni

Ogni anno, il Comune di Parma gestisce attraverso un apposito gestionale migliaia di segnalazioni, esposti, richieste di intervento e di nuove opere che provengono dai cittadini in modalità multicanale (App, Sito web, Contact Center, mail, PEC, posta, sportello).

Il servizio in particolare prevede:

- a. la raccolta delle segnalazioni;
- b. la verifica e lo smistamento delle segnalazioni agli uffici competenti;
- c. l'invio di richieste di ulteriori informazioni ai cittadini segnalanti;
- d. un costante confronto con i referenti dei settori;
- e. la chiusura delle segnalazioni con invio delle risposte al cittadino o ricontatto telefonico,;
- f. raccolta e trattamento dati, tramite il gestionale in uso all'Amministrazione per la gestione delle segnalazioni, per effettuare indagini di customer satisfaction sul servizio.

Gli operatori hanno inoltre il compito di assicurare il rispetto dei tempi di evasione delle segnalazioni assicurando quindi un costante monitoraggio e segnalando ai responsabili dei vari uffici comunali coinvolti eventuali criticità o insoddisfazioni dei cittadini, relativamente alla tempestività o completezza della risposta.

2.3.3. Orari del servizio

Gli orari di servizio sono i seguenti:

- lunedì e giovedì dalle 8.00 alle 18.00
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.00 alle 14.00

Nella settimana delle tornate elettorali o referendarie o in caso di Open Day o per avviare progettualità sperimentali, i predetti orari subiranno modifiche, che saranno comunicate in tempo utile per l'organizzazione del servizio.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.3.4. Tempi delle attività

Le diverse attività devono garantire ampia fruibilità agli utenti con contestuali minimi tempi di attesa nella risposta.

Per le attività di riscontro a istanze inviate via e-mail o nel caso di richiesta di ricontatto telefonico dell'utente, il tempo di attesa medio deve essere di due giorni lavorativi.

Per le attività di smistamento delle segnalazioni agli uffici competenti, il tempo di attesa medio non deve essere superiore ai due giorni lavorativi.

La revisione dell'archivio KB e delle pagine del Portale web istituzionale nonché la pubblicazione delle schede servizio deve avvenire entro un giorno lavorativo.

Tutte le attività dell'URP dovranno essere svolte secondo gli indirizzi programmatici e le finalità dettati dall'Amministrazione Comunale, che ne valuta i risultati conseguenti.

2.4 Gestione sportello di supporto all'accesso ai servizi on line

2.4.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge negli spazi del Direzionale Uffici Comunali (DUC) riservati ai Servizi al cittadino, siti in Parma, l.go Torello de Strada n. 11 A, piano -1.

2.4.2. Descrizione generale del servizio

L'amministrazione intende incentivare l'utilizzo dei servizi on line messi a disposizione dei cittadini al fine di diminuire i tempi di attesa per la loro fruizione e agevolare la fase istruttoria attraverso la digitalizzazione delle pratiche. Contemporaneamente, l'Ente intende tutelare e sostenere le fasce di popolazione che potrebbero trovarsi in difficoltà con l'utilizzo degli strumenti digitali.

Il servizio nello specifico prevede:

- a. l'attività di tutoraggio per il corretto utilizzo dei servizi online del Comune di Parma;
- b. il supporto all'attivazione dell'identità digitale;
- c. il supporto alla prenotazione dei servizi offerti dal Comune o da altri Enti, attraverso programmi applicativi specifici per la gestione di agende varie quali, a titolo esemplificativo, quella di Stato Civile e Anagrafe, quella per il rilascio di Passaporti gestita dalla Questura di Parma, ecc.

2.4.3. Orari del servizio

Gli orari di servizio generalmente coincidono con l'apertura al pubblico degli Sportelli al cittadino e sono i seguenti:

- lunedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.15 alle 13.30

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.5 Gestione Reception Palazzo Municipale

2.5.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge nei locali della Residenza Municipale, siti in str. della Repubblica, 1.

2.5.2. Descrizione generale del servizio

La reception del Palazzo Municipale:

- a. gestisce il servizio di controllo accessi, di presidio e di accoglienza, in particolare nei confronti degli ospiti degli Amministratori nonché degli organi di stampa e delle autorità per eventi istituzionali o cerimonie ufficiali;
- b. fornisce un servizio di prima informazione e indirizzamento per i cittadini;
- c. presidia l'accesso in occasione delle sedute di Consiglio Comunale assicurandosi che il numero di ospiti esterni non superi il limite consentito dalle norme di sicurezza;
- d. collabora con un operatore supplementare previsto presso la Sala Grande del Piano Nobile, anticamera del Consiglio Comunale, in contemporanea con l'utilizzo della Sala del Consiglio, sia per le sedute dello stesso, che per cerimonie, incontri istituzionali o altro;
- e. gestisce l'agenda per le prenotazioni delle sale riunioni presenti nel Palazzo;

- f. distribuisce i permessi di sosta per i Portici del Grano e per il piccolo parcheggio limitrofo e controlla gli accessi dei veicoli ai suddetti spazi, azionando i dissuasori automatici e consentendone il transito.

Ogni mese è necessario rendicontare il flusso di accesso al Palazzo. Il medesimo rendiconto viene compilato per la consegna e relativo ritiro dei permessi di sosta.

Secondo le modalità operative concordate con il DEC, è richiesta una forte sinergia con il Responsabile della S.O. Relazioni Esterne e Cerimoniale affinché ogni accesso avvenga in assoluta sicurezza per persone e cose all'interno dell'edificio in base alle disposizioni impartite.

2.5.3. Orari del servizio

Il servizio deve avere i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.15 alle 21.00
- il sabato dalle 7.15 alle 14

Dovranno essere garantite le aperture straordinarie, anche festive, previste in occasione di Consigli Comunali, elezioni o di altri eventi nel Centro Storico.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.6 Accoglienza presso Piano Nobile del Palazzo Municipale

2.6.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge nei locali situati al Piano Nobile della Residenza Municipale (Sala di Rappresentanza, Sala Giunta e Sala del Consiglio Comunale), siti in str. della Repubblica, 1.

2.6.2. Descrizione generale del servizio

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

Servizio di accoglienza e supporto anche tecnico, alle attività ed eventi istituzionali che si svolgono al Piano Nobile del Palazzo Municipale, che prevede:

- a. l'accoglienza e il presidio della Sala Grande durante le sedute in presenza del Consiglio Comunale;
- b. l'allestimento, il presidio e la predisposizione degli spazi nelle diverse sale rispetto alle attività che vi si svolgono (quali ad esempio: conferenze stampa, incontri ufficiali ed eventi), delle attrezzature connesse al loro funzionamento);
- c. la gestione delle attività di supporto alla celebrazione di matrimoni e unioni civili nella sala del Consiglio.

Secondo le modalità operative concordate con il DEC, è richiesta una forte collaborazione con il Responsabile della S.O. Relazioni Esterne e Cerimoniale per l'espletamento di tutte le attività.

2.6.3. Orari del servizio

Il servizio deve essere garantito su richiesta, sia all'interno degli orari di apertura della reception del Municipio, sia al di fuori di essi, per un monteore presunto annuo di almeno 250 ore.

Tali esigenze verranno comunicate di volta in volta, con anticipo sufficiente a garantirne l'organizzazione.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.7 Gestione Reception Palazzo del Governatore

2.7.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge nei locali del Palazzo del Governatore, sito in Piazza Garibaldi (ingresso da Via Mameli).

2.7.2. Descrizione generale del servizio

Il personale della reception deve controllare gli accessi agli uffici comunali del Settore Cultura siti al terzo piano. Nel dettaglio il servizio garantisce:

- a. apertura e chiusura della struttura in collaborazione con il servizio delle Guardie Giurate addette ad allarmare i locali;
- b. servizio di prima accoglienza e orientamento dell'utenza che si rivolge agli uffici o agli spazi del primo e secondo piano (mostre) o all'auditorium;
- c. servizio di segreteria in relazione all'agenda riunioni e incontri auditorium, in collaborazione con gli uffici del Settore Cultura;
- d. servizio di informazione e assistenza ai soggetti esterni coinvolti a vario titolo nella realizzazione di eventi (auditorium) o di mostre nelle sale preposte;
- e. monitoraggio e rilevazione quantitativa dell'utenza e feedback agli organizzatori interni e/o esterni;
- f. servizio generico di supporto logistico a personale tecnico variabilmente coinvolto (tecnici interni o esterni all'Ente).

Secondo le modalità operative concordate con il DEC, l'operatore svolge un ruolo di collaborazione con la S.O. Eventi e Attività Espositive nei rapporti con fornitori, produttori.

2.7.3. Orari del servizio

Il servizio deve avere i seguenti orari:

- dal mercoledì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30;
- su richiesta, con anticipo sufficiente a garantire l'organizzazione, lunedì, martedì e/o sabati e domeniche per eventi, mostre o iniziative, in orari da concordare. Si prevede una media di n. 20 ore settimanali aggiuntive.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.8 Gestione Reception Laboratorio Aperto Complesso monumentale Monastero S. Paolo

2.8.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge nei locali del Complesso monumentale Monastero San Paolo, sito in Vicolo delle Asse.

2.8.2. Descrizione generale del servizio

Il personale della reception fornisce una prima accoglienza ai fruitori degli spazi del Laboratorio Aperto e controlla gli accessi all'Ufficio Food Policy e Unesco Creative City che ha sede presso il Complesso monumentale.

Gli spazi del Laboratorio Aperto vengono utilizzati nello specifico per:

- promuovere eventi e iniziative legate alla cultura dell'eccellenza agroalimentare per la quale Parma è stata inserita nel circuito delle Città Creative UNESCO per la Gastronomia (es. seminari, corsi di food writing, conferenze, mostre, laboratori pratici degustazioni, ecc.)
- messa a disposizione di sale riunioni e sale conferenze, modulabili e attrezzate che possono ospitare da dieci a ottanta persone, e di otto postazioni di *coworking* per professionisti del mondo digitale, food e non solo.

Nel dettaglio il servizio garantisce:

- a. l'apertura e la chiusura della struttura;
- b. la prima accoglienza e l'orientamento agli utenti dei servizi, anche mediante l'utilizzo delle varie attrezzature ed applicativi software in dotazione allo spazio;
- c. l'accoglienza e l'assistenza del pubblico, con particolare riguardo alle persone disabili, fornendo anche informazioni generali sul percorso espositivo e sulla struttura in cui viene prestato il servizio;
- d. l'attività di segreteria in relazione all'agenda delle riunioni e degli incontri programmati nei vari spazi laboratoriali (sale riunioni, spazi di *coworking*, ecc.) anche attraverso le varie attrezzature ed applicativi software in dotazione allo spazio;
- e. l'informazione e l'assistenza al pubblico e ai soggetti esterni coinvolti a vario titolo nell'organizzazione degli eventi promossi od ospitati dalla struttura;
- f. il monitoraggio e la rilevazione quantitativa dell'utenza;
- g. il supporto logistico e tecnico in occasione di eventi vari (compresa somministrazione modulistica agli utenti per l'utilizzo degli spazi);
- h. l'attivazione degli impianti fonico-video e di illuminazione di cui sono dotati gli spazi (LIM, impianti di regia audio-video, proiettori, pc, telecamera, schermi, videoconferenza);
- i. la sorveglianza delle vie di fuga e della corretta entrata e uscita di tutto il pubblico utente;
- j. la sorveglianza telecamere (anche del piano terra e dell'ingresso);
- k. l'effettuazione di piccole operazioni di allestimento e/o ripristino delle sale (spostamento sedie, suppellettili, tavoli, esposizione rifiuti, ecc.).

Secondo le modalità operative concordate con il DEC, l'operatore svolge un ruolo di collaborazione e sinergia con l'Ufficio Food Policy e Unesco Creative City.

2.8.3. Orari del servizio

Il servizio deve garantire i seguenti orari:

- dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00 e la domenica solo su richiesta.

Durante gli allestimenti e i disallestimenti di eventuali mostre tenute negli spazi al piano terra e del primo piano o durante alcuni periodi di particolare rilievo per l'Amministrazione (es. Settembre Gastronomico) potranno esserci variazioni sugli orari di servizio o richiesta di garantire alcune aperture straordinarie in orario serale per eventi speciali. Tali esigenze verranno comunicate di volta in volta, con anticipo sufficiente a garantirne l'organizzazione.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

2.9 Gestione Reception Palazzina Eridania

2.9.1. Ubicazione del servizio

Il servizio si svolge nei locali della Palazzina Eridania, sita nel Parco Eridania (ingresso da viale Barilla).

2.9.2. Descrizione generale del servizio

La Palazzina Eridania è da anni la sede principale in cui si svolgono i matrimoni celebrati dagli Ufficiali di Stato Civile del Comune di Parma.

Questa sede, oltre ad ospitare dette celebrazioni, è utilizzata anche per lo svolgimento di corsi di formazione e altre iniziative.

Il servizio richiesto comporta lo svolgimento delle seguenti attività fondamentali:

- a. apertura e chiusura della struttura;
- b. servizio di prima accoglienza;
- c. presenza durante gli eventi e assistenza agli intervenuti;
- d. sorveglianza delle vie di fuga e corretta entrata e uscita di tutti i partecipanti;
- e. attivazione dei servizi necessari per l'utilizzo adeguato degli spazi (accensione/spegnimento impianti di climatizzazione, segnalazione guasti, ecc);
- f. effettuazione di piccole operazioni di allestimento e/o ripristino.

Secondo le modalità operative concordate con DEC, il servizio richiesto deve essere svolto in stretta relazione con la S.O. Servizi Demografici e Urp che gestisce l'agenda dei matrimoni e degli eventi che si svolgono in Palazzina Eridania.

2.9.3. Orari del servizio

Il servizio si potrà svolgere all'interno di uno o più dei seguenti orari, per n. 200 ore annuali presunte:

- giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 18,30
- sabato mattina dalle 9,30 alle 13,30
- sabato pomeriggio dalle 14,30 alle 18,30
- domenica mattina dalle 9,30 alle 13,30

Il servizio potrebbe non richiedere l'attività di 4 ore consecutive nella giornata (es: 1 matrimonio il sabato mattina e 2 il sabato pomeriggio).

La presenza dell'operatore è richiesta anche nelle giornate in cui la Palazzina ospita corsi di formazione o altri eventi.

Dovrà, inoltre essere garantita la sostituzione del personale in caso di assenze programmate. In caso di assenze impreviste, quali ad esempio malattie, infortuni o altri casi, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione secondo quanto offerto in sede di gara.

ART.3.DURATA DEL CONTRATTO

La durata prevista per il presente appalto è pari a (3) anni, per un periodo presumibilmente ricompreso dal 01/03/2025 al 29/02/2028.

L'Amministrazione Comunale ha facoltà di rinnovare il servizio, una sola volta fino ad un massimo di 36 (trentasei) mesi. L'Amministrazione Comunale si riserva, infine una opzione di proroga ovvero la possibilità di prorogare il contratto durata per un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi dalla scadenza del

contratto. In tal caso l'Aggiudicatario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

La decorrenza è comunque subordinata alla determinazione dirigenziale di aggiudicazione efficace; pertanto, l'inizio del servizio è subordinato all'aggiudicazione, fermo restando la data finale del contratto come indicato nel presente capitolato. La Stazione Appaltante si riserva di dare avvio in via anticipata all'espletamento del servizio sotto riserve di legge, anche in pendenza di stipulazione del contratto.

ART. 4. IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo del contratto per l'intero periodo di durata dello stesso è quello che risulterà dall'aggiudicazione, secondo quanto previsto dal disciplinare di gara.

Ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i. recante: "Obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione" e al fine dei relativi adempimenti, si precisa che per l'esecuzione dell'appalto in argomento, non sussistono circostanze in cui si verificano contatti interferenziali rischiosi tra il personale del Committente e quello dell'Aggiudicatario o con altri soggetti presenti c/o i luoghi di lavoro interessati dal Servizio, che comportino misure di tipo oneroso, pertanto gli oneri relativi alla sicurezza risultano nulli.

Ai sensi dell'art. 41 commi 13 e 14 del Codice Dlgs 36/2023, l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera stimati in **2.543.220,00 €**, calcolati secondo i costi orari desunti dal CCNL Aziende del terziario, distribuzione e servizi (commercio).

Con riferimento ai costi della manodopera, resta la possibilità per l'operatore economico di operare sui medesimi un ribasso, dimostrando che quest'ultimo derivi da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera medesima.

L'importo a base di gara è pari ad **3.051.864,00 €** oltre IVA 22 %, per il periodo.

L'importo dell'eventuale rinnovo per ulteriori 36 mesi è pari a **3.051.864,00 € (iva esclusa)**.

L'importo dell'eventuale opzione proroga è pari a **508.644,00 € (iva esclusa)**.

Il valore globale stimato dell'appalto risulta essere, pertanto, come di seguito specificato:

n.	Descrizione servizi	CPV	Importo
1	SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA	CPV 79992000-4 Servizi di accoglienza	3.051.864,00 €
A) Importo a base di gara (importo totale ribassabile, comprensivo dei costi della manodopera, pari ad € 2.543.220,00 €).			3.051.864,00 €
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso			0,00 €
IMPORTO COMPLESSIVO A BASE DI GARA (A+B)			3.051.864,00 €

Rinnovo per ulteriori 36 mesi	3.051.864,00 €
Eventuale proroga 6 mesi (art.120 comma 10 del Codice)	508.644,00 €
VALORE COMPLESSIVO STIMATO DELL'APPALTO (AL NETTO DELL'IVA)	6.612.372,00 €

ART. 5.PERSONALE DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un numero di operatori adeguato ai tempi e modalità di risposta definiti in base al numero di utenti e alla pluralità dei contenuti informativi inerenti il servizio erogato.

Il personale addetto dovrà adottare un vestiario di adeguato alla sede istituzionale nella quale presta servizio, di colore omogeneo, che ne faciliti la riconoscibilità da parte dell'utenza e il cartellino di riconoscimento.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, rendersi disponibile a rimodulare, in base alle esigenze dell'Amministrazione, la distribuzione del personale tra i diversi servizi oggetto dell'appalto e le varie sedi istituzionali.

5.1 Professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.1. (Reception DUC)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base.

5.2 Professionalità necessarie per l'attività di cui al punto 2.2. (Punto informazioni)

Durante l'esecuzione del servizio, l'Aggiudicatario deve garantire l'impiego degli operatori indicati nel proprio progetto organizzativo-gestionale tenendo conto dei picchi di affluenza nelle ore centrali della mattina (dalle ore 9,30 alle ore 12,30), delle diverse modalità di accesso pomeridiano tra il periodo estivo (tardo pomeriggio) e invernale (primo pomeriggio), assicurando la massima flessibilità delle risorse in relazione a eccezionali punte di attività (bandi, elezioni, eventi straordinari o altre esigenze dell'Amministrazione).

In ogni caso, dovranno essere garantiti i seguenti standard minimi: presenza in servizio di almeno 5 operatori, di cui uno con funzioni di coordinamento e almeno uno che parli in modo fluente la lingua inglese e la lingua francese.

I requisiti minimi per gli operatori sono: diploma di scuola media superiore di servizi d'informazione e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base, comprovata esperienza almeno di un anno nella gestione di pubbliche relazioni posseduta da almeno un terzo degli operatori.

I requisiti minimi per gli operatori con funzioni di coordinamento sono: laurea o diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza almeno triennale nello svolgimento del ruolo.

Per far fronte ad eventuali picchi di attività giornalieri o periodici, l'Aggiudicatario deve, infine, garantire l'interscambiabilità tra gli operatori in termini di competenze di front office e di back office

5.3 Professionalità necessarie per l'attività di cui al punto 2.3. (URP)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un numero di operatori adeguato ai tempi e modalità di risposta definiti in base al numero di utenti e alla pluralità dei contenuti informativi inerenti il servizio erogato.

Durante l'esecuzione del servizio, l'Aggiudicatario deve garantire l'impiego degli operatori indicati nel proprio progetto organizzativo-gestionale tenendo conto dei picchi di attività nelle ore della mattina (dalle ore 8.00 alle ore 14.00) e assicurando la massima flessibilità delle risorse in relazione a eccezionali punte di attività (bandi, elezioni, eventi straordinari o altre esigenze dell'Amministrazione).

In ogni caso, dovranno essere garantiti i seguenti standard minimi:

- presenza in servizio di almeno 5 operatori al mattino, di cui uno con funzioni di coordinamento;
- presenza in servizio di almeno 3 operatori al pomeriggio, di cui uno con funzioni di coordinamento.
- presenza in servizio di almeno 2 operatori al sabato mattina.

I requisiti minimi per gli operatori sono: diploma di scuola media superiore di servizi d'informazione e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base, comprovata esperienza almeno di un anno nella gestione di pubbliche relazioni posseduta da almeno un terzo degli operatori.

I requisiti minimi per gli operatori con funzioni di coordinamento sono: laurea o diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza almeno triennale nello svolgimento del ruolo.

Per far fronte ad eventuali picchi di attività giornalieri o periodici, l'Aggiudicatario deve, infine, garantire l'interscambiabilità tra gli operatori in termini di competenze di front office e di back office.

5.4 Professionalità necessarie per l'attività di cui al punto 2.4 (Sportello di supporto all'accesso ai servizi on line)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di almeno un operatore.

I requisiti minimi per gli operatori sono: diploma di scuola media superiore di servizi d'informazione e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base, conoscenza della lingua inglese e della lingua francese e comprovata esperienza almeno di un anno nella gestione di pubbliche relazioni posseduta da almeno un terzo degli operatori.

5.5 Professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.5. (Reception Palazzo Municipale)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di almeno un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base.

5.6 Professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.6. (Accoglienza presso il piano nobile del Palazzo Municipale)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di almeno un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base.

5.7 Professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.7. (Reception Palazzo del Governatore)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base.

All'interno delle mansioni richieste, gli operatori devono essere in grado di garantire:

- a. l'attivazione impianti di illuminazione attraverso sistema domotizzato presente in struttura;
- b. la sorveglianza delle vie di esodo, sorveglianza delle telecamere (poste in reception), assistenza al pubblico, con particolare riguardo alle persone con disabilità;
- c. lo svolgimento di un ruolo informativo generale sul percorso espositivo e sulla struttura;
- d. effettuazione di piccole operazioni di allestimento (spostamento sedie, tavolo relatori, ecc...).

5.8 Professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.8. (Reception Laboratorio Aperto San Paolo)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base.

5.9. Professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.9. (Reception palazzina Eridania)

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e adeguata conoscenza dell'utilizzo di tecnologie informatiche di base.

5.10 Formazione e aggiornamento del personale del servizio

Il personale impiegato per il servizio deve essere formato professionalmente e costantemente aggiornato dall'Aggiudicatario che si impegna ad espletare almeno un corso di aggiornamento nel corso di ciascun anno d'appalto su tematiche da concordare con l'Ente per una durata di almeno 4 ore.

In sede di avvio dell'appalto, in aggiunta ai corsi previsti dal precedente capoverso, l'Aggiudicatario dovrà organizzare un corso di formazione di durata non inferiore a 20 ore su tematiche che riguardano il Comune di Parma articolato in formazione di base e in formazione specifica e di materia il cui programma dovrà essere concordato fra le parti ed approvato dal Committente.

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà seguire, inoltre, una formazione specifica programmata e condivisa con il Committente per poter gestire adeguatamente le trasformazioni organizzative che interesseranno gli sportelli al cittadino.

Della formazione deve essere prodotta documentazione attestante gli argomenti trattati, le presenze del personale che vi ha partecipato, il nominativo del Docente e le ore di docenza, oltre che la verifica dell'apprendimento.

Dell'effettuazione di tutti i corsi svolti in autonomia dall'Aggiudicatario, dovrà essere data preventiva comunicazione al Settore Cittadinanza Attiva e Servizi al Cittadino.

Il personale dovrà partecipare agli interventi di formazione e aggiornamento organizzati dal Comune e dedicati ai servizi al cittadino.

La formazione in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs 81/2008) si intende assolta e a carico dell'Aggiudicatario.

5.11 Referente del Servizio

L'Aggiudicatario si impegna a nominare un Referente de Servizio.

Per Referente del Servizio si intende la persona deputata dall'Aggiudicatario a sovrintendere il servizio nella sua interezza e a mantenere i rapporti con il Committente ed i propri rappresentanti.

Al Referente del Servizio spetta il coordinamento del personale dell'Aggiudicatario impiegato nei servizi oggetto di affidamento.

Tale persona dovrà avere l'autonomia operativa adeguata a garantire la funzionalità globale del servizio e risolvere tutti gli eventuali problemi operativi.

L'Aggiudicatario, prima dell'avvio dell'appalto, dovrà attivare un recapito telefonico e un indirizzo PEC per tutte le comunicazioni inerenti il servizio.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre dotare il Referente del Servizio di telefono cellulare od altro strumento capace di garantire la reperibilità immediata dello stesso dalle ore 7,15 alle ore 20,00 compreso il sabato e le giornate festive e prefestive in cui si svolge il servizio.

ART. 6. CUSTOMER SATISFACTION

L'Aggiudicatario si impegna a predisporre ed applicare un sistema di customer satisfaction per rilevare il livello di gradimento dei servizi oggetto dell'affidamento e delle attività degli sportelli operanti presso il front-office del DUC. Il testo ed i contenuti degli strumenti di rilevazione sono approvati dal Committente. Con periodicità almeno annuale il Committente e l'Aggiudicatario si incontreranno al fine di esaminare i dati emersi dal controllo di risultato e per determinare le eventuali azioni correttive per garantire che la qualità rilevata e quella attesa siano convergenti.

ART.7. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO e CLAUSOLA SOCIALE

L'Aggiudicatario, nel rispetto ed in applicazione di tutto quanto previsto nel presente Capitolato, si impegna alla gestione di tutte le fasi, non poste a carico di altri soggetti, del servizio oggetto del presente appalto, garantendo tutti gli adempimenti necessari al buon funzionamento del medesimo.

L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e d'assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

L'Aggiudicatario, nel rispetto ed in applicazione di tutto quanto previsto nel presente Capitolato, si impegna alla gestione di tutte le fasi, non poste a carico di altri soggetti, del servizio oggetto del presente appalto, garantendo tutti gli adempimenti necessari al buon funzionamento del medesimo.

In particolare l'Aggiudicatario è tenuto ad attuare quanto indicato, in sede di gara, all'interno della relazione tecnica, relativa a tutti i servizi/attività elencati nel presente Capitolato. Essa rappresenta in ogni caso parte integrante e sostanziale del presente Capitolato, cui l'Aggiudicatario è obbligato a dare completa e puntuale esecuzione.

L'Aggiudicatario è tenuto in particolare a:

- a) assicurare l'esecuzione e la continuità del servizio secondo i criteri specificati nel presente Capitolato, comprendendo tutte le attività previste;
- b) assicurare l'aggiornamento del database dedicato o di altri sistemi informativi in uso al Comune di Parma;
- c) garantire l'attivazione di un lavoro di rete con le realtà del territorio, in collaborazione con l'amministrazione comunale;
- d) garantire personale qualificato, nonché organizzare e gestire il personale necessario all'erogazione del servizio secondo quanto previsto dal presente capitolato;
- e) adempiere agli obblighi e agli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali relativi al personale impiegato nell'esecuzione del presente appalto;
- f) assumersi le spese assicurative in relazione all'attività svolta;

g) predisporre ed attuare tutto quanto previsto in materia di sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento al D. Lgs 81/2008 (e successive modifiche ed integrazioni);

h) provvedere all'organizzazione e alla gestione economico-normativa di tutto il personale necessario, nonché dell'erogazione, nel rispetto degli standard, di tutte le attività elencate nel presente Capitolato, ciò tenendo conto anche delle prescrizioni e/o indicazioni che potranno essere date da organismi preposti al controllo e alla vigilanza della qualità delle prestazioni o dei servizi previsti dalla vigente normativa nazionale e/o regionale, alla quale il gestore dovrà uniformarsi;

h) rispettare i principi a garanzia assoluta della riservatezza nel trattamento e nell'uso dei dati individuali, come anche al rispetto del D.lgs 196/2003 e s.m.i.;

i) adottare tutte le migliorie e le metodologie operative di cui al progetto gestionale presentato in sede di gara, che diventa parte integrante del contratto;

l) garantire il necessario affiancamento e passaggio di consegne, prima della scadenza del presente appalto, all'eventuale successivo aggiudicatario del Servizio, sollevando da ogni onere l'Amministrazione Comunale;

m) fornire relazioni e report di tutta l'attività svolta come indicato nel presente capitolato e comunque ogniqualvolta la Stazione Appaltante ne faccia richiesta;

n) elaborare e trasmettere all'Amministrazione Comunale informazioni e dati statistici, che possono essere utilizzati per adempiere ad obblighi di debiti informativi o utili alla programmazione dell'Amministrazione stessa;

o) Sede operativa. Prima dell'inizio delle attività l'aggiudicatario individua una sede nel territorio della provincia di Parma o Comuni limitrofi, adeguatamente attrezzata per tutto il periodo al fine di garantire il funzionamento dei servizi.

L'Appaltatore si obbliga a rispettare la clausola sociale art. 57 del Codice, così come declinata nel **progetto di assorbimento** da presentare in sede di gara. L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto è indicato all'Al. 1. al presente Progetto di gara.

L'Appaltatore è tenuto ad utilizzare esclusivamente personale regolarmente assunto ed inquadrato, ed è obbligato, ancorché Cooperativa e nei confronti dei propri soci, a rispettare tutte le condizioni normative e retributive, nessuna esclusa, del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il settore di riferimento.

Il mancato rispetto da parte dell'Appaltatore dei minimi salariali e delle altre clausole dei contratti collettivi richiamati, nonché delle norme relative agli oneri previdenziali, assistenziali e assicurativi nei confronti dei propri prestatori di lavoro, potrà comportare la risoluzione del contratto stipulato. L'Appaltatore si obbliga a continuare ad applicare i contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione, anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

L'Appaltatore dovrà garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'appaltatore e contro il lavoro irregolare.

Il personale che sarà messo a disposizione dalla Ditta Appaltatrice deve essere professionalmente capace e fisicamente idoneo, a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio e delle misure di sicurezza previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. L'Appaltatore, che provvede alla gestione del servizio con risorse umane qualificate, risponde dell'esecuzione dei servizi unitamente all'operato e al contegno dei propri dipendenti e/o preposti, e degli eventuali danni che tale personale può arrecare al Comune o a terzi. Per le verifiche in ordine agli adempimenti obbligatori nei confronti delle risorse umane impiegate, l'Amministrazione può richiedere ogni documento utile. Tutti gli oneri inerenti alla gestione del personale impiegato sono in capo all'Appaltatore, così come ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso.

ART.8. OBBLIGHI DEL COMUNE DI PARMA

Il Comune di Parma, nel rispetto ed in applicazione di tutto quanto previsto nel presente Capitolato, si impegna a provvedere al pagamento del compenso dovuto per la regolare esecuzione del servizio secondo le modalità previste nel presente Capitolato.

ART.9. DISCIPLINA IN CASO DI SCIOPERO

Ai sensi dell'art. 2, comma 6, Legge n. 146/90, in caso di sciopero dei propri dipendenti tale da impedire l'effettuazione del servizio, l'Aggiudicatario/o è tenuto/a a darne comunicazione scritta in via preventiva e tempestiva almeno dieci giorni prima alla Stazione Appaltante del Comune di Parma.

La mancata comunicazione dello sciopero comporta l'applicazione delle penali previste nel presente Capitolato.

ART.10. REVISIONE PREZZI E MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

Ai sensi dell'art. 60 del Codice, ai fini della revisione prezzi, da applicarsi a partire dal secondo anno, si farà riferimento alla variazione media dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia, al netto dei tabacchi (F.O.I.) riferita all'anno precedente con riferimento all'avvio del servizio e verrà riconosciuta, come precedentemente indicato, (variazione oltre il 5% dell'importo complessivo e nei limiti dell'80% della variazione stessa) a partire dal ricevimento della richiesta di revisione con riferimento alle prestazioni non ancora effettuate.

Le modifiche in corso di esecuzione del contratto sono disciplinate ai sensi dell'articolo 120 del Codice.

La stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari ad anni tre secondo il valore esposto dalla Gara. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del contratto. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dall'Aggiudicatario se non sia stata approvata dal RUP.

E' prevista, inoltre, un'opzione di proroga ex art. 120, comma 10 del Codice secondo cui il contraente è tenuto a eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante per il termine massimo di n. 6 mesi.

La Stazione Appaltante, ai sensi dell'art si riserva di avvalersi altresì dell'art.120 co. 11 del Codice.

ART.11. EVENTUALE RINEGOZIAZIONE

Ai sensi dell'art. 9 del Codice, qualora sopravvengano circostanze straordinarie e imprevedibili estranee alla normale alea, all'ordinaria fluttuazione economica e al rischio di mercato e tali da alterare in maniera rilevante l'equilibrio originario del contratto, la parte svantaggiata, che non abbia volontariamente assunto il relativo rischio, ha diritto alla rinegoziazione secondo buona fede delle condizioni contrattuali. Per quanto non ivi previsto si applica l'art. 9 del Codice.

ART.12. MODALITA' DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento del compenso dovuto per la regolare esecuzione del servizio avverrà come segue.

Dovrà essere emessa, a cadenza mensile, una fattura intestata a Comune di Parma – Settore Cittadinanza Attiva e Servizi al Cittadino – Largo Torello De' Strada, 11 - 43121 Parma, P.IVA 00162210348.

Sulle fatture in ottemperanza all'art 191, comma 1, del D. Lgs 267/2000, dovranno obbligatoriamente essere riportati:

- il numero di conto corrente dedicato ai sensi della L. 136/2010;
- il codice identificativo gara (CIG);
- i dati relativi alla determinazione dirigenziale di aggiudicazione definitiva;
- il numero di repertorio e la data di stipulazione del contratto;
- il capitolo di spesa;

– l'impegno finanziario.

Il pagamento del servizio sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura elettronica tramite piattaforma, trasmessa al seguente codice univoco: UFQSY8.

La fattura sarà emessa a seguito della verifica di conformità; il pagamento della fattura sarà effettuato entro 30 gg dal ricevimento purchè quest'ultimo sia successivo alla verifica di conformità della prestazione.

Ai sensi dell'art. 11, comma 6, del Codice, sull'importo netto progressivo delle prestazioni operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

La liquidazione è subordinata alla regolarità dei versamenti contributivi INPS e INAIL verificati tramite DURC, nonché alla regolarità fiscale.

Qualora l'appalto sia realizzato da più soggetti raggruppati temporaneamente (RTI o ATI), l'Amministrazione potrà procedere come segue:

- pagamento delle fatture emesse da ciascuna componente del raggruppamento, solo se indicate in modo dettagliato le attività realizzate da ognuna, in raccordo al complesso delle attività riferite al periodo della fatturazione, e solo se espressamente previsto nell'atto costitutivo della RTI (in applicazione del principio di cui all'art. 68, comma 8 del Codice);

- in alternativa, pagamento nei confronti della sola mandataria, la quale procederà alla formalizzazione del rendiconto.

Sarà facoltà dell'operatore economico la scelta tra le due ipotesi sopra esposte, relativamente a quanto indicato nell'atto costitutivo.

Nei casi di inadempienza contributiva dell'appaltatore risultante dal DURC relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, e in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni del citato personale dipendente, si applicherà quanto previsto dall'articolo 11, c. 6 del Codice.

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale su conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva presso Istituti bancari o Poste Italiane spa.

Si attenziona che in caso di pagamento a subappaltatori, in attuazione dell'art. 17-bis del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, come inserito dall'art. 4 del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, le deleghe di pagamento e l'elenco nominativo dei lavoratori di cui al comma 2 dello stesso art. 17-bis dovranno essere trasmessi dall'Appaltatore, entro il quinto giorno lavorativo successivo alla scadenza del versamento tramite F24, all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC):

comunediparma@postemailcertificata.it, citando nella causale l'oggetto dell'appalto ed il relativo CIG.

Dovranno pertanto essere rispettati tutti i termini temporali indicati dal citato art. 17-bis, nonché tutte le comunicazioni richieste dalla norma stessa, con le modalità ivi previste. Il Comune di Parma rispetterà in maniera automatica quanto indicato dall'art. 17-bis del decreto legislativo n. 241/1997, applicando esattamente quanto disposto dalla norma citata.

Ai sensi del comma 5 dell'art. 17-bis del D.lgs. n. 241/1997, l'Appaltatore non dovrà trasmettere le deleghe di pagamento e l'elenco nominativo dei lavoratori qualora trasmetta, entro la data di scadenza delle fatture, allo stesso indirizzo PEC sopra indicato, la certificazione di cui al medesimo comma 5

ART.13.TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, c. 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, l'Appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. Si ricorda che il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o

postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto. Stesse condizioni saranno applicate ai contratti sottoscritti con subappaltatori.

In caso di variazione intervenuta in ordine agli estremi identificativi dei conti correnti dedicati o alle persone delegate ad operare sugli stessi, l'Appaltatore è tenuto a darne comunicazione tempestiva e comunque entro e non oltre sette giorni. In difetto di tale comunicazione, l'Appaltatore non potrà, tra l'altro, sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti né in ordine ai pagamenti già effettuati.

ART.14. ANTICIPAZIONE

Ai sensi dell'art. 125 co 1 del Codice, sul valore del contratto di appalto è calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo pari al 20 % da corrispondere all'appaltatore entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione anche nel caso di avvio dell'esecuzione in via anticipata o di d'urgenza.

Per "effettivo inizio delle prestazioni" si intende l'inizio delle prestazioni oggetto di affidamento di servizio.

Per i contratti pluriennali l'importo dell'anticipazione deve essere calcolato sul valore delle prestazioni di ciascuna annualità contabile, stabilita nel cronoprogramma dei pagamenti, ed è corrisposto entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prima prestazione utile relativa a ciascuna annualità, secondo il cronoprogramma delle prestazioni.

Sempre ai sensi dell'art. 125 comma 1 del Codice, l'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa ed è rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 106, comma 3, con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma.

ART.15. SUBAPPALTO

Il subappalto è regolato dall'art. 119 del Codice, ai sensi del quale è nullo l'accordo con cui sia affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni appaltate. Trattandosi di appalto ad alta intensità di manodopera, il subappalto potrà essere autorizzato fino ad un massimo del 49,99% dell'importo contrattuale.

In relazione al subappalto si applicano le disposizioni di cui all'art. 119 del Codice.

È fatto divieto di subappalto a cascata, ai sensi del comma 17, art. 119 del Codice, in ragione dell'esigenza di rafforzare il controllo relativo all'esecuzione dei particolari servizi essenziali per il cittadino oggetto del presente appalto.

ART.16. CODICE DI COMPORTAMENTO

L'Aggiudicatario si obbliga ad informare puntualmente tutto il personale di cui si avvale del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art.54 del D.Lgs. 30/03/01 n. 165" e del Codice di Comportamento, adottato ai sensi dell'art. 2, comma 3, D.P.R. n. 62/2013 del "Codice di comportamento del Comune di Parma", adottato con deliberazione di Giunta Comunale n. 720 del 18/12/13, e da ultimo modificato con ulteriore Deliberazione di Giunta Comunale n. 217 del 30/06/2021, degli obblighi in esso contenuti, nonché a vigilare affinché gli impegni in esso indicati siano osservati da tutti i dipendenti e collaboratori, nell'esercizio dei compiti loro assegnati.

ART.17. CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali, l'Aggiudicatario dovrà depositare idonea garanzia, resa ai sensi dell'art. 117 del Codice, secondo i dettami dell'art.106 del Codice, in favore dell'Ente. La garanzia avrà validità temporale pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria da parte dell'Ente, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto. La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di dieci giorni

lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Ente qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Appaltatore. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Ente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

L'Ente ha diritto di valersi della cauzione per l'applicazione delle penali, nei casi di risoluzione del contratto e/o per la soddisfazione degli obblighi enunciati nel contratto

ART.18. POLIZZE ASSICURATIVE

L'Affidatario dovrà produrre idonea polizza assicurativa RCTO stipulata con primaria compagnia assicurativa, con decorrenza dalla data di avvio del servizio e aventi una durata almeno pari a quella del contratto di appalto a copertura dei seguenti rischi:

a) di Responsabilità Civile Terzi (RCT) per danni arrecati a terzi (tra cui l'Amministrazione comunale) in conseguenza di eventi che si dovessero verificare in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa ne eccettuata. Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di

garanzia non inferiore a euro 5.000.000,00 per sinistro e 2.500.000,00 per persona e prevedere tra le altre condizioni anche le estensioni a:

☐ danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari e/o da altri collaboratori non l'Appaltatore si avvalga, inclusa la loro responsabilità personale;

☐ danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'appaltatore, che partecipino all'attività oggetto del presente Capitolato a qualsiasi titolo;

☐ danni a cose in consegna e/o custodia

☐ proprietà e conduzione di beni immobili, fabbricati, reti e impianti, aree e terreni: la responsabilità civile derivante da proprietà, conduzione, custodia, concessione amministrativa, uso e manutenzione, ordinaria e straordinaria, sopraelevazione, demolizione e ampliamento di fabbricati comprese tensostrutture, terreni, impianti ed attrezzature che possono essere usati, oltre che dall'Assicurato per la sua attività, da Terzi;

☐ rinuncia alla rivalsa nei confronti del Comune di Parma;

☐ garanzia Ricorso Terzi di almeno € 500.000,00.

b) di Responsabilità Civile verso Prestatori di lavoro (RCO) per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (prestatori d'opera subordinati e parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali il concessionario si avvalga), in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente appalto comprese quelle accessorie, complementari nessuna esclusa ne eccettuata. Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia di euro 5.000.000,00 per sinistro e 2.500.000,00 per persona.

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa è condizione essenziale di efficacia del contratto e, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Il Comune sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative e dall'eventuale mancanza di copertura assicurativa che dovesse verificarsi nel corso dell'esecuzione del contratto.

La polizza dovrà espressamente prevedere la rinuncia da parte della Compagnia di Assicurazioni al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso l'Amministrazione comunale e/o suoi dipendenti o collaboratori ed incaricati.

ART.19. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, c. 1, lett. d), del Codice la cessione del contratto è nulla.

L'Appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto con le modalità espresse all'art. 120 comma 12 del Codice,

Alle cessioni di crediti si applicano le disposizioni di cui alla L. n. 52/1991 e quanto previsto dall'allegato II.14 – articolo 6 Cessioni di crediti.

ART.20. CONTROLLO DEL SERVIZIO, INADEMPIMENTI E PENALITÀ

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sull'efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti ad accertare la piena e corretta esecuzione del contratto. Tale verifica potrà essere effettuata sia attraverso controlli diretti dei servizi da parte della Stazione Appaltante, sia tramite verifica incrociata da parte degli organi pubblici competenti.

L'Aggiudicatario/o si impegna altresì a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera l'Aggiudicatario/o da eventuali responsabilità derivanti da difformità nell'esecuzione dei servizi non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

In caso di controlli di verifica dell'operato negativi, questi verranno verbalizzati e trasmessi all'Aggiudicatario/o, comunicando le eventuali azioni da intraprendere, a cui la stessa è tenuta a dar corso, tali verifiche possono inoltre dar luogo all'applicazione di penali così come previsto nel presente Capitolato.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del Dirigente, avverso la quale l'Aggiudicatario/o avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 5 giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della Stazione Appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente il servizio all'Aggiudicatario/o e di affidarla anche provvisoriamente ad altra ditta, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso tale termine la Stazione

Appaltante si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile con emissione di nota di credito, ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso l'Aggiudicatario/o è tenuta a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo pena la risoluzione del contratto.

Per ogni violazione delle disposizioni e degli obblighi di cui al presente Capitolato, il Comune potrà stabilire di applicare all'Aggiudicatario/o una penalità a seconda della violazione stessa.

Ai sensi dell'art. 126, comma 1, del Codice, le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Per ogni violazione e inosservanza, non grave, del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art.54 del D.Lgs. 30/03/01 n. 165" e del codice di comportamento adottato dal Comune di Parma, verrà comminata una penale da € 100,00 a € 500,00 per ogni violazione rilevata

Per l'inosservanza dell'obbligo di garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, l'Amministrazione potrà comminare una penale fino ad € 1.500,00.

Per ogni violazione delle disposizioni e degli obblighi di cui al presente Capitolato, il Comune potrà stabilire di applicare alla Ditta Appaltatrice una penalità a seconda della violazione stessa. Nello specifico:

- ☒ Interruzione di attività del servizio non concordata con il Comune (€ 2.500,00 per ogni giorno);
- ☒ Impiego di operatori in misura inferiore o inadeguata rispetto ai requisiti richiesti (€ 2.000,00 per singola inadempienza)
- ☒ Mancata sostituzione tempestiva del personale segnalato come non idoneo (€ 1.500,00 per singola inadempienza)
- ☒ Mancata/irregolare/incompleta/ritardata presentazione di dati di attività e/o di rendicontazione richiesti dal Comune di Parma (€ 1.500,00 per singola inadempienza)
- ☒ Irregolarità contabili accertate in sede di controllo della rendicontazione o emerse a seguito dei controlli (€2.000,00 per singola inadempienza)

ART.21. SOSPENSIONI

La sospensione dell'esecuzione trova completa disciplina nell'art. 121 del Codice. Dato l'importo dell'appalto si applicano inoltre i commi 3,6 secondo periodo e 8 quarto periodo (CCT)

ART. 22. RECESSO

L'Ente ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con preavviso di almeno trenta giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con PEC.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Ente.

In caso di recesso dell'Ente, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti. Tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Si applica in ogni caso quanto previsto dall'art. 123 del Codice.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 comma 13 del D.L. n.95/2012 convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012, n.135, l'Ente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal presente contratto nel caso in cui sopravvengano convenzioni CONSIP o Intercent-ER migliorative rispetto a quelle del presente contratto, secondo le modalità di cui al medesimo art. 1 comma 13 D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012, n. 135.

In caso di sopravvenienze normative interessanti l'Ente che abbiano incidenza sull'esecuzione del servizio, lo stesso Ente potrà recedere per giusta causa in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso di almeno trenta giorni da comunicarsi all'Appaltatore con PEC.

Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente paragrafo, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 Codice Civile.

ART.23. RISOLUZIONE

La Stazione Appaltante ha facoltà di risolvere il contratto con l'Appaltatore, senza limiti di tempo, in presenza delle condizioni stabilite dall'art. 122 comma 1, 2 e 3 del Codice, nonché in presenza di grave inadempimento, secondo quanto stabilito dai commi 4 e 5 del medesimo articolo; in particolare, è facoltà dell'Amministrazione risolvere il contratto in ogni momento, quando l'Aggiudicatario contravvenga ingiustificatamente alle condizioni di cui al Capitolato, ovvero a norme di legge o aventi forza di legge, ad ordini e istruzioni legittimamente impartiti dal RUP, ovvero non produca la documentazione richiesta.

Si potrà, altresì, procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., in caso di gravi e reiterate violazioni o grave e reiterata inosservanza del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art.54 del D.Lgs. 30/03/01 n.165" e del Codice di comportamento adottato dal Comune di Parma, espresso all'art. 13 del presente Capitolato.

L'Ente procederà altresì alla risoluzione del presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso, qualora nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al Codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione.

In ogni caso, l'Ente potrà risolvere il contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dall' art. 94 e ss. del Codice.

In tutti i casi di risoluzione del contratto, l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi o forniture regolarmente eseguiti.

Art. 24. FALLIMENTO, MORTE E INCAPACITÀ DELL'AGGIUDICATARIO

Ai sensi dell'Art.124 Il fallimento dell'aggiudicatario comporta lo scioglimento *ope legis* del contratto di appalto.

Qualora l'aggiudicatario sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Ente proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

In caso di RTI e consorzi ordinari, si applicano le disposizioni di cui all'art. 68 – commi 17 e 18 – del Codice.

Ai sensi dell'art. 110 del Codice, in caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'Appaltatore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 del Codice ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4-ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, l'Ente interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio oggetto dell'appalto.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.

ART. 25. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine all'affidamento del servizio di che trattasi sarà competente il Foro di Parma.

ART.26. COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO

Ai sensi dell'art. 215 del Codice, prima dell'avvio dell'esecuzione, o comunque non oltre dieci giorni da tale data, sarà costituito il Collegio consultivo tecnico (CCT) con i compiti previsti dall'allegato V.2 e per prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione dei contratti.

Le attribuzioni, il funzionamento del CCT, nonché la remunerazione dei suoi componenti, sono disciplinati dagli artt. 215 e seguenti del Codice e dal citato allegato V.2, ai quali si rimanda integralmente.

Il collegio sarà composto da 3 membri. I componenti del collegio sono scelti con questa modalità: le parti nominano un componente ciascuno, individuati anche tra il proprio personale dipendente ovvero tra persone ad esse legate da rapporti di lavoro autonomo o di collaborazione anche continuativa in possesso dei requisiti previsti. Il terzo componente, con funzioni di presidente, è scelto dai componenti di nomina di parte.

Con riferimento ai compensi dei membri del collegio, si specifica che saranno equamente suddivisi tra le parti.

ART.27. VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di Conformità ed il rilascio del Certificato di Verifica di Conformità saranno effettuati ai sensi dell'art. 116 del Codice ed in riferimento a quanto riportato agli artt. 36 e 37 dell'Allegato II.14 del Codice.

ART.28. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Per l'esecuzione del presente contratto, la stazione appaltante si avvale di un direttore dell'esecuzione, individuato prima dell'avvio della procedura per l'affidamento e il cui nominativo è indicato sui documenti di gara, al quale sono affidati i compiti e le funzioni di cui all'art. 31, comma 2, dell'allegato II.14 al Codice.

Il direttore dell'esecuzione può essere modificato in corso di vigenza del contratto, su proposta motivata del RUP, con provvedimento espresso della stazione appaltante, da comunicare all'appaltatore.

ART.29. ACCORDO BONARIO

Si applica l'art. 211 del Codice, quando insorgano controversie circa l'esatta esecuzione delle prestazioni dovute.

ART.30. CLAUSOLA DI MANLEVA

L'Appaltatore terrà sollevata ed indenne la Stazione appaltante da ogni controversia e conseguenti eventuali oneri che possano derivare da contestazioni, riserve e pretese, sia nei confronti delle ditte di subappalto comprese ditte di noleggio o fornitura, che verso terzi, in ordine a quanto abbia diretto e indiretto riferimento al presente appalto, e, specificatamente, alla esecuzione del lavoro ed utilizzate eventualmente dall'Appaltatore stesso.

ART.31. CLAUSOLA FINALE

Per tutto quanto non previsto si richiama integralmente la disciplina prevista dal nuovo Codice dei Contratti Pubblici, più volte richiamato in capitolato quale Codice, al quale integralmente si rinvia.

ELENCO DEL PERSONALE ATTUALMENTE IMPIEGATO DAL CONTRAENTE USCENTE

1. Gestione Punto Informazioni -URP, Back-office, segnalazioni e Reception DUC

N°	data assunzione	CCNL	livello	Indennità maggiorazioni superminimi	qualifica	tipo rapporto	n°scatti	prossimo scatto	monte ore/sett
1	05/09/2002	Commercio (1)	4°	+ Parametro Livello S = € 80 mensili e indennità coordinamento 5%	impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	7	01/10/2026	36
2	31/10/2001	Commercio (1)	4°	+ Parametro Livello S = € 80 mensili	impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	7	01/11/2025	36
3	15/04/2002	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	7	01/05/2026	30
4	02/10/2002	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	7	01/11/2026	38
5	02/09/2003	Commercio (1)	4°	+ Parametro Livello S = € 80 mensili e indennità coordinamento 5%	impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	7	01/10/2027	38
6	06/07/2006	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	6	01/08/2027	38
7	10/07/2006	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	6	01/08/2027	28
8	10/07/2006	Commercio (1)	4°	+ Parametro Livello S = € 80 mensili e indennità coordinamento 5%	impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	6	01/08/2027	38
9	25/09/2007	Commercio (1)	5°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	5	01/10/2025	30
10	01/03/2010	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	4	01/04/2025	24
11	03/01/2011	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	4	01/02/2026	36
12	18/03/2012	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	4	01/07/2027	24
13	23/02/2018	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	2	01/03/2027	24
14	02/09/2019	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	1	01/10/2025	30
15	19/12/2019	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	1	01/01/2026	30
16	02/07/2020	Commercio (1)	5°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	1	01/08/2026	30
17	07/06/2021	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	1	01/07/2027	25
18	26/01/2022	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	0	01/02/2025	30
19	15/03/1989	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	10	//	24
20	06/06/2022	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	0	01/07/2025	18
21	14/03/2023	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	0	01/04/2026	26
22	25/05/2023	Commercio (1)	4°		impiegato	Lavoro dipendente tempo determinato	0	01/06/2026	18

2. Gestione Reception Residenza Municipale, Sala Grande, Palazzina Eridania

N°	data assunzione	CCNL	livello	Indennità maggiorazioni superminimi	qualifica	tipo rapporto	n°scatti	prossimo scatto	monte ore/sett
1	04/03/2019	Commercio (1)	6°	+ Parametro Livello S = € 25 mensili	impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	1	01/04/2025	25
2	06/06/2023	Commercio (1)	6°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	0	01/07/2026	20
3	29/01/2024	Commercio (1)	6°		impiegato	Lavoro dipendente tempo determinato	0	01/02/2027	30
4	27/08/2024	Commercio (1)	6°		impiegato	Lavoro dipendente tempo determinato	0	01/09/2027	20
5	27/08/2024	Commercio (1)	6°		impiegato	Lavoro dipendente tempo determinato	0	01/09/2027	20
6	19/09/2024	Commercio (1)	6°		impiegato	Lavoro dipendente tempo determinato	0	01/06/2025	20

Note: (1) CCNL Aziende del terziario, distribuzione e servizi (commercio)

3. Gestione Reception Palazzo del Governatore

N°	data assunzione	CCNL	livello	Indennità maggiorazioni superminimi	qualifica	tipo rapporto	n°scatti	prossimo scatto	monte ore/sett
1	04/03/2019	Commercio (1)	6°	+ Parametro Livello S = € 25 mensili	impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	1	01/04/2025	36
2	04/03/2019	Commercio (1)	6°	+ Parametro Livello S = € 25 mensili	impiegato	Lavoro dipendente tempo indeterminato	1	01/04/2025	24,5
3	05/05/2023	Commercio (1)	6°		impiegato	Lavoro dipendente tempo determinato	0	01/06/2026	25

Note: (1) CCNL Aziende del terziario, distribuzione e servizi (commercio)

4. Gestione Reception Laboratorio Aperto di Parma (ex Monastero S. Paolo)

N°	data assunzione	CCNL	livello	Indennità maggiorazioni superminimi	qualifica	tipo rapporto	n°scatti	prossimo scatto	monte ore/sett
1	17/01/2022	Commercio (1)	6	+ Parametro Livello 5 = € 25 mensili	impiegato	Lavoro dipendente tempo indetermin.	0	01/02/2025	24
2	02/10/2022	Multiservizi	3°		impiegato	Lavoro dipendente tempo indetermin.	0	01/11/2024	16
3	05/05/2023	Commercio (1)	6°		impiegato	Lavoro dipendente tempo determ.	0	01/06/2026	8

Note: (1) CCNL Aziende del terziario, distribuzione e servizi (commercio)

SEZIONE C QUADRO ECONOMICO

	Descrizione servizi/beni	Importo
	SERVIZI DI ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE (Ufficio Relazioni con il Pubblico – Accoglienza – Prima Informazione - Reception - Supporto accesso ai servizi on line)	
	IMPORTO A BASE DI GARA (iva esclusa) Importo contrattuale per 36 mesi su cui esprimere ribasso	3.051.864,00 €
	Di cui: MANODOPERA	2.543.220,00 €
	ONERI SICUREZZA non soggetti a ribasso	0 €
A	IMPORTO COMPLESSIVO	3.051.864,00 €
B	IVA AL 22%	671.410,08 €
C	IMPORTO CONTRATTUALE COMPRENSIVO DI IVA (A + B)	3.723.274,08 €
D	INCENTIVI FUNZIONI TECNICHE (0,7% importo base di gara)	21.363,05 €
E	COMPENSO COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO ex art. 215 (0.5% importo base di gara)	15.259,32 €
	TOTALE (C + D + E)	3.759.896,45 €

SEZIONE D SCHEMA DI CONTRATTO

REP. N. _____ REGISTRO DEGLI ATTI PUBBLICI DEL COMUNE DI PARMA REPUBBLICA ITALIANA COMUNE DI PARMA

OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA PER LA DURATA DI 3 ANNI, CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO TRIENNALE E PROROGA SEMESTRALE. CUI S00162210348202400003. CIG.....

Questo giorno, _ del mese di _____ dell'annoduemilaventi (_ / _ / _), presso il DUC - Direzionale Uffici Comunali in Parma, Largo Torello de Strada, 11/A, avanti a me, Avv. _____, in qualità di Segretario Generale del Comune di Parma, legittimato a rogare i contratti ai sensi dell'art. 97, co. 4, lett. c), del T.U. n. 267 del 18/08/2000, dell'art. 85 dello Statuto Comunale e incaricato con DSMG _____, Prot. n _____, sono personalmente comparsi i Sig.ri:

- Dott. _____, nato a _____ il _____ (C.F. _____), il quale interviene al presente atto in qualità di Dirigente del Settore _____, incaricata con Decreto Sindacale n. _____, Pg. n. _____ del _____, legittimata a stipulare in nome e per conto dell'Ente ai sensi dell'art.107 del T.U. n. 267 del 18/08/2000, dell'art. 87 dello Statuto Comunale ed in esecuzione della determinazione dirigenziale di aggiudicazione n. _____ del _____ (di seguito nel presente atto denominato semplicemente "Ente" o "Stazione Appaltante");

- Dott _____, nato a _____ (____) il _____ (CF _____), domiciliato per la carica presso la sede legale della Società di cui oltre, il quale interviene al presente atto in qualità di Legale Rappresentante ed Amministratore Unico della Società _____ con sede in Via _____, n. ___ – _____ (____)- C.F. e P. Iva n. _____, n. REA: _____), (nel presente atto denominato anche semplicemente “Aggiudicatario” o “Aggiudicatario”).

PREMESSO CHE

- con determinazione dirigenziale _____ è stata avviata la Procedura di gara aperta comunitaria ex art. 71 del d.lgs. 36/2023, per l' **AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA PER LA DURATA DI 3 ANNI, CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO TRIENNALE E PROROGA SEMESTRALE**. Le parti hanno la facoltà di rinnovare il servizio, una sola volta fino ad un massimo di 36 (trentasei) mesi, con possibilità di proroga semestrale, da esperirsi mediante piattaforma telematica SATER, con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- con determinazione dirigenziale n. _ del ___ si è disposta l'aggiudicazione efficace del servizio in oggetto alla Società _____ con sede in Via _____, n. ___ – _____ (____)- C.F. e P.Iva n. _____, come sopra meglio individuata;
- l'Aggiudicatario ha presentato, in sede di gara, l'offerta tecnica ed economica che è parte integrante del presente contratto anche se non materialmente allegate, ricorrendo al criterio del prezzo economicamente più vantaggioso art. 108 comma del Codice;
- sono state effettuate le verifiche sul possesso dei requisiti di cui agli artt. 94, 95 e 100 del D.lgs. n. 36/2023, nei confronti dell'aggiudicatario/o, con esito positivo;
- è stato acquisito on line apposito DURC risultato regolare in merito agli adempimenti contributivi ed assicurativi, conservato agli atti dell'Ufficio;
- (opzione A) riguardo alle verifiche previste dalla vigente normativa in materia di Antimafia, è stata rilasciata dalla Banca Dati Nazionale Antimafia (B.D.N.A.) in data .../.../... – Prot. Ingresso n.

XXXXXX/XXX - apposita Informativa Antimafia secondo cui sulla/sul fornitrice/fornitore “non sussistono le cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui agli artt. 67 e 84, comma 4 lettere A), B) e C) D.Lgs. n. 159/2011” ovvero -(opzione B) - vista la richiesta inviata da codesta Stazione Appaltante in data con n.....alla Prefettura competente mediante la Banca Dati Nazionale Antimafia, è stata rilasciata dalla Banca Dati Nazionale Antimafia (B.D.N.A.) apposita Informazione liberatoria provvisoria ai sensi dell’art. 3, comma 2, del D.L. 16/07/2010, n. 76 (come mod. da D.L. n. 13 del 24/02/2023 convertito in L. n. 41 del 21/04/2023), secondo la quale a carico dell’Appaltatore “non sussistono le cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui agli artt. 67 e 84, comma 4 lett. A), B) e C) Codice Antimafia” ed essendo decorsi i termini di cui all’art. 92, comma 2, primo periodo del D.Lgs. 159/2011, rilevato che ai sensi dell’art. 92, comma 3, del D.Lgs. 159/2011 l’Amministrazione può procedere alla stipula del presente contratto anche in assenza dell’informazione antimafia purché lo stesso sia sottoposto a condizione risolutiva qualora emerga l’applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, fatto salvo il pagamento del valore delle opere già eseguite e il rimborso delle spese sostenute per l’esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite;

- come indicato nel Capitolato Speciale d’Appalto (da intendersi nel proseguo del presente contratto, il Capitolato Speciale d’Appalto, anche, “C.S.A.”), per l’attività in oggetto, rilevata la presenza di rischi interferenziali, è/non è stato redatto è stato redatto apposito DUVRI,;
- l’importo de quo è regolarmente finanziato, come risulta dalla citata determinazione DD-XXXXXX, con fondi derivanti da e con risorse proprie dell’Ente;
- in sede di gara è stato sottoscritto il “Patto d’Integrità in materia di appalti pubblici di lavori, servizi e forniture”, allegato al presente atto come parte integrante e sostanziale;
- l’appalto, inoltre, viene concesso ed accettato in base alle norme, patti, obblighi e oneri così come risultanti nel C.S.A.
- *Ev. Nel caso di esecuzione anticipata in via d’urgenza, si fa presente che è stato recepito con n.*

Prot....xxxxx.. il verbale di consegna anticipata delle prestazioni;

- i documenti sopra indicati sono conservati agli atti dell'Ente.;

TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO

Le parti convengono e stipulano quanto segue:

ART. 1 – AFFIDAMENTO E OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il Dott. _____, in nome e per conto del Comune di Parma, affida a _____ con sede in _____ (___) - C.F. e P. Iva n. _____, come sopra individuata, che accetta, dichiarando di darvi piena ed esatta esecuzione,, nella persona del Legale Rappresentante, Dott. _____, il servizio denominato “.....”

1.2 Il Capitolato Speciale d'Appalto (di seguito, anche, “C.S.A.”) all'art.1 regola dettagliatamente le caratteristiche generali del servizio dando una specifica e minuziosa descrizione delle attività che dovranno essere garantite e, inoltre, stabilisce che le stesse dovranno svolgersi negli spazi indicati dall'Ente.

1.3 Le prestazioni contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto si intendono integrate dal contenuto dell'offerta tecnica e dell'offerta economica presentata in sede di gara. **ART. 2 - NORME REGOLATRICI**

2.1 Le premesse al contratto, gli atti e i documenti richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto così come l'offerta economica, l'offerta tecnica ed il progetto d'appalto, comprensivo del Capitolato Speciale d'Appalto.

2.2 L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati dalla seguente normativa:

- disposizioni del D.Lgs. 31/03/2023 n. 36 (Codice dei Contratti Pubblici) e, in generale, dalle norme applicabili ai contratti della Pubblica Amministrazione;
- Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
- regolamenti comunali eventualmente vigenti e regolanti la materia;
- Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Parma;

- altre eventuali norme che dovessero essere emanate nel periodo di vigenza del presente appalto;
- D.Lgs. 10/09/2003, n. 276 2003 come modificato dal D.Lgs. 15/06/2015, n. 81;

2.3 Le clausole del contratto sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che dovessero entrare in vigore successivamente.

2.4 In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della gara prodotti dall'Ente prevarranno sugli atti ed i documenti della gara prodotti dall'Aggiudicatario.

2.5 La Relazione Tecnica Illustrativa e il C.S.A. disciplinano dettagliatamente la normativa applicabile al presente contratto d'appalto.

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO

3.1. La durata dell'appalto è fissata in anni tre (3) con decorrenza a partire dalla data di sottoscrizione del relativo contratto, presumibilmente dal ovvero, se diversa, dalla data di inizio delle attività, da quella attestata da apposito verbale di consegna.

3.2 L'appalto in oggetto è rinnovabile, a discrezione della Stazione Appaltante, per ulteriori tre (3) anni con proroga massima di ulteriori sei (6) mesi secondo quanto previsto dall'art. 3 del Capitolato Speciale d'Appalto.

ART. 4 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

4.1 Le modalità per il servizio oggetto del presente Contratto sono individuate secondo quanto specificato nell'art 2 del C.S.A..

4.2 Gli obblighi dell'aggiudicatario sono specificati negli artt. 4 e 5 del C.S.A..

ART. 5 – IMPORTO DEL CONTRATTO

5.1 L'importo contrattuale per lo svolgimento delle prestazioni di cui trattasi, a seguito dell'applicazione del ribasso offerto in sede di gara dell'...% sull'importo a base di gara (.....€), è fissato nel valore complessivo pari ad € **oltre IVA di legge**, per la durata triennale di cui € per la manodopera non soggetti a ribasso.

ART. 6 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

6.1 L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 125, comma 7, del Codice, si impegna a corrispondere l'importo dovuto, relativo al servizio reso, nel termine di giorni 30 dal ricevimento della fattura elettronica completa di

tutti gli elementi previsti dalla normativa vigente e in regola con la disciplina in materia di tracciabilità dei pagamenti, purchè quest'ultimo sia successivo alla verifica di conformità della prestazione. In ogni caso il pagamento della fatturazione mensile avverrà in base a quanto disposto dall'art. 4 del D.Lgs. 231/2002 ovvero entro 30 giorni dalla ricezione della fattura.

6.2 La fatturazione avverrà secondo le prescrizioni dell'art. 11 del C.S.A..

ART.7 - ANTICIPAZIONE DEL PREZZO

7.1 Sul valore del presente contratto è calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo con le modalità previste dall'art. 125, comma 1, D.Lgs. 36/2023 nella misura prevista del 20%, secondo quanto disposto anche dall'art. 13 del C.S.A..

7.2 L'importo a titolo di anticipazione è corrisposto all' Aggiudicatario entro quindici giorni dell'effettivo inizio della prestazione, anche nel caso di consegna dei lavori o di avvio dell'esecuzione in via d'urgenza, ai sensi dell'articolo 17, commi 8 e 9 del D.Lgs. n. 36/2023.

7.3 Sulla sospensione e il ritardo nei pagamenti, ivi si richiamano integralmente anche gli art. 15 del C.S.A..

ART. 8 - OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

8.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, co. 8, della Legge 13/08/2010, n. 136, l'Aggiudicatario si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

8.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, co. 9 bis della L. n. 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

8.3 Si applica in ogni caso quanto previsto dall'art. 12 del C.S.A..

ART. 9 - SUBAPPALTO

9.1 L' Aggiudicatario, in conformità a quanto dichiarato in sede di offerta, intende/non intende affidare in subappalto a terzi l'esecuzione di parte delle attività oggetto del presente contratto.

9.2 Per tutto quanto non previsto dal presente articolo si applicherà la disciplina prevista dall'art. 119 del Codice richiamata dall'art. 14 del C.S.A..

ART. 10 - CONDIZIONI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Le prestazioni contrattuali devono essere eseguite secondo le specifiche contenute oltre che nel presente contratto, anche nel Capitolato Speciale d'Appalto e nell'offerta tecnica ed economica presentate in sede di gara.

10.2 Le prestazioni saranno eseguite in ossequio alle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i) e a quanto previsto dal C.S.A.

10.3 In caso di sciopero, si rimanda alla disciplina di cui all'art. 8 del C.S.A..

ARTICOLO 11 - OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO E CLAUSOLE SOCIALI

11.1 L'Aggiudicatario deve ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti diretti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

11.2 L'Appaltatore si obbliga a rispettare la clausola sociale art. 57 del Codice, così come declinata nel progetto di assorbimento presentato in sede di gara, come indicato nel disciplinare; si impegna inoltre al rispetto di quanto richiesto nell' art. 6 del C.S.A..

11.3 Si richiama interamente il contenuto di cui all'art.11 del Codice e all'artt. 5, 6 e 19 del C.S.A..

ART. 12 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 679/2016 E NORMATIVE VIGENTI IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

12.1. Le Parti si danno reciprocamente atto che, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), i dati personali oggetto del presente contratto saranno trattati da personale debitamente autorizzato al trattamento mediante l'utilizzo di strumenti manuali, informatici e telematici nel rispetto degli art. 6 e 32 del GDPR.

12.2. I dati saranno comunicati, qualora necessario per l'istruttoria del presente contratto, ad altri soggetti esterni che agiscono in qualità di Titolare o Responsabile del trattamento. I dati saranno diffusi come previsto

dal D. Lgs. 33/2013. I dati saranno trasferiti in paesi appartenenti all'Unione Europea e conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità del trattamento.

12.3. Il Responsabile della protezione dei dati personali del Comune di Parma è disponibile scrivendo a dpo@comune.parma.it.

Il Responsabile della protezione dei dati personali di (Contraente) è disponibile scrivendo a xxxxxxxxx (lasciare solo se presente il DPO). Le Parti possono in ogni momento esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss del GDPR scrivendo a: - Comune di Parma a: urp@comune.parma.it - Aggiudicatario: _____

12.4. L'informativa estesa resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR del Comune di Parma è disponibile nella sezione privacy del sito dell'Ente (<https://www.comune.parma.it/it/informazioni-general/privacy-gdpr>) oppure può essere richiesta scrivendo a urp@Comune.Parma.it oppure contattando l'Ente ai seguenti recapiti: ufficio protocollo di via Largo Torello de' Strada 11/A, numero di telefono 052140521.

ART. 13 - DESIGNAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

13.1 Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, la Ditta aggiudicataria è nominata Responsabile del trattamento dei dati personali dal Comune di Parma. Il Responsabile del trattamento, che deve presentare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato, ha il compito e la responsabilità di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto nonché le istruzioni impartite dal Titolare. L'art. 28, comma 3, del Regolamento (UE) 2016/679 impone che i trattamenti da parte di un Responsabile del trattamento siano disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri (Allegato Accordo full) che vincoli il Responsabile del trattamento al Titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento. La nomina è da intendersi valida per tutta la durata del contratto relativo al servizio oggetto dell'affidamento che vincoli la Ditta aggiudicataria al Titolare del trattamento. La Ditta aggiudicataria è

nominata Responsabile del trattamento dei dati degli utenti che saranno raccolti e trasmessi dal Comune di Parma in qualità di Titolare del trattamento.

ART. 14 –SICUREZZA E RISERVATEZZA

14.1 L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

14.2 L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.

14.3 L'obbligo di cui ai commi 14.1 e 14.2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

14.4 L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 14.1, 14.2 e 14.3 e risponde nei confronti della Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

14.5 L'Aggiudicatario può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.

14.6 In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 14.1 a 14.5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che L'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

14.7 L'Aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'Aggiudicatario stesso a gare e appalti, previa comunicazione alla Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

14.8 Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Amministrazione attinente le procedure adottate

dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

14.9 L'Aggiudicatario non potrà conservare copia di dati e programmi della Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.

ART. 15 - RESPONSABILITÀ DANNI – OBBLIGO DI MANLEVA

15.1 L'Aggiudicatario, per i propri dipendenti diretti, nell'esercizio del presente contratto, assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'Aggiudicatario quanto dell'Ente e/o di terzi, rimandando all'art. 17 del C.S.A. per coperture e massimali. Inoltre, l'Aggiudicatario si obbliga a manlevare e mantenere indenne l'Ente da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultimo in ragione dei suddetti inadempimenti e violazioni normative direttamente e indirettamente connessi all'esecuzione del presente contratto.

15.2 L'Aggiudicatario ha prodotto, idonea polizza assicurativa R.C.T. e R.C.O, stipulata con primaria compagnia assicurativa, mantenendola inalterata ed efficace per tutta la durata del contratto di appalto: Polizza n. _____ del _____ stipulata da _____ -Sede Legale _____.

15.3 Copia della polizza suindicata è stata consegnata e conservata in atti del Settore Sociale.

15.4 L'art. 24 del C.S.A. obbliga l'Aggiudicatario a tenere sollevata ed indenne la Stazione appaltante da ogni controversia e conseguenti eventuali oneri che possano derivare da contestazioni, riserve e pretese, sia nei confronti delle ditte di subappalto comprese ditte di noleggio o fornitura, che verso terzi, in ordine a quanto abbia diretto e indiretto riferimento al presente appalto, e, specificatamente, alla esecuzione del lavoro ed utilizzate eventualmente dall'Aggiudicatario stesso.

ART. 16 - GARANZIA DEFINITIVA

16.1 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal presente contratto, l'Aggiudicatario ha depositato idonea garanzia fideiussoria definitiva ai sensi del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193 e dell'art. 16 del C.S.A. La stessa è resa ai sensi dell'art. 117 del Codice, in favore dell'Ente come segue: polizza fidejussoria n. _____ rilasciata da

..... - - di Euro emessa in data La garanzia di cui sopra ha/non ha beneficiato delle riduzioni previste dal precisato art. 106, comma 8, del Codice dei contratti.

ART. 17 – RECESSO

17.1 Secondo la disciplina prevista dall'art. 123 del Codice, a cui integralmente si rinvia, l'Amministrazione ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualunque momento alle condizioni indicate nell'art. 24 del C.S.A.

ART. 18 – RISOLUZIONE

18.1 Le cause e le modalità di risoluzione del presente appalto sono regolamentate dall'art. 22 del C.S.A..

ART. 19 - PENALI

19.1. Si intendono qui integralmente richiamate, quale parte integrante del presente contratto, le penali di cui all'art. 19 del C.S.A..

ART. 20 - MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

20.1 Le modifiche, opzioni e varianti sono regolate dall'art. 120 del Codice e dall'art. 9 del C.S.A..

20.2 Riguardo alla clausola di rinegoziazione, si richiama in toto l'art. 10 del C.S.A..

ART. 21 - DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

21.1 Esclusa la sussistenza di ipotesi di incompatibilità, come previste all'art. 16 del Codice, viene nominato Direttore dell'Esecuzione del presente contratto il/la Dott..... in servizio presso il Settore..... dell'Ente.

I compiti dello stesso sono declinati all'art. 31 - Allegato II.14 - del Codice, al quale espressamente si rinvia.

Si richiama il contenuto dell'art. 27 del C.S.A..

ART. 22 -VERIFICA DI CONFORMITA'

Si rinvia a quanto in punto di verifica di conformità previsto dall'art. 116 del Codice ed all'Allegato II.14 recante *“Direzione dei lavori e direzione dell'esecuzione dei contratti. Modalità di svolgimento delle attività della fase esecutiva. Collaudo e verifica di conformità”*. Si richiama l'art. 26 del C.S.A..

ART.23 - CODICE DI COMPORTAMENTO

23.1 L'Aggiudicatario si obbliga ad informare puntualmente tutto il personale di cui si avvale del

“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’art. 54 del D.Lgs. 30/03/01 n. 165”, adottato ai sensi dell’art. 2, comma 3, D.P.R. n. 62/2013 e del Codice di Comportamento vigente per i Dipendenti del Comune di Parma, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 720 del 18/12/13 s.m.i., dovendo far rispettare gli obblighi in esso contenuti e vigilando affinché gli impegni in esso indicati siano osservati da tutti i dipendenti e collaboratori, oltre che dai subappaltatori, nell’esercizio dei compiti loro assegnati.

23.2 Si potrà, altresì, procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell’art. 1456 c.c., in caso di gravi e reiterate violazioni e gravi e reiterate inosservanze dei suddetti. 23.3 Per ogni violazione e inosservanza, non grave, degli stessi, inoltre, verrà comminata una penale di importo compreso tra € 100,00 e € 500,00 per ogni violazione rilevata.

ART. 24 - COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO

Prima dell’avvio dell’esecuzione, dovrà essere costituito il Collegio consultivo tecnico (CCT) di cui agli artt. 215 e seguenti del Codice, formato da tre componenti.

Le attribuzioni, il funzionamento del CCT, nonché la remunerazione dei suoi componenti, sono disciplinati dagli artt. 215 e seguenti del Codice e dal citato allegato V.2, ai quali si rimanda integralmente. Si rimanda all’art. 25 del C.S.A..

ART. 25 - ACCORDO BONARIO

Si applica l’art. 211 del Codice, il cui comma 1 prevede l’applicazione delle disposizioni dell’art. 210 in quanto compatibili, quando insorgano controversie circa l’esatta esecuzione delle prestazioni dovute.

ART. 26- FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie dipendenti dal presente contratto è competente in via esclusiva, il Foro di Parma.

ART. 27 – SPESE CONTRATTUALI

27.1. Tutte le spese del presente contratto, nessuna esclusa ed eccettuata, inerenti, conseguenti e occorrenti per l’esecuzione e gestione del contratto, sono a totale carico dell’Aggiudicatario senza diritto di rivalsa; nei riguardi dell’I.V.A. verranno applicate le norme di cui al D.P.R. 26/10/1972, n. 633 e successive modifiche ed

integrazioni.

27.2 Ai fini dell'imposta di registro, trattandosi di prestazione di servizi soggetta ad I.V.A., le Parti chiedono la registrazione del presente atto a misura fissa, ai sensi dell'art. 40, del D.P.R. n. 131/1986; l'atto è per contro soggetto/non è soggetto al pagamento dell'imposta di bollo ai sensi della Tabella A, Allegato I.4 al D.Lgs. 36/2023.

ART. 28 - NORME DI CHIUSURA

28.1. L'Aggiudicatario, ai fini della "trasparenza", con la sottoscrizione del presente contratto, attesta, ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti dell'Amministrazione che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti del medesimo aggiudicatario, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

Richiesto io, Segretario Generale rogante, ho ricevuto questo atto, redatto da persona di mia fiducia mediante strumenti informatici su n. _____ pagine a video, dandone lettura alle Parti, le quali l'hanno ritenuto conforme alla loro volontà, ed a conferma di ciò lo sottoscrivono in modalità elettronica consistente, ai sensi dell'art. 52-bis della Legge notarile, nella apposizione della loro firma digitale, verificata nella sua regolarità ai sensi dell'art. 14 del D.P.C.M. 22/02/2013.

Per il COMUNE DI PARMA: Il Dirigente del Settore _____ Dott. _____ (firma digitale)

Il Legale Rappresentante SOCIETÀ _____ Sig. _____ (firma digitale)

IL VICE/SEGRETARIO GENERALE DEL COMUNE DI PARMA: Avv. _____ (firma digitale)

ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679

tra

COMUNE DI PARMA, con sede legale a Parma, Via Repubblica n. 1, C.F. e P.IVA 00162210348 (di seguito anche “Titolare del Trattamento”), rappresentato ai fini del presente Accordo da in qualità di Dirigente del Settore Sociale,

e

[indicare denominazione/ragione sociale del soggetto terzo che sottoscrive l'accordo], con sede legale *[indicare indirizzo sede legale del soggetto terzo, Comune e Provincia]*, C.F. e P.IVA *[indicare C.F. e P. IVA del soggetto terzo]* (di seguito anche “**Responsabile del trattamento**” o “**Responsabile**”), rappresentata ai fini del presente accordo da *[indicare nome e cognome del rappresentante del soggetto terzo che sottoscrive l'accordo]*, in qualità di *[indicare, ad esempio, se rappresentante legale, Dirigente, ecc ecc...]*,

di seguito indicate congiuntamente come le “**Parti**”

Premesso che:

- la Società sopraindicata è aggiudicataria dell’**AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA “SULLA SOGLIA” A FAVORE DI PERSONE IN CONDIZIONI DI MARGINALITÀ SOCIALE**

PER LA DURATA 3 ANNI, CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO TRIENNALE E PROROGA SEMESTRALE.

- il 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 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), consente a qualsiasi Titolare del trattamento dei dati personali di ricorrere ad uno o più Responsabili che trattano dati per conto del Titolare stesso, a condizione che tali soggetti presentino garanzie sufficienti a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato;

si conviene e si stipula quanto di seguito riportato:

Art. 1

Valore delle premesse

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

Art. 2

Oggetto

Oggetto del presente Accordo è definire le modalità attraverso le quali il Responsabile si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le operazioni di trattamento dei dati personali svolte nel contesto dell'erogazione del Servizio **AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA "SULLA SOGLIA" A FAVORE DI PERSONE IN CONDIZIONI DI MARGINALITÀ SOCIALE PER LA DURATA 3 ANNI, CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO TRIENNALE E PROROGA SEMESTRALE** in essere tra le Parti.

Nel quadro della disciplina dettata dal citato contratto, le Parti sottoscrivono il presente Accordo al fine di

garantirsi reciprocamente il rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e delle leggi applicabili sulla protezione dei dati personali vigenti, stabilendo le tutele e le procedure necessarie affinché il trattamento avvenga nel rispetto delle suddette norme.

Il Titolare del trattamento ha preso atto che il Responsabile presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'Interessato.

Il Responsabile garantisce che la propria struttura ed organizzazione sono conformi alle normative vigenti necessarie ai fini dell'erogazione del presente Servizio e si impegna ad adeguarle e a mantenerle adeguate, garantendo il pieno rispetto, per sé e per i propri collaboratori e dipendenti, delle presenti istruzioni nonché di tutte le norme di legge vigenti in materia di trattamento di dati personali.

Art. 3

Definizioni

- **“Accordo”**: questo scritto;
- **“Autorità di vigilanza”**: qualsiasi autorità, incluso il Garante della protezione dei dati personali, che abbia il potere di monitorare e far rispettare l'osservanza del Regolamento e delle leggi applicabili sulla protezione dei dati personali;
- **“dati personali”**: ai fini del presente Accordo, i dati personali sono i dati relativi ad **interessati**, trattati ai fini del Servizio erogato dal Responsabile del trattamento al Titolare e hanno il significato stabilito nel Regolamento, comprendendo, solo nei limiti in cui sono trattati dal Responsabile, anche le categorie di dati di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento;
- **“diritti degli interessati”**: i diritti cui sono destinatari gli interessati ai sensi del Regolamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo i diritti degli interessati includono il diritto di richiedere l'accesso, la rettifica o la cancellazione dei dati personali, di richiedere la limitazione del trattamento in relazione

all'oggetto dei dati o di opporsi al trattamento, nonché il diritto alla portabilità dei dati;

- **“interessato”**: (sia in forma singolare sia plurale) **persona fisica identificata o identificabile** alla quale si riferiscono i dati personali. Ai fini del presente Accordo, l'interessato ha il significato stabilito nel Regolamento;
- **“Provvedimento”**: *“Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema”* del 27 novembre 2008, come modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, con il quale il Garante per la protezione dei dati personali ha dettato misure ed accorgimenti per i titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema.
- **“Regolamento”**: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e sulla libera circolazione di tali dati;
- **“Responsabile” o “Responsabile del trattamento”**: in generale, una persona fisica o giuridica, autorità pubblica, agenzia o altro ente che tratta i dati personali per conto del Titolare;
- **“Responsabile della protezione dei dati”**: soggetto designato rispettivamente dal Titolare e/o dal Responsabile in conformità agli art. 37 e ss. del Regolamento;
- **“Servizio”**: il Servizio erogato dal Responsabile nei confronti del Titolare, come definito nel contratto in essere;
- **“Sub-Responsabile del trattamento”**: (sia in forma singolare sia plurale) ogni ulteriore Responsabile del trattamento che venga eventualmente nominato dal Responsabile Principale sulla base dell'autorizzazione, specifica o generale, del Titolare e che si impegna a trattare i dati personali del Titolare, in adempimento degli obblighi del Responsabile Principale ai sensi del presente Accordo;
- **“Titolare del trattamento” o “Titolare”**: in generale, la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, l'agenzia o altro organismo che, da solo o in collaborazione con altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali;

- **“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;
- **“Violazione dei Dati Personali”**: violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o l'accesso non autorizzato a Dati Personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

Art. 4

Scopo e finalità del trattamento da parte del Responsabile

Lo scopo e le finalità del trattamento dei dati personali del Titolare da parte del Responsabile nel contesto dell'erogazione del Servizio sono descritti nell'Allegato 1 al presente Accordo.

Art. 5

Obblighi del Responsabile

Il Responsabile si impegna a procedere al trattamento dei dati personali nel rispetto del Regolamento e delle leggi applicabili sulla protezione dei dati che, con la sottoscrizione del presente atto, dichiara di conoscere. In particolare s'impegna a:

- trattare i dati personali del Titolare solo se necessario ai fini dell'erogazione del Servizio oggetto del contratto in essere tra le Parti e nel rispetto delle istruzioni scritte del Titolare. Le istruzioni sono descritte nel presente Accordo nonchè nell'Allegato 3, parte integrante e sostanziale dell'Accordo

stesso;

- adottare le misure opportune e necessarie per garantire il rispetto delle modalità di raccolta e dei requisiti dei dati personali previste dall'art. 5 del Regolamento, attenendosi alle eventuali indicazioni fornite dal Titolare;
- informare il Titolare nel caso in cui ritenga che specifiche istruzioni siano in violazione di leggi applicabili in materia di protezione dei dati;
- notificare al Titolare senza ritardo qualsiasi contatto, comunicazione o corrispondenza che potrebbe ricevere da un'Autorità di vigilanza, in relazione al trattamento dei dati personali degli interessati;
- nel caso in cui il Responsabile, nelle operazioni di trattamento, si avvalga di soggetti coinvolti nell'erogazione del Servizio, assicurerà che tali soggetti:
 - siano stati debitamente designati per iscritto e abbiamo ricevuto le istruzioni previste per legge e impartite in conformità con gli obblighi che lo stesso ha assunto per effetto del presente Accordo;
 - s'impegnino formalmente alla riservatezza o siano soggetti ad un obbligo legale di riservatezza vietando anche la divulgazione di informazioni, dati riservati senza autorizzazione del Titolare;
 - accedano con credenziali nominative e strettamente riservate solo ed esclusivamente ai dati necessari per l'erogazione del Servizio, sollevando il Titolare del trattamento da qualsiasi responsabilità per il loro operato;
 - ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
- ove applicabile relativamente al Servizio erogato, procedere alla nomina di uno o più amministratori di sistema, individuati tenendo conto della loro esperienza professionale, in particolare con riferimento alle capacità ed affidabilità dimostrate nello svolgimento delle proprie mansioni, nelle forme e con le modalità indicate dall'Autorità di vigilanza ed eventualmente dal Titolare del trattamento, fornendo loro specifiche istruzioni e indicando espressamente i compiti attribuiti. Il Responsabile s'impegna a fornire al Titolare un elenco contenente i nominativi degli amministratori di sistema nominati e i rispettivi compiti attribuiti, provvedendo ad aggiornare l'elenco ogni qualvolta necessario (i.e.

arrivo/cambio di mansione/cessazione). La nomina ad amministratore dovrà contenere almeno le seguenti istruzioni:

- rispettare le istruzioni impartite dal Titolare;
- considerare i dati personali dei quali avrà conoscenza, nel corso dello svolgimento delle attività connesse all'incarico ricevuto, di titolarità del Titolare; pertanto di tali dati non potrà esserne detenuta una copia se non espressamente autorizzati dal Titolare;
- attenersi allo specifico e rigoroso divieto di comunicazione non autorizzata e di diffusione a qualunque titolo delle credenziali di accesso e dei dati personali eventualmente conosciuti;
- collaborare con il Titolare mantenendolo informato della gestione e di eventuali anomalie che potrebbero compromettere la sicurezza dei dati;
- informare il Titolare del trattamento in caso di mancato rispetto delle norme di sicurezza e in caso di eventuali incidenti;
- svolgere i controlli sull'operato degli amministratori di sistema designati, nonché sugli accessi logici ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici effettuati dagli stessi amministratori di sistema, in conformità alle previsioni del Provvedimento comunicando il risultato di tali controlli al Titolare;
- qualora il Servizio oggetto dell'Accordo preveda l'accesso ai sistemi del Titolare, deve comunicare tempestivamente ogni variazione, assunzione/cambio di mansione/cessazione del personale per permettere al Titolare di attivare / modificare / cancellare i profili di accesso e di autorizzazione;
- vigilare affinché le persone autorizzate al trattamento e gli amministratori di sistema che operano sotto la propria direzione e/o autorità rispettino le istruzioni impartite e le misure tecniche e organizzative predisposte, segnalando al Titolare il mancato rispetto di dette istruzioni che potrebbero causare vulnerabilità ai dati trattati per conto di quest'ultimo;
- qualora previsto dalla tipologia di trattamento, prestare particolare attenzione al trattamento dei dati personali rientranti nelle categorie particolari o relativi a reati e condanne penali degli interessati conosciuti, anche incidentalmente, nel corso dell'erogazione del Servizio, procedendo alla loro

raccolta e archiviazione solo ove ciò si renda necessario per lo svolgimento delle attività di competenza e istruendo in tal senso le persone autorizzate che operano all'interno della propria struttura;

- collaborare con il Titolare per garantire la puntuale osservanza e conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali;
- vigilare affinché i dati personali degli interessati vengano comunicati solo a quei terzi necessari per lo svolgimento del Servizio e i dati personali non siano diffusi, salvo espressa autorizzazione del Titolare;
- dare immediato avviso al Titolare in caso di nuovi trattamenti e/o della cessazione di quelli concordati.

Il Responsabile non deve creare banche dati nuove senza espressa autorizzazione del Titolare, fatto salvo quando ciò risulti strettamente indispensabile ai fini dell'esecuzione del Servizio;

- conservare la documentazione cartacea contenente dati personali nell'ufficio di destinazione originaria, avendo cura di non lasciarla esposta e/o facilmente accessibile, al fine di evitare accessi non autorizzati ai dati;
- utilizzare esclusivamente mezzi del trattamento dei dati personali adeguati alle normative vigenti, ivi compresi i provvedimenti delle competenti autorità, e volti ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati di cui alla normativa applicabile, ivi inclusi i principi della "*privacy by design*" e "*privacy by default*" e di integrare nel trattamento le necessarie garanzie al fine di soddisfare i requisiti previsti dalla normativa applicabile e tutelare i diritti degli interessati;
- tenendo conto della natura del trattamento, assistere il Titolare nella realizzazione di analisi d'impatto relative alla protezione dei dati e nella consultazione preventiva all'Autorità di Vigilanza, conformemente agli artt. 35 e 36 del Regolamento;
- rispettare, in generale, tutte le disposizioni vigenti in materia di trattamento di dati personali, attuando gli eventuali provvedimenti giurisdizionali e/o amministrativi adottati dalla Autorità di vigilanza e ogni altra autorità all'uopo preposta;
- comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio Responsabile della protezione dei dati, qualora ne abbia designato uno conformemente agli artt. 37 e ss. del Regolamento;

- tenere per iscritto un registro di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate per conto del Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 30 par. 2 del Regolamento;
- garantire che i server, gli storage, le infrastrutture contenenti dati del Titolare e necessari per la loro gestione siano ubicati nel territorio Italiano o Europeo. Il Responsabile è obbligato ad avvisare il Titolare qualora tale condizione subisse modifiche. Se il Responsabile del trattamento, per l'erogazione del Servizio oggetto dell'Accordo, fosse tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di quest'obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano una tale informazione per motivi importanti di interesse pubblico;
- rispettare le istruzioni scritte del Titolare in materia di trattamento di dati personali e, su richiesta del Titolare, è tenuto a dimostrare la conformità a tali obblighi.

Art. 6

Obblighi del Titolare

Il Titolare del trattamento s'impegna a:

- garantire che i dati conferiti al Responsabile siano esatti e aggiornati;
- garantire che i trattamenti effettuati dal Responsabile per lo svolgimento del Servizio siano fondati su una delle condizioni di liceità del trattamento e, in generale, rispettino le condizioni previste dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- fornire e documentare le istruzioni relative al trattamento dei dati da parte del Responsabile, per garantire, prima e durante tutto il trattamento il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento;
- comunicare al Responsabile ogni eventuale modifica e rettifica dei dati personali, nonché qualsiasi richiesta da parte di un interessato riguardante la cancellazione e/o la rettifica dei dati personali o la

- limitazione o opposizione al trattamento;
- fornire al Responsabile, su sua richiesta, le necessarie informazioni aggiornate per consentirgli la tenuta del registro delle attività di trattamento ai sensi dell'art. 30 del Regolamento.

Art. 7

Diritti del Titolare

Il Titolare del trattamento ha il diritto di:

- vigilare sull'operato del Responsabile;
- aggiornare il presente Accordo e le istruzioni descritte nelle modalità che riterrà più opportune;
- richiedere al Responsabile contezza scritta della conformità al presente Accordo ed alle istruzioni scritte del Titolare;
- chiedere la cessazione e/o la sospensione del trattamento qualora il Servizio erogato, a seguito di verifiche successive, non dovesse essere conforme ai requisiti del Regolamento, oppure imposta dalla necessità di adempiere a divieti o obblighi derivanti dalla normativa sul trattamento dei dati personali o dalla normativa applicabile, e/o a provvedimenti dell'Autorità di Vigilanza o dall'Autorità Giudiziaria.

Art. 8

Autorizzazione alla designazione di Sub-Responsabili

Il Titolare riconosce e accetta che, per il solo scopo di erogare il Servizio oggetto del contratto in essere tra le Parti e nel rispetto dei termini di cui al presente Accordo e del Regolamento, il Responsabile del trattamento possa ricorrere ad altri Responsabili del trattamento (di seguito, "Sub-Responsabili"), nel caso in cui lo stesso, per il trattamento dei dati oggetto del Servizio, si avvalga di persone fisiche o giuridiche alle quali abbia eventualmente conferito il compito di svolgere attività e/o prestazioni riconducibili al Servizio stesso.

Pertanto, il Titolare del trattamento fornisce al Responsabile un'autorizzazione generale a ricorrere a Sub-Responsabili, a condizione che il Responsabile:

- informi il Titolare in merito alla scelta, aggiunta, cambiamento o sostituzione di qualsiasi Sub-Responsabile e riconosca al Titolare l'opportunità di valutarla, e se del caso opporvisi. Al fine di esercitare il proprio diritto ad opporsi al ricorso da parte del Responsabile a nuovi Sub-responsabili, il Titolare entro e non oltre quindici (15) giorni lavorativi informerà il Responsabile per iscritto della propria opposizione ad uno o più dei nuovi Sub-Responsabili spiegandone le ragioni. In tal caso, il Responsabile farà quanto in suo ragionevole potere per eventualmente rendere disponibile una diversa modalità di erogazione dei servizi oggetto del contratto in essere tra le Parti ai quali la nuova nomina a Sub-Responsabile afferisca;
- scelga diligentemente il Sub-responsabile, prestando particolare attenzione all'adeguatezza delle misure tecniche e organizzative adottate da quest'ultimo. Il Responsabile è tenuto a stipulare un accordo scritto con qualsiasi eventuale Sub-responsabile il quale deve prevedere nei confronti del Sub-responsabile gli stessi obblighi previsti dal presente Accordo a carico del Responsabile, nella misura applicabile ai servizi erogati dal Sub-responsabile in favore del Responsabile, descrivere gli stessi, nonché le misure tecniche e organizzative che il Sub-responsabile è tenuto ad implementare e le modalità di audit da parte del Responsabile del trattamento, del Titolare del trattamento o di soggetti terzi, laddove applicabili ai medesimi servizi. Il Responsabile, se richiesto, trasmetterà al Titolare copia del contratto stipulato tra il Responsabile e il Sub-responsabile, omettendo dal medesimo qualsiasi informazione riservata che attenga esclusivamente il rapporto economico tra il Responsabile o il Sub-Responsabile o altri aspetti del rapporto rispetto al quale il Titolare è estraneo;
- verificare che i soggetti nominati Sub-responsabili rispettino e facciano rispettare le istruzioni, gli obblighi e le misure tecniche di sicurezza necessarie in relazione alle specifiche attività di trattamento poste in essere. Su richiesta scritta del Titolare, il Responsabile metterà a disposizione le informazioni

- necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi in capo a ciascun Sub Responsabile;
- mantenga e notifichi al Titolare un elenco dei Sub-Responsabili designati e qualsiasi aggiornamento dello stesso;
 - informi il Titolare del trattamento qualora il Sub-responsabile dovesse trasferire i dati in paesi Extra-UE. Solo previa autorizzazione del Titolare il Sub-responsabile potrà procedere a tale trasferimento.

Il Responsabile fornisce nell'Allegato 2 l'elenco dei Sub Responsabili già individuati alla data di sottoscrizione del presente accordo.

Spetta al Responsabile assicurare che ogni Sub-Responsabile presenti le stesse garanzie sufficienti alla messa in opera di misure tecniche ed organizzative appropriate, in modo che il trattamento risponda alle esigenze del Regolamento.

Il Responsabile che ricorre a Sub-Responsabili conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dei Sub-Responsabili qualora questi omettano di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati personali.

Art. 9

Diritti degli interessati

Tenuto conto della natura del trattamento, il Responsabile s'impegna ad assistere il Titolare consentendogli di adempiere agli obblighi che quest'ultimo ha di dar seguito alle richieste degli Interessati nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dal Regolamento, supportandolo, nella misura in cui ciò sia possibile, mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

Qualora gli interessati esercitino i diritti loro riconosciuti dal Regolamento presso il Responsabile del trattamento presentandogli la relativa richiesta, questi deve avvisare senza ritardo il Titolare inoltrando le istanze tramite i canali di contatto concordati con il Titolare (e-mail urp@comune.parma.it).

Art. 10

Violazione di dati personali

Il Responsabile adotta soluzioni atte a rilevare eventuali violazioni dei dati personali. Al verificarsi di tali violazioni, s'impegna a comunicarle al Titolare tempestivamente e in nessun caso non oltre le 24 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza contattando il Dirigente del Servizio/settore e scrivendo all'indirizzo mail dpo@comune.parma.it. Il Responsabile è consapevole che una violazione non è limitata ai soli accadimenti derivanti dall'esterno, ma include anche incidenti derivanti dal trattamento interno che violano i principi di sicurezza e riservatezza come definito all'art. 4 punto 12 del Regolamento. Il Responsabile ha l'obbligo della comunicazione della violazione al Titolare anche se le violazioni sono subite dall'eventuale Sub-responsabile.

La comunicazione dovrà essere accompagnata da ogni informazione e documentazione utile a permettere al Titolare del trattamento di procedere, se necessario, alla notifica all'Autorità di vigilanza competente ed eventualmente agli interessati, ai sensi degli art. 33 e ss. del Regolamento.

La comunicazione dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) il tipo, data, ora della violazione;
- b) la natura, la sensibilità e il volume dei dati personali interessati;
- c) la facilità di identificazione dei soggetti interessati dalla violazione;
- d) l'elenco dei soggetti interessati dalla violazione di sicurezza (se disponibili), incluse le informazioni di

contatto;

e) le categorie e il numero approssimativo di interessati nonché le categorie e il numero approssimativo di record di dati personali interessati;

f) la descrizione delle probabili conseguenze, per il Titolare, della violazione dei dati personali subita dal Responsabile e/o dai Sub-responsabili, fermo restando che la valutazione finale spetta al Titolare;

g) descrizione delle misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio e mitigarne gli effetti al fine di ridurre al minimo i danni.

Nel caso in cui le suddette informazioni non fossero disponibili entro le 24 ore, il Responsabile comunicherà al Titolare le informazioni necessarie per permettere a quest'ultimo di procedere, se necessario, alla notifica preventiva all'Autorità.

Il Responsabile in caso di violazione della sicurezza, deve fornire ragionevole assistenza al Titolare nell'adempimento dell'obbligo di quest'ultimo di informare l'Autorità di vigilanza e gli interessati, laddove necessario, fornendo le informazioni a sua disposizione e tenendo conto della natura del trattamento.

Il Responsabile che viene a conoscenza di una violazione dei dati personali dovrà adottare le appropriate misure di salvaguardia atte a contenerla e a mitigarne gli effetti.

Art. 11

Misure di sicurezza

Il Responsabile dichiara che il Servizio erogato è conforme ai requisiti del Regolamento e s'impegna ad adottare adeguate misure tecniche e organizzative ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento, nonché ogni altra misura indicata dal Titolare, o comunque eventualmente indicata come adeguata dall'Autorità di vigilanza con propria circolare, risoluzione o qualsivoglia altro provvedimento eventualmente diversamente denominato, al fine di proteggere i dati personali. A titolo esemplificativo e non esaustivo il Titolare fornisce nell'Allegato 3

un elenco delle misure che il Responsabile deve avere adottato. Il Responsabile, inoltre, s'impegna ad adottare anche quanto previsto dal Provvedimento "*Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema*" del 27 novembre 2008, così come modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, e di svolgere i controlli sull'operato degli amministratori di sistema, nonché sugli accessi logici ai sistemi di elaborazione ed agli archivi elettronici effettuati da quest'ultimi, in conformità alle previsioni del Provvedimento comunicando il risultato di tali controlli al Titolare.

Il Responsabile si obbliga, infine, a monitorare il buon funzionamento dei sistemi e delle misure di sicurezza adottate, nonché il rispetto di queste da parte dei soggetti che trattano i dati personali impegnandosi ad aggiornare le misure di sicurezza implementate alla luce della tipologia dei dati personali e dei trattamenti che sono necessari per l'erogazione del Servizio nonché tenendo conto dello sviluppo delle prassi e della normativa in tema di misure di sicurezza.

Art. 12

Audit e verifiche

Il Responsabile s'impegna a mettere a disposizione del Titolare la documentazione e le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi del presente Accordo, consentendo e contribuendo alle attività di revisione - comprese verifiche e ispezioni - realizzate dal Titolare o da un altro soggetto da questi incaricato.

Il Responsabile riconosce e accetta che il Titolare, in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi, potrà chiedere al Responsabile la collaborazione per lo svolgimento, all'interno della struttura del Responsabile, di operazioni di verifica dell'esatto adempimento di quanto pattuito. L'attività di verifica potrà concretizzarsi sia attraverso attività di audit ed ispezione effettuate dal Titolare, direttamente o attraverso personale da questo incaricato, presso la sede del Responsabile del trattamento, sia attraverso la richiesta allo stesso di espletare attività di autovalutazione rispetto alle misure di sicurezza adottate ed all'osservanza delle

misure impartite fornendone, a richiesta, documentazione per iscritto. In ogni caso il Titolare s'impegna affinché l'attività di verifica eventualmente svolta presso la sede del Responsabile del trattamento si svolga nel più breve tempo possibile – negli orari di ufficio e in giorni lavorativi – in modalità tale da non arrecare disturbo al regolare svolgimento dell'attività del Responsabile.

Il Responsabile, laddove proceda alla designazione di Sub-responsabili, si impegna a svolgere, in nome e per conto del Titolare, le attività di controllo di cui al capoverso precedente nei confronti di tali ultimi Sub-responsabili e, comunque, si obbliga ad impegnare questi ultimi a consentire i controlli del Titolare.

Art. 13

Responsabilità

Qualora dall'inottemperanza degli obblighi previsti dal presente Accordo o dal Regolamento in capo al Responsabile dovesse derivare al Titolare l'applicazione di una sanzione, ivi inclusa una sanzione amministrativa pecuniaria, o qualsivoglia pregiudizio, costo o spesa, il Responsabile sarà ritenuto direttamente responsabile nei confronti del Titolare, obbligandosi sin da ora a manlevare e tenere indenne il Titolare.

Il Responsabile si impegna a manlevare e tenere indenne il Titolare da ogni eventuale danno, spesa, costo o onere derivanti da una violazione dei dati personali subita dal Responsabile o da qualsivoglia Sub-responsabile.

Art. 14

Modifiche della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali

Nel caso in cui intervengano modifiche della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali in grado di incidere sulle responsabilità e gli obblighi imposti dal presente Accordo, il Titolare può proporre le modifiche del presente Accordo necessarie al rispetto delle nuove previsioni normative.

Le modifiche si intendono approvate dal Responsabile se questi non si oppone entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione delle stesse.

Ove l'Accordo sia modificato, il Responsabile del trattamento s'impegna affinché variazioni equivalenti siano apportate, senza ritardo, negli accordi posti in essere con i Sub-Responsabili.

Nel caso in cui il Responsabile non accetti le modifiche dovrà fornire idonea motivazione, e il Titolare e il Responsabile si impegnano a discutere e negoziare in buona fede le possibili modifiche al presente Accordo necessarie al rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Art. 15

Restituzione e cancellazione dei dati

Alla cessazione dell'erogazione del Servizio il Responsabile del trattamento, senza alcun costo per il Titolare e senza indebito ritardo, è tenuto a cancellare o, a scelta del Titolare, a restituirgli tutti i dati personali, qualora conservati sui sistemi del Responsabile. In caso di cancellazione il Responsabile dovrà adottare sistemi che permettano una cancellazione sicura di tutte le copie esistenti, ivi incluso i back up, entro 60 giorni, certificando e documentando per iscritto l'esecuzione di tali adempimenti, salvo che obblighi di legge impediscano tale cancellazione. All'atto della restituzione e/o cancellazione dei dati il Responsabile dovrà fare rispettare le stesse Istruzioni anche al/ai Sub-Responsabile/i (qualora designato/i).

Art. 16

Validità e cessazione

Il presente Accordo è da ritenersi valido per tutta la durata dell'erogazione del Servizio da parte del

Responsabile, così come stabilite nel contratto in essere tra le Parti e delle operazioni di trattamento ad esso connesse.

Per Comune di Parma //.....

Per il Responsabile, per integrale accettazione dell'Accordo:

.....

Allegato 1: dettagli sui trattamenti effettuati dal Responsabile

Il presente Allegato include alcuni dettagli sul trattamento dei dati personali che il Responsabile è autorizzato ad effettuare per conto del Titolare, come richiesto dall'articolo 28, par. 3, del Regolamento.

CATEGORIE DI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento si riferiscono alle seguenti categorie di dati:

- ‡ abitudini di vita e di consumo
- ‡ attività economiche e/o commerciali, finanziarie e/o assicurative

- ‡ beni, proprietà, possessi
- ‡ codice fiscale ed altri numeri di identificazione personale
- ‡ dati relativi al tipo di lavoro ed alla retribuzione
- ‡ dati relativi alla famiglia e a situazioni personali
- ‡ dati sul comportamento
- ‡ istruzione e cultura
- ‡ lavoro
- ‡ nominativo, indirizzo o altri elementi di identificazione personale
- ‡ ruolo lavorativo

CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI (OVE PRESENTI)

I dati personali oggetto di trattamento si riferiscono alle seguenti categorie particolari di dati personali:

- ‡ convinzioni religiose
- ‡ dati particolari come definito dall'art. 9 del Regolamento Europeo
- ‡ dati particolari comunicati spontaneamente dal potenziale candidato
- ‡ dati particolari relativi ai familiari dell'interessato
- ‡ origini razziali o etniche
- ‡ stato di salute

CATEGORIE REATI E CONDANNE PENALI (OVE PRESENTI)

I dati personali oggetto di trattamento si riferiscono alle seguenti categorie di dati personali relativi a condanne a reati e condanne penali:

- ‡ dati relativi a reati e condanne penali come definito dall'art. 10 del Regolamento Europeo
- ‡ informazioni concernenti i provvedimenti giudiziari
- ‡ informazioni concernenti la qualità di imputato od indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale

INTERESSATI

I dati personali oggetto di trattamento riguardano le seguenti categorie di interessati:

- indicare i soggetti interessati
-

Il Responsabile potrà accedere ai trattamenti contenuti nei seguenti sistemi del Titolare

Elenco dei server

Allegato 2

(da compilare da parte del Responsabile)

Elenco dei Sub Responsabili già individuati alla data della stipula dell'accordo

Cognome Nome /Ragione Sociale	Partita Iva	Tipologia di Servizio erogato	Stato di conservazione dei dati

Allegato 3: Istruzioni aggiuntive

Istruzioni integrative per il trattamento dei dati del Titolare

Descrizione delle misure tecniche e organizzative di sicurezza che il Responsabile deve adottare per l'utilizzo dei dati del Titolare ivi incluso quanto indicato nei seguenti documenti:

- **“Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni” stabilite da AGID con la circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale. L'elenco delle misure è descritto all'indirizzo: <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>**

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 luglio 2020, n. 131, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 261 del 21 ottobre 2020 rubricato come “Regolamento in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica”. Il decreto è disponibile all'indirizzo

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/10/21/20G00150/sg>

AREE DI SICUREZZA MISURE DI SICUREZZA PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI NETWORK E SISTEMI DI SICUREZZA

Il Responsabile deve configurare il firewall e router al fine di limitare il traffico, in entrata e in uscita, da reti "non attendibili" (inclusi wireless). Deve altresì essere negato tutto il resto del traffico ad eccezione dei protocolli necessari all'ambiente che tratta dati personali anche del Responsabile oppure utilizzare firewall evoluti che permettono di predire il traffico e di gestirlo tramite sistemi di intelligenza artificiale. I firewall devono essere configurati al fine di proteggere, verificare e convalidare il traffico che è diretto ai sistemi. Qualsiasi Servizio o traffico non autorizzato deve essere bloccato.

Il Responsabile conserva i dati solo qualora necessario per l'erogazione del Servizio.

SICUREZZA DEI DATI

Il Responsabile deve:

- limitare il periodo di conservazione dei dati personali nella misura necessaria per ogni singola attività di trattamento, nel rispetto degli obblighi legali e/o regolamentari vigenti. Al personale del Responsabile non è consentito archiviare dati su supporti digitali portatili, salvo che questi ultimi presentino le adeguate misure di sicurezza ivi incluso la cifratura, una copia dei dati personali risiedono anche sui sistemi di archiviazione del Responsabile e siano stati autorizzati dal Titolare;
- crittografare (*cryptography in transit*) tutti i dati personali che transitano all'interno della rete del Responsabile e verso il Titolare attraverso i protocolli standard la cui sicurezza è assicurata;
- prevedere l'utilizzo di sistemi di monitoraggio sul perimetro della propria rete che analizzino il traffico aziendale al fine di controllare il flusso dei dati dall'interno verso l'esterno e dall'esterno verso l'esterno;
- proteggere adeguatamente i supporti dove sono fisicamente contenuti i dati del Titolare mediante l'adozione di misure logiche e fisiche come la chiusura a chiave e il registro degli accessi fisici al luogo di conservazione del supporto.

- per la dismissione degli asset e dei supporti informatici, deve mettere in atto procedure di pulizia sicura e certificata al fine di rimuovere in via definitiva tutti i dati personali e/o sovrascrivere in modo sicuro prima dello smaltimento o del riutilizzo;
- istruire e formare il proprio personale sulle corrette regole di condotta da adottare per la protezione dei dati personali accessibili dai sistemi del Responsabile (ad es: accesso mediante credenziali riservate, implementazione di screen saver con password che si attivano dopo un breve periodo di inattività, ecc..).
- istruire e formare il proprio personale sulle corrette regole di condotta da adottare per la protezione dei dati personali contenuti in documenti cartacei (ad es: in caso di allontanamento dalla postazione di lavoro assicurarsi che nessuno possa accedere alle informazioni riservate proteggendo i documenti originali e le fotocopie da furto o uso non autorizzato, conservando la documentazione in cassette e armadi chiusi alla fine della sessione di lavoro).

BACK-UP E DISPONIBILITA' DEI DATI

Qualora il Servizio preveda che i dati personali forniti dal Titolare siano contenuti e conservati nei sistemi del Responsabile, questi dovranno essere utilizzati solo ed esclusivamente al fine di eseguire le attività inerenti al Servizio. Di tali dati potrà essere fatta una copia a fini esclusivi di back-up, ed è espressamente vietato qualsiasi altro utilizzo, comunicazione, copia (parziale o totale) dei dati stessi senza il preventivo consenso scritto del Titolare.

Il Responsabile del trattamento mette in atto procedure adeguate a ripristinare la disponibilità dei dati personali del Titolare conservati presso il Responsabile in modo tempestivo e continuo. Le procedure di backup garantiscono copie dei dati personali almeno settimanalmente, con una retention dei dati che garantisca delle copie di salvataggio cifrate ed adeguate (ad es: 15 gg /1 mese). Il personale autorizzato al back up deve essere identificato per garantire la continuità del Servizio al Titolare.

IDENTITY AND ACCESS MANAGEMENT

L'autorizzazione ad accedere agli ambienti contenenti dati personali viene fornita, secondo i principi del *"need to know"* e del *"least privilege"*, da parte del Titolare del trattamento e per quanto di propria competenza dal Responsabile del trattamento.

Il Responsabile del trattamento deve avere implementato policy e procedure tali da garantire la corretta identificazione degli utenti e degli amministratori che accedono alle componenti di sistema che gestiscono i dati personali del Titolare. Il Titolare deve assegnare a tutte le persone autorizzate un nome utente univoco prima di consentire a quest'ultimi di accedere ai sistemi di autenticazione e ai propri dati personali.

Il Responsabile del trattamento deve identificare il/i custode/i delle password di sistema.

AREE DI SICUREZZA MISURE DI SICUREZZA PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Responsabile deve assegnare ad ogni persona autorizzata che accede ai dati del Titolare le risorse di sistema e il relativo diritto di accesso. Tutti gli accessi ai database contenenti dati personali del Titolare devono essere protetti/controllati assegnando le credenziali necessarie per l'erogazione del Servizio al Titolare.

Le credenziali devono essere adeguatamente protette da abusi. L'accesso deve essere concesso solo al personale del Responsabile che ne ha realmente bisogno per l'esecuzione del proprio lavoro / dei propri compiti. Al momento dell'assunzione il Responsabile deve prevedere una procedura che gestisca il diritto di accesso ed il relativo profilo dei nuovi assunti in base al proprio ruolo (ad es: qualora il Servizio preveda l'accesso ai dati personali del Titolare contenuti nei sistemi del Titolare, tale richiesta dovrà essere inoltrata al Titolare stesso; qualora il Servizio preveda l'accesso ai dati personali del Titolare contenuti nei sistemi del Responsabile, tale adempimento dovrà essere svolto dal Responsabile).

In caso di modifica o di dimissione di una persona autorizzata del Responsabile che accede ai sistemi del Titolare mediante accessi forniti da quest'ultimo, il Responsabile dovrà avvisare immediatamente il Titolare affinché possa rivedere oppure chiudere tali accessi.

I diritti di accesso ai dati personali delle persone autorizzate sono rivisti a intervalli regolari, secondo il corretto

processo di Identity and Access Management del Responsabile.

LOGGING E MONITORAGGIO

L'accesso agli ambienti del Responsabile contenenti dati personali del Titolare sono monitorati e loggati al fine di tracciare il collegamento tra l'accesso e l'utente che accede ai dati personali. Il Responsabile deve registrare almeno le seguenti voci del registro di log:

- Identificazione dell'utente;
- Tipo di evento;
- Data e ora;
- Indicazione di successo o fallimento;
- Fonte dell'evento;
- Identità dei dati interessati (qualora il sistema lo permetta);

Il Titolare del trattamento dei dati personali ha il diritto di ottenere i log dai Responsabili del trattamento e/o dai Sub-responsabili.

ORGANIZZAZIONE E SICUREZZA DELLE PERSONE

È necessario che il Responsabile attui un programma formale di sensibilizzazione sulla sicurezza per rendere consapevole tutto il personale delle politiche e procedure relative alla sicurezza dei dati personali.

Il Responsabile ha in essere chiari accordi contrattuali con i fornitori dei servizi (Sub-responsabili), al fine di pattuire la loro responsabilità in merito alla sicurezza dei dati personali che trattano/memorizzano/trasmettono per conto del Titolare.

Le responsabilità e i doveri degli addetti relative alla riservatezza dei dati personali devono essere validi anche dopo la cessazione o il cambio di impiego.

DATA PROTECTION BY DESIGN

Il Responsabile o il Titolare che necessitino di nuovi software devono assicurarsi che siano progettati e sviluppati tenendo in considerazione la sicurezza dei dati e rispetto di quanto previsto dal Regolamento e dalla normativa vigente in materia di protezione di dati personali.

Ogni software che giunge a fine vita viene sostituito dal Responsabile o dal Titolare con il supporto del Responsabile.

I processi di gestione delle modifiche nei software/applicazioni devono essere integrati con controlli e requisiti di sicurezza appropriati, al fine di garantire la protezione continua del software/applicazioni informatiche in vigore subito dopo queste modifiche.

VIOLAZIONE DEI DATI PERSONALI

I processi e gli strumenti per la gestione degli incidenti devono essere correttamente implementati e/o migliorati al fine di consentire il rilevamento e la classificazione delle violazioni dei dati personali in modo che siano correttamente comunicati al Titolare affinché possa provvedere entro i termini stabiliti alla gestione della violazione (vedi anche punto 10).

Il Responsabile ha l'obbligo di creare e mantenere aggiornato uno specifico registro delle violazioni dei dati personali.

Allegato A – DUVRI

**DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI
DA INTERFERENZE (DUVRI)**

(ai sensi dell'art. 26 comma 3 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.)

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI
INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA DEL COMUNE DI PARMA**

Impresa Appaltatrice:


Impresa Appaltatrice:

Committente

Sottoscritto digitalmente

La Società

Sottoscritto digitalmente

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	77 di 110


INDICE

1.0	<u>PREMESSA</u>	79
2.0	<u>DESCRIZIONE DELL'APPALTO</u>	80
2.1	<u>Individuazione dei soggetti coinvolti nell'appalto</u>	82
2.2	<u>Figure della Committente</u>	82
2.3	<u>Figure dell'Appaltatore</u>	83
3.0	<u>COOPERAZIONE E COORDINAMENTO</u>	85
4.0	<u>INDIVIDUAZIONE DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO DERIVATE DALLE ATTIVITÀ DELLA COMMITTENTE O DI ALTRI APPALTATORI PRESENTI</u>	86
5.0	<u>INDIVIDUAZIONE DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO INTRODOTTE IN AZIENDA A SEGUITO DELL'INTERVENTO DELL'APPALTATORE</u>	87
5.1	<u>Interferenza spaziale</u>	87
5.1.1	<u>Servizi di Reception</u>	87
5.1.2	<u>Accoglienza piano nobile Municipio</u>	87
5.1.3	<u>Gestione Punto Informazioni e Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>	87
5.2	<u>Gestione emergenze</u>	89
5.3	<u>Interferenza temporale</u>	91
5.4	<u>Interferenza dovuta all'uso di attrezzature</u>	93
5.5	<u>Interferenza relativi a spogliatoi e locali di riposo e di refezione</u>	93
5.6	<u>Interferenze relative alle barriere architettoniche</u>	93
5.7	<u>Interferenze di natura ambientale</u>	93
5.8	<u>Individuazione dei rischi dovuti a interferenze tra le attività</u>	94
	<u>RISCHI PER ACCESSO DEI VISITATORI</u>	95
	<u>RISCHI DI INCENDIO NELLE SEDI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</u>	95
	<u>RISCHI CONNESSI CON L'UTILIZZO DI MACCHINARI E ATTREZZATURE</u>	95
	<u>RISCHI CONNESSI CON L'UTILIZZO DI IMPIANTI ELETTRICI</u>	96
	<u>RISCHI DERIVANTI DALL'USO DI PRODOTTI E/O SOSTANZE CHIMICHE DETERGENTI</u>	96
	<u>RISCHI LEGATI ALLA PRESENZA DI ALTRE IMPRESE</u>	96
	<u>RISCHI DI CADUTE DALL'ALTO</u>	96
	<u>RISCHI CONNESSI AL MOVIMENTO DI AUTOMEZZI</u>	96
	<u>RISCHIO DI CADUTA MATERIALI DALL'ALTO</u>	96
	<u>RISCHIO DOVUTO A INTRODUZIONE DI ATTREZZATURE NEI LUOGHI DI LAVORO</u>	96
	<u>USO DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI</u>	96
	<u>INFORMAZIONE AI DIPENDENTI COMUNALI</u>	97
	<u>COMPORAMENTI DEI DIPENDENTI</u>	97
6	<u>DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE</u>	99
7	<u>TESSERA DI RICONOSCIMENTO</u>	99
7.1	<u>Caratteristiche della tessera di riconoscimento</u>	101
8	<u>SEGNALAZIONI</u>	101
9	<u>RILEVAZIONE CONGIUNTA DEI RISCHI</u>	101
10	<u>DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA DA INTERFERENZE</u>	101
	<u>ALLEGATO 1 – DOCUMENTAZIONE DA CONSEGNARE ALLA COMMITTENTE</u>	102
	<u>ALLEGATO 2 – DICHIARAZIONE EX ARTICOLO 47 D.P.R. 445/2000</u>	104
	<u>ALLEGATO 3 – VERBALI DI SOPRALLUOGO CONGIUNTO</u>	105
	<u>ALLEGATO 4 – RICHIESTA DI CONCESSIONE IN USO (PRESTITO TEMPORANEO GRATUITO DI MACCHINE/ATTREZZATURE/APPARECCHI/UTENSILI), AUTORIZZAZIONE E MODULO DI RICONSEGNA/SEGNALAZIONE ANOMALIE</u>	107
	<u>ALLEGATO 5 – MODELLO DELEGA REFERENTE APPALTATORE PER FIRMA DUVRI</u>	109
	<u>ALLEGATO 6 – RICHIESTA DI PERMESSO DI UTILIZZO DELLE AREE</u>	110

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	78 di 110

Il presente documento e gli allegati, parte integrante dello stesso, secondo quanto previsto dall'art.26 del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., è stato sottoscritto per accettazione dai referenti delle imprese coinvolte nelle attività interferenti.

Per la Committenza

Il Datore di Lavoro [_____] Firma _____

Per l'Impresa [_____]

Il Datore di Lavoro [_____] Firma _____

Il Referente per l'appalto* [_____] Firma _____
[*] se munito di delega.

Il documento illustra la situazione alla data di redazione dello stesso e sarà aggiornato in caso di varianti significative rispetto alle prevedibili interferenze.


E' in ogni caso opportuno che, prima dell'inizio effettivo delle attività, oggetto dell'appalto, si svolga specifica riunione di cooperazione e coordinamento – con relativa verbalizzazione – per una validazione e condivisione del documento.

I DATORI DI LAVORO DELLE SUDETTE IMPRESE SI IMPEGNANO A TRASMETTERE AI PROPRI COLLABORATORI LE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI E SI INCARICANO DI INFORMARSI RECIPROCAMENTE IN CASO DI VARIAZIONI SIGNIFICATIVE IN MATERIA DI SICUREZZA AL FINE DI AGGIORNARE E ADEGUARE LE MISURE PER LA ELIMINAZIONE - RIDUZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	79 di 110

1.0 Premessa

Il presente documento di valutazione dei rischi interferenziali contiene le principali informazioni/prescrizioni in materia di sicurezza per fornire all'impresa appaltatrice, o ai lavoratori autonomi, dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività in ottemperanza all'art. 26 comma 1 lettera b, D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.

Secondo tale articolo al comma 3: *“Il datore di lavoro committente promuove la cooperazione e il coordinamento elaborando un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile ridurre al minimo i rischi da interferenze.*

Tale documento è allegato al contratto di appalto o d'opera. Le disposizioni del presente comma non si applicano ai rischi specifici propri dell'attività delle imprese appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi”.

I datori di lavoro, ivi compresi gli eventuali subappaltatori, devono promuovere la cooperazione ed il coordinamento, in particolare:

- cooperano all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- coordinano gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva.


Prima dell'affidamento dei lavori si provvederà:

- a verificare l'idoneità tecnico-professionale dell'impresa appaltatrice o del lavoratore autonomo, attraverso la acquisizione del certificato di iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato e dell'autocertificazione dell'impresa appaltatrice o dei lavoratori autonomi del possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale
- fornire il documento unico di valutazione dei rischi che sarà costituito dal presente documento preventivo, eventualmente modificato ed integrato con le specifiche informazioni relative alle interferenze sulle lavorazioni che la ditta appaltatrice dovrà esplicitare in sede di gara. La ditta appaltatrice potrà produrre un proprio piano operativo sui rischi connessi alle attività specifiche, coordinato con il DVR unico definitivo.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	80 di 110

2.0 Descrizione dell'appalto

Il presente documento è stato elaborato, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm. ii nell'ambito della gara per l'affidamento del servizio di INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA dei cittadini che si rivolgono al Comune di Parma accedendo alle diverse sedi in base alle peculiari esigenze. In particolare, i servizi di informazione e prima accoglienza comprendono:

- gestione Reception sedi municipali;
- accoglienza presso piano nobile del Municipio;
- gestione Ufficio Relazioni con il Pubblico e Punto Informazioni;
- revisione sito istituzionale;
- gestione e aggiornamento archivio informazioni KB (Knowledge Base);
- raccolta e gestione segnalazioni.

Lo scopo del presente documento è quello di attuare le misure di cooperazione e coordinamento al fine di individuare gli interventi di protezione e prevenzione per eliminare o ridurre i rischi dovuti all'interferenza in caso di compresenza di più aziende attraverso:

- l'individuazione dei rischi presenti all'interno dei luoghi di lavoro come dettagliati in seguito e l'identificazione delle misure di prevenzione e protezione da adottare nell'ambito del contratto sopra citato
- l'esame delle possibili interferenze tra le attività effettuate dai lavoratori della Committente e l'Appaltatore, indicando quali sono le attività, i luoghi e le fasce orarie in cui si potrebbero verificare interferenze;
- il raccordo con le informazioni sui rischi e le misure di prevenzione e protezione, necessarie per completare il processo di valutazione dei rischi interferenti, contenute nel documento di valutazione dei rischi.

Costituiscono documentazione e riferimenti necessari ai fini dell'adempimento di quanto previsto dell'art. 26 del D.Lgs. 81/08 tutti i documenti indicati di seguito:

1. copia dell'iscrizione alla C.C.I.A.A. e l'eventuale ulteriore documentazione con le indicazioni ritenute necessarie dalla Committente a qualificare l'Appaltatore dal punto di vista tecnico-professionale in relazione ai lavori oggetto dell'appalto (Vedere **Allegato 1**);
2. acquisizione dell'autocertificazione dell'Appaltatore del possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale, ai sensi dell'articolo 47 del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445 (Vedere **Allegato 2**);
3. i singoli documenti trasmessi dall'Appaltatore indicanti i rischi portati all'interno delle unità della Committente e potenzialmente interferenti;
4. il/i verbale/i di sopralluogo e riunione di cooperazione e coordinamento (Vedere **Allegato 3**) redatto con le singole imprese appaltatrici;
5. la comunicazione del personale accreditato dall'Appaltatore ad operare all'interno delle strutture della Committente.

Il documento illustra la situazione alla data di redazione dello stesso e sarà aggiornato in caso di varianti significative rispetto alle prevedibili interferenze. E' in ogni caso opportuno che, prima dell'inizio effettivo delle attività, oggetto dell'appalto, si svolga specifica riunione di cooperazione e coordinamento – con relativa verbalizzazione – per una validazione e condivisione del documento.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano




DOCUMENTO UNICO DI
VALUTAZIONE DEI RISCHI DA
INTERFERENZE

Documento:	DUVRI
Revisione:	00
Data:	30/08/2024
Pagina n.	81 di 110

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	82 di 110

2.1 Individuazione dei soggetti coinvolti nell'appalto

2.2 Figure della Committente

Committente	Comune di Parma
--------------------	-----------------

Datore di lavoro Comune di Parma		
Delegati del datore di lavoro Comune di Parma	Direttori di Settori	
Preposti Comune di Parma	Funzionari	
RSPP Comune di Parma	Mario Colonnese	
RLS Comune di Parma	Piazza Elisa	Roulph Giovanni
	Mutti Marco	Bettati Claudio
	Mafrici Salvatore	Perini Daniela
	Fracassi Matteo	Tagliafierro Maria Antonietta
	Usberti Francesco Giuseppe	Mistretta Salvatore
	Festi Maria	
Medico Competente Comune di Parma	Maria Laura Schirripa (medico coordinatore) Giuseppe Schirripa (medico coordinato)	

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano



DOCUMENTO UNICO DI
VALUTAZIONE DEI RISCHI DA
INTERFERENZE

Documento:	DUVRI
Revisione:	00
Data:	30/08/2024
Pagina n.	83 di 110

2.3 Figure dell'Appaltatore

SOCIETÀ

SEDE LEGALE

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

CODICE FISCALE

PARTITA IVA

DATORE DI LAVORO (LEGALE RAPPRESENTANTE)

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

PREPOSTO ALLA SICUREZZA PER LE ATTIVITÀ IN APPALTO PRESSO

MEDICO COMPETENTE

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

REFERENTE DELL'APPALTATORE PER IL CONTRATTO

ADDETTI IMPIEGATI DALL'APPALTATORE PER L'APPALTO IN OGGETTO:

Cognome e Nome	Luogo / Data di Nascita	Mansione	N° Matricola/LUL	Idoneo

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano



DOCUMENTO UNICO DI
VALUTAZIONE DEI RISCHI DA
INTERFERENZE


Documento:	DUVRI
Revisione:	00
Data:	30/08/2024
Pagina n.	84 di 110

Cognome e Nome	Luogo / Data di Nascita	Mansione	N° Matricola/LUL	Idoneo

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	85 di 110

3.0 Cooperazione e coordinamento

Nella gestione delle attività svolte in collaborazione con imprese esterne occorre programmare misure di cooperazione e coordinamento che coinvolgono il Committente e l'Appaltatore.

La Committente e l'appaltatore devono cooperare in ordine:

- a) al rispetto dei regolamenti, dei sistemi e delle misure di prevenzione e protezione già vigenti e/o operanti presso la sede della Committente nelle aree di esecuzione dei lavori;
- b) alla loro eventuale modifica/integrazione alla luce della interferenza e/o incompatibilità prodotta dall'operatività dell'Appaltatore ove queste non siano eliminabili attraverso l'azione di coordinamento tecnico-organizzativo;
- c) alla concreta diffusione delle informazioni e istruzioni circa i regolamenti, i sistemi e le misure preventive e protettive di cui al punto a);
- d) all'adozione di ulteriori misure e cautele che si rendano necessarie in attuazione dell'azione di coordinamento;
- e) all'atto di esercitazioni, simulazioni e addestramento pratico che si rendessero necessari alla luce di esigenze specifiche e particolari.

L'obbligo di cooperazione investe contestualmente sia la Committente che l'Appaltatore. La cooperazione va preordinata e realizzata in ciascuna fase di lavoro.

In occasione di sovrapposizioni ritenute potenzialmente critiche, i preposti del committente potranno richiedere l'interruzione delle attività svolte da lavoratori esterni e l'eventuale allontanamento di materiali, mezzi e attrezzature.

L'azione di coordinamento spetta per legge alla Committente. Il coordinamento dei lavori ai fini della Sicurezza va realizzato nei seguenti ambiti: tecnologico, organizzativo, operativo.

Tecnologico:

Vanno esaminate e controllate le interferenze e le compatibilità delle azioni e degli effetti prodotti dall'uso di ciascuna tecnologia impiegata nelle singole fasi di lavoro, con particolare riguardo alle attrezzature, alle energie, alle sostanze, ai preparati, ai materiali e alle metodologie operative che ciascun soggetto utilizza nella gestione dei propri impianti nelle fasi di realizzazione. Il Coordinamento Tecnologico va fatto in fase preliminare all'impianto dell'area di lavoro e, ove necessario, in ciascuna fase di lavoro.

Organizzativo:

Vanno esaminate e controllate le esigenze relative all'impianto dell'area di lavoro, alla protezione di e da impianti di terzi siti in prossimità alle aree di lavoro, alla protezione di e da circolazione di mezzi privati e pubblici e transito di pedoni, all'uso delle utilities, all'eventuale necessità di perimetrazione di spazi operativi, al rispetto delle distanze disposte da norme o da consuetudini, agli accessi, alle vie di transito, allo stoccaggio provvisorio di materiali, alla movimentazione di attrezzature pesanti e/o ingombranti ed ad ogni altra situazione che richieda una corretta, ordinata e sicura gestione sia del cantiere che dei lavori, dei siti, degli impianti e, più in generale, degli spazi destinati agli interventi lavorativi, con particolare riguardo ai vincoli e ai divieti imposti dalle normative, generali e/o comunali e/o degli organi di controllo, o da usi e consuetudini applicabili alle singole situazioni.

Operativo:

nel rispetto dell'autonomia dell'Appaltatore, il coordinamento operativo va limitato:


- alle modalità di gestione delle emergenze e dell'evacuazione in caso di emergenza
- alle modalità da seguire per evitare interferenze e/o incompatibilità pericolose evidenziate in fase di coordinamento
- a particolari divieti e limitazioni rivelatisi necessari in fase di coordinamento.

I verbali di coordinamento vengono riportati in **ALLEGATO 3** al presente documento

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	86 di 110

4.0 Individuazione delle situazioni di rischio derivate dalle attività della Committente o di altri Appaltatori presenti.

Dal punto di vista della individuazione dei rischi interferenziali legati alle caratteristiche dei luoghi di lavoro, si precisa che il servizio sarà espletato presso più sedi del Comune di Parma ed in particolare presso:

- Municipio (reception e piano nobile) - str della Repubblica 1
- DUC (reception, Punto Informazioni e back office) - l.go Torello de Strada 11/A
- Laboratorio aperto ex Monastero S. Paolo (reception)
- Palazzo del Governatore (reception) - piazza Garibaldi/via Mameli
- Palazzina Eridania (reception) – v.le Barilla


Il servizio richiesto comporta lo svolgimento delle seguenti attività fondamentali:

- a. controllo accessi (per l'accesso ai piani è necessario che l'utenza consegni alla Reception un proprio documento, che venga registrato e che ritiri un badge per l'apertura delle porte);
- b. contatti con gli uffici di Back Office in relazione all'utenza che deve accedere ai piani;
- c. gestione agenda per il servizio di navetta (trasporto persone, per motivi di servizio, da e per le diverse sedi comunali ed di enti vari) e per il servizio prenotazione auto;
- d. gestione agenda prenotazione sale riunioni.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	87 di 110

5.0 Individuazione delle situazioni di rischio introdotte in azienda a seguito dell'intervento dell'appaltatore

5.1 Interferenza spaziale

Per le interferenze legate all'uso condiviso dei luoghi di lavoro si conferma che non sono presenti particolari criticità dovute ad incompatibilità tra le caratteristiche geometriche e funzionali degli ambienti di lavoro e la tipologia di attività prevista.

Tutte le sedi in cui si svolgerà il servizio di informazione e di accoglienza si configurano come luoghi di lavoro e rispondono ai requisiti generali definiti dall'allegato IV del D.Lgs. 81/08.

5.1.1 Servizi di Reception

Le Reception sono inserite nei contesti organizzativi delle diverse sedi nelle quali operano e che hanno destinazione funzionale diversificata. Tutte le Reception, fatta salva tale specificità, devono avere strumenti, modalità e stili omogenei di funzionamento con l'obiettivo principale di accogliere, informare ed indirizzare coloro che accedono agli edifici comunali.

Un primo spazio Reception è ubicato al piano zero del DUC nel corpo adiacente all'ingresso agli Sportelli al Cittadino, dal quale si accede agli Uffici comunali e alle segreterie di alcuni Assessori.

La Reception del Municipio è situata nell'area dell'Albo Pretorio e vi si accede dai Portici del Grano: qui, oltre ai cittadini in cerca di informazioni, si accolgono le persone dirette agli uffici del Sindaco e di alcuni Assessori, autorità o giornalisti invitati ad eventi o conferenze stampa.

Nel Palazzo del Governatore, situato in piazza Garibaldi, si trovano gli uffici del Settore Cultura che si occupano di organizzare eventi culturali, oltre che gli spazi in cui vengono allestite mostre e tenute conferenze.

La Palazzina Eridania (nota anche come Casa dei Matrimoni), si trova all'interno del Parco Eridania, ed è il luogo dedicato principalmente alla celebrazione dei matrimoni e quello nel quale vengono organizzati conferenze e corsi di approfondimento.

5.1.2 Accoglienza piano nobile Municipio

Il servizio di Accoglienza al piano nobile è direttamente connesso al servizio di Reception del Palazzo Comunale, con cui coopera e garantisce un presidio negli orari di apertura del Municipio al fine di accogliere coloro che si recano nell'Ufficio del Sindaco, in Sala Giunta o in Sala Consiglio.


Oltre ad occuparsi degli eventuali ospiti dell'Amministrazione, gli operatori garantiscono un presidio e collaborano con gli uffici preposti anche durante lo svolgimento di eventi, conferenze stampa e in occasione delle sedute del Consiglio Comunale.

5.1.3 Gestione Punto Informazioni e Ufficio Relazioni con il Pubblico

Punto Informazioni e URP sono, per vocazione, dedicati a fornire agli utenti risposte di primo livello e supporto all'accesso ai servizi dell'Amministrazione, fungendo anche da intermediari con gli uffici del Comune.

Punto Informazioni e URP sono in particolare inseriti nel contesto centralizzato del DUC, nel quale i servizi di informazione e prima accoglienza risultano strategici perché fondamentali nella relazione tra Amministrazione e cittadini.

Al DUC accedono migliaia di utenti con molteplici esigenze e in molti casi appartenenti a categorie fragili e svantaggiate, che devono trovare in questo luogo un'accoglienza adeguata e competente. Nonostante una sempre maggiore tendenza all'utilizzo dei canali multimediali nella comunicazione amministrazione/cittadino, al DUC si rivolgono, tutti quegli utenti che richiedono di poter usufruire in presenza dei servizi o che necessitano di supporto per l'accesso ai servizi on-line del Comune. Questo

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	88 di 110

primo livello di accoglienza è pertanto determinante per far fronte alle necessità della popolazione residente e non, e per creare fin dall'inizio un rapporto di fiducia con il cittadino.

Il contesto fisico in cui sono collocati Punto Informazioni e URP è strettamente finalizzato al supporto agli Sportelli al Cittadino del DUC ed è organizzato in open space con zone dedicate:

- a) al ricevimento, accoglienza, orientamento e tutoraggio degli utenti;
- b) all'attesa da parte degli utenti che devono accedere agli sportelli.

Questi spazi sono ubicati nell'area contigua agli sportelli stessi, a cui gli utenti accedono sulla base di un sistema regola-code installato nello spazio di attesa.

Gli sportelli sono a gestione diretta del Comune di Parma o delle sue società partecipate e attualmente forniscono servizi quali:

- Servizi Demografici
- Infomobility
- Informastranieri
- Sportello "Digitale Facile"

Il Punto Informazioni, in particolare, si occupa di:

a. Informazione e ascolto

- informazioni relative al sistema regola-code e modalità di accesso agli sportelli del Centro Servizi al Cittadino;
- supporto nell'uso delle due casse automatiche per i pagamenti presenti in sala, e supporto nell'uso della macchina fototessere;
- informazioni di carattere generale sulle attività del Comune di Parma, sulla sua organizzazione, sulla dislocazione degli uffici (sia quelli presenti presso il DUC, sia quelli decentrati), in riferimento agli orari di apertura e alle modalità di accesso;
- informazioni generali sulla documentazione e la modulistica per la presentazione delle pratiche;
- verifica del possesso della documentazione necessaria prima dell'accesso agli sportelli (check in);
- informazioni sullo stato del procedimento delle pratiche anagrafiche e verifica delle posizioni e dei relativi dati anagrafici dei cittadini che ne fanno richiesta, limitatamente ai dati di cui si ha accesso;
- informazioni relative alle varie modalità alternative di accesso ai servizi (posta elettronica, internet, telefono, prenotazioni);
- informazioni circa l'ubicazione, gli orari, i numeri telefonici degli Enti Pubblici operanti sul territorio comunale e non;
- distribuzione di modulistica e materiale informativo;
- consultazione on-line di graduatorie dei bandi comunali (soprattutto per i servizi educativi).


b. Ricezione pratiche e ritiro documenti

- gestione agenda appuntamenti URP con sportello dedicato;
- ricezione di richieste di accesso agli atti e consegna della relativa documentazione;
- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini relativi al funzionamento degli sportelli e degli uffici comunali in modalità cartacea;
- gestione delle agende elettroniche dei Servizi Demografici;
- prenotazione di certificati anagrafici, storici e di stato civile;
- prenotazione tessere elettorali;
- assistenza al cittadino nella compilazione di modulistica relativamente ai Servizi Demografici;
- utilizzo del POS Bancomat per permettere al cittadino di effettuare pagamenti da presentare agli sportelli;
- prenotazione degli appuntamenti per il passaporto;
- rilascio tesserini di caccia;
- ricezione richieste per autentiche a domicilio per permessi disabili;
- gestione sportello "Ritiro Documenti Prenotati".

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	89 di 110

Gli operatori gestiscono anche quattro postazioni telefoniche attraverso le quali erogano informazioni sia all'utente direttamente, che al personale del Contact Center.

Gli operatori gestiscono inoltre, un servizio dedicato che permette al cittadino di lasciare in segreteria telefonica (tramite Contact Center) il proprio nominativo e un recapito telefonico per essere richiamato e ricevere le informazioni richieste.

Il Punto Informazioni si inserisce nel più ampio contesto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP che si occupa anche della gestione del rapporto con il cittadino attraverso gli altri canali di comunicazione, quali: sito istituzionale, caselle di posta, ticket inviati dal Contact Center, ricontatti telefonici, gestionale per la raccolta delle segnalazioni (Comuni-chiamo).

Le postazioni degli operatori dedicati a questo servizio di back office non sono destinate all'accesso al pubblico, ma sono collocate ugualmente nell'area del DUC dedicata agli sportelli, in modo da consentire e agevolare lo scambio di informazioni con i settori dedicati ai servizi al cittadino.

Tramite l'indirizzo e-mail urp@comune.parma.it, gli operatori gestiscono le richieste pervenute rispondendo direttamente agli utenti, nel caso di risposte di primo livello, o inoltrando le comunicazioni e richiedendo supporto agli uffici preposti, per le questioni più tecniche.

Gli operatori gestiscono inoltre le richieste pervenute tramite servizio on line, appositamente attivato dal Comune di Parma, per il rilascio della CIE in urgenza. Le richieste vengono raccolte tramite un sistema gestionale al quale gli operatori accedono, controllano la documentazione e le ragioni della richiesta e ricontattano gli utenti per fissare gli appuntamenti in urgenza.

Gli operatori sono, ulteriormente, coinvolti nella revisione delle pagine web del sito istituzionale del Comune di Parma, in particolare per quanto riguarda la schede servizio, che vengono compilate e modificate dagli uffici preposti e poi pubblicate da URP a seguito di verifica di eventuali errori o difformità.

5.2 Gestione emergenze

Per ciascuna delle strutture oggetto del presente DUVRI:

- Municipio (reception e piano nobile)
- DUC (reception, Punto Informazioni e back office)
- Laboratorio aperto ex Monastero S. Paolo (reception)
- Palazzo del Governatore (reception)
- Palazzina Eridania (reception)

è stato elaborato un Piano di Emergenza Interno che contempla le procedure comportamentali da assumere in base ai diversi scenari emergenziali ipotizzabili.

La procedura da adottare in caso di incendio, estratta dal suddetto piano di emergenza, è riportata sinteticamente nel diagramma di flusso seguente:

ADEMPIMENTI DEL COMMITTENTE
Il Committente mette a disposizione dell'impresa appaltatrice:
1. la disponibilità di estintori, in condizioni di perfetta utilizzabilità posizionati presso la corrispondente segnaletica antincendio.
2. la segnaletica di sicurezza (presidi, percorsi);
3. le istruzioni per lo sfollamento da attuarsi in caso di calamità, riportate all'interno di planimetrie esposte in tutti gli ambienti oggetto del presente documento;
4. la presenza di personale formato in materia antincendio che potrà intervenire in caso di emergenza per coadiuvare l'intervento del personale dell'appaltatore e fornire eventuali indicazioni. Si informa che i nominativi della squadra dell'emergenza, reperibili sul sito intranet del Servizio Prevenzione e Protezione "Piani Emergenza Interni";

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano



DOCUMENTO UNICO DI
VALUTAZIONE DEI RISCHI DA
INTERFERENZE

Documento:	DUVRI
Revisione:	00
Data:	30/08/2024
Pagina n.	90 di 110


5. la presenza di una cassetta di pronto soccorso in condizioni di perfetta utilizzabilità e opportunamente segnalata

6. collegamenti telefonici in caso di soccorso

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	91 di 110

ADEMPIMENTI DELL'IMPRESA APPALTATRICE

Il personale dell'impresa esecutrice che opera nei luoghi di lavoro della committenza dovrà:

1. attenersi alle linee guida presenti nel Piano di Emergenza delle strutture interessate.
2. prendere visione delle planimetrie dei locali in cui operano, con l'indicazione delle vie di fuga e della localizzazione dei presidi di emergenza.
3. tenere corridoi e vie di fuga in condizioni tali da garantire una facile percorribilità delle persone in caso di emergenza, sgombri da materiale combustibile e infiammabile, da assembramenti di persone e da ostacoli di qualsiasi genere, anche se temporanei.
4. garantire che i mezzi di estinzione siano facilmente raggiungibili attraverso percorsi che devono sempre rimanere liberi.
5. partecipare alle prove di evacuazione ed attenersi alle disposizioni del Responsabile della squadra di emergenza in caso di emergenza.
6. non produrre inneschi non strettamente necessari alle lavorazioni (fumo di sigaretta);
7. non sovraccaricare le prese di corrente usate per le attrezzature elettriche;
8. non introdurre carichi di incendio aggiuntivi

5.3 Interferenza temporale

Per quanto riguarda la gestione del Servizio Reception del DUC (Direzionale Uffici Comunali) si conferma che si verificano sovrapposizioni temporali con l'attività dei lavoratori del Comune di Parma, in quanto il servizio è svolto nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30
- il sabato dalle 7.30 alle 14.00

Tale previsione potrà subire variazioni occasionali in quanto dovranno essere garantire le aperture straordinarie previste in periodo elettorale e in altre circostanze che dovranno essere comunicate dall'Amministrazione con congruo preavviso.

Per quanto riguarda la gestione del Punto Informazioni il DUC (Direzionale Uffici Comunali) si conferma che si verificano sovrapposizioni temporali con l'attività dei lavoratori del Comune di Parma, in quanto il servizio è svolto nei seguenti orari:

- lunedì e giovedì dalle 8.00 alle 18.00
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.00 alle 14.00

Generalmente gli orari di apertura al pubblico degli Sportelli al cittadino sono i seguenti:

- lunedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.15 alle 13.30

In occasione di tornate elettorali o referendarie o in caso di Open Day o per avviare progettualità sperimentali, i predetti orari subiranno modifiche che saranno comunicate in tempo utile per l'organizzazione del servizio.


Per quanto riguarda la gestione del servizio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), si conferma che si verificano sovrapposizioni temporali con l'attività dei lavoratori del Comune di Parma, in quanto il servizio è svolto nei seguenti orari:

- lunedì e giovedì dalle 8.00 alle 18.00

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano


	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	92 di 110

- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.00 alle 14.00

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	93 di 110

5.4 Interferenza dovuta all'uso di attrezzature

Per lo svolgimento dei lavori oggetto del presente appalto, il committente mette a disposizione estintori del tipo a polvere e a CO₂ distribuiti in modo omogeneo rispetto alla superficie, gli impianti tecnologici (elettrico, termoidraulico) e infrastrutture (servizi igienici, vie di transito, segnaletica).

Le modalità di cessione di attrezzatura del committente ad un appaltatore potranno eventualmente essere gestite utilizzando la modulistica proposta all'allegato 4.

5.5 Interferenza relativi a spogliatoi e locali di riposo e di refezione

Mensa

Presso le sedi oggetto del presente DUVRI non sono presenti locali adibiti a mensa. Il personale delle impresa appaltatrice è autorizzato ad accedere alle macchinette automatiche presenti all'interno dell'edificio per potere consumare bevande e snack confezionati.

Spogliatoio

Per lo svolgimento dell'attività non sono previste forme di condivisione di spogliatoi.

In riferimento alla necessità di avere a disposizione del personale dell'appaltatore eventuali locali adibiti a spogliatoio o armadietti per poter custodire abiti da lavoro separatamente dagli abiti civili, si rimanda all'organizzazione stessa della ditta appaltatrice che potrà allestire armadietti a doppio scomparti in locale idoneo dal punto di vista igienico sanitario.

5.6 Interferenze relative alle barriere architettoniche

Il personale dell'impresa appaltatrice dovrà:


- non creare barriere architettoniche o ostacoli alla percorrenza.
- segnalare in caso di necessità il percorso alternativo e sicuro per gli utenti.
- collocare le attrezzature ed i materiali necessari allo svolgimento dell'attività in modo tale da non costituire inciampo. Il deposito di materiali non dovrà avvenire presso accessi, passaggi, vie di fuga; solo se ritenuto indispensabile potrà essere autorizzato dal responsabile della struttura, con la disposizione dell'immediata raccolta ed allontanamento dei materiali in parola, appena cessata la necessità.

5.7 Interferenze di natura ambientale

Oltre ai rischi interferenziali per la salute e la sicurezza, si individuano col presente documento anche i rischi interferenziali di tipo ambientale.

L'appaltatore risulta obbligato ad applicare i criteri ambientali minimi di cui al DM 5 febbraio 2015 in riferimento alle attività di pulizia e alle peculiarità della struttura.

Garantire lo smaltimento presso discariche autorizzate e procedure corrette per la rimozione di rifiuti e residui nei tempi tecnici strettamente necessari. Predisporre cassoni o contenitori per la separazione e l'identificazione dei rifiuti prodotti

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	94 di 110

5.8 Individuazione dei rischi dovuti a interferenze tra le attività

Per quanto riguarda i rischi dovuti a interferenze causate dallo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, si fornisce nel seguente prospetto l'elenco dei rischi che si configurano durante l'attività dell'appaltatore.


Sono stati individuati i seguenti fattori di interferenza e di rischio specifico:

N.	Individuazione dei rischi specifici da interferenza	Si	No
1	Esecuzione all'interno dei luoghi di lavoro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Esecuzione all'esterno dei luoghi di lavoro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Allestimento di un'area delimitata (deposito materiali, per lavorazioni, ecc)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Esecuzione durante l'orario di lavoro dei dipendenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Previsto lavoro notturno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Prevista chiusura di percorsi o di parti di edificio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Previsto utilizzo di fiamme libere	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Previsto utilizzo sostanze chimiche	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Previsto utilizzo materiali e lavorazioni a rischio biologico	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Prevista produzione di <ul style="list-style-type: none"> • polveri • altro 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
11	Prevista la utilizzazione: <ul style="list-style-type: none"> • acqua sui pavimenti • prodotti chimici • sostanze solventi 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Prevista movimentazione manuale dei carichi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Prevista movimentazione carichi ausiliata	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Prevista produzione di rumore	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Previste interruzioni nella fornitura di energia elettrica – acqua - altro	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Prevista temporanea disattivazione di sistemi antincendio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Presente rischio di caduta dall'alto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Presente rischio di caduta di materiali dall'alto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Movimento mezzi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Compresenza con altri lavoratori e/o utenti della struttura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Rischio scivolamento (pavimenti, scale, ecc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	95 di 110

N.	Individuazione dei rischi specifici da interferenza	Sì	No
22	Gli edifici nei quali si interviene sono soggetti a C.P.I.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Previsto utilizzo e/o trasporto di liquidi infiammabili /Combustibili	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Edifici dotati di direzioni di fuga contrapposte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Edifici dotati di sistemi di rilevazione ed allarme	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Edifici dotati di luci di emergenza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Presenza di pubblico nella sede durante la lavorazione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Edifici scolastici con presenza di bambini	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Gli interventi comportano riduzione temporanea dell'accessibilità per utenti diversamente abili	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30	I lavoratori della ditta incaricata utilizzeranno i servizi igienici del luogo di lavoro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	I lavoratori della ditta incaricata avranno a loro disposizione spazi quali depositi / spogliatoi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
32	Esistono percorsi dedicati per il trasporto di materiali atti allo svolgimento del servizio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
33	Esistono spazi per carico/scarico di materiali per lo svolgimento del servizio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
34	Esistono elementi di pregio dell'edificio da tutelare nel corso dello svolgimento del servizio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inoltre, relativamente agli scenari interferenziali maggiormente significativi, si riporta nelle tabelle seguenti un dettaglio degli adempimenti in capo al committente e in capo all'impresa esecutrice.

RISCHI PER ACCESSO DEI VISITATORI

La ditta esecutrice, nel garantire gli orari di apertura della struttura per l'accesso del pubblico e degli addetti ai controlli, dovrà valutare le possibili interferenze e impartire di conseguenza le necessarie disposizioni.

Tutti i soggetti che accedono alla struttura come visitatori, o vi operano a qualsiasi titolo, anche temporaneamente, dovranno essere dotati di cartellino di riconoscimento, rilasciato a cura della ditta esecutrice, che consenta sia l'identificazione sia il ruolo svolto.

Detto cartellino dovrà essere indossato sopra gli abiti in modo da essere ben visibile; sarà cura della ditta esecutrice istituire una procedura per la registrazione degli accessi.

RISCHI DI INCENDIO NELLE SEDI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La ditta esecutrice dovrà condividere il Piano di Emergenza predisposto e informare gli operatori circa le modalità operative da adottare. I lavoratori devono prendere cognizione delle vie di esodo, dei luoghi sicuri e delle uscite, della localizzazione dei sistemi di allarme e dei mezzi per lo spegnimento, dei comportamenti da tenere in caso di emergenza e dei soggetti deputati ad intervenire in caso di incendio.


RISCHI CONNESSI CON L'UTILIZZO DI MACCHINARI E ATTREZZATURE

Per l'attività oggetto di appalto non è richiesto l'utilizzo di macchine e attrezzature.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	96 di 110

RISCHI CONNESSI CON L'UTILIZZO DI IMPIANTI ELETTRICI

Tutte le attrezzature e le apparecchiature utilizzate dovranno essere in ottime condizioni, in conformità con la vigente normativa sulla sicurezza e con marchio CE.

La ditta esecutrice provvederà a formare opportunamente il proprio personale all'uso degli apparecchi elettrici. L'uso di prese e cavi portatili, nel caso in cui si renda necessario, dovrà avvenire senza poter costituire per i presenti rischio di contatto con parti in tensione o causa d'inciampo.

In caso di allagamento di locali, occorrerà accertarsi che la presenza di alimentazione elettrica agli impianti non pregiudichi l'incolumità delle persone eventualmente presenti.

Utilizzare i componenti (cavi, spine, prese, adattatori etc.) e apparecchi elettrici (opportunamente autorizzati) rispondenti alla regola dell'arte (marchio CE o altro tipo di certificazione) ed in buono stato di conservazione.

Utilizzare l'impianto elettrico secondo quanto imposto dalla buona tecnica e dalla regola dell'arte; non fare uso di cavi giuntati o che presentino lesioni o abrasioni vistose.

Sollevarre da terra i cavi o le loro prolunghie e comunque porli in punti non soggetti ad usura, colpi, abrasioni, calpestio.

Verificare, preventivamente, per l'impiego di particolari attrezzature che la potenza dell'apparecchio utilizzatore sia compatibile con la sezione della conduttura che lo alimenta, anche in relazione ad altri apparecchi utilizzatori già collegati al quadro, tramite i referenti di struttura.

Non effettuare alcun intervento sull'impiantistica degli edifici comunali.

RISCHI DERIVANTI DALL'USO DI PRODOTTI E/O SOSTANZE CHIMICHE DETERGENTI

Per l'attività oggetto di appalto non è richiesto l'utilizzo di sostanze chimiche e detersivi.

RISCHI LEGATI ALLA PRESENZA DI ALTRE IMPRESE.

Le attività lavorative di altre imprese eventualmente presenti presso la struttura oggetto del servizio saranno organizzate in modo da non generare sovrapposizioni con le operazioni della ditta esecutrice. La ditta esecutrice viene informata della presenza di altre imprese e dei possibili rischi.

RISCHI DI CADUTE DALL'ALTO

Per l'attività oggetto di appalto non si configura il rischio di cadute dall'alto.

RISCHI CONNESSI AL MOVIMENTO DI AUTOMEZZI

Per l'attività oggetto di appalto non è richiesto l'uso di automezzi.

RISCHIO DI CADUTA MATERIALI DALL'ALTO

Per l'attività oggetto di appalto non si configura il rischio di caduta di materiali dall'alto.

RISCHIO DOVUTO A INTRODUZIONE DI ATTREZZATURE NEI LUOGHI DI LAVORO

Per l'attività oggetto di appalto non è richiesta l'introduzione di attrezzature nei luoghi di lavoro del Comune.


USO DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI

Per l'attività oggetto di appalto non è richiesto l'utilizzo di DPI.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	97 di 110

INFORMAZIONE AI DIPENDENTI COMUNALI

ADEMPIMENTI DEL COMMITTENTE

Il presente Documento Unico Valutazione Rischi Interferenziali, verrà caricato sulla rete intranet dell'A.C., alla sezione "Prevenzione e Protezione", affinché tutti i dipendenti ne prendano visione.

Le eventuali revisioni e integrazioni saranno tempestivamente condivise con i lavoratori e le loro rappresentanze.

COMPORAMENTI DEI DIPENDENTI

ADEMPIMENTI DEL COMMITTENTE

I dipendenti dell'Amministrazione Comunale dovranno sempre rispettare le limitazioni poste in essere nelle zone in cui si svolgono interventi ed attenersi alle indicazioni fornite.

Non dovranno mai essere rimosse le delimitazioni o la segnaletica di sicurezza.

Nel caso di interventi su impianti elettrici con l'esecuzione eventuale di manovre di interruzione dell'alimentazione elettrica il Datore di Lavoro della struttura interessata, preventivamente informato, dovrà avvertire il proprio personale affinché si attenga al rispetto delle indicazioni concordate.

I dipendenti non devono interferire con l'impresa appaltatrice e con i suoi dipendenti ed inoltre non devono eseguire manovre od operazioni che non siano di propria competenza

La committenza si farà carico di informare delle norme contenute nel presente DUVRI anche l'appaltatore e le associazioni di volontariato coinvolte in attività di appalto presso le sedi a tutti i fruitori in genere delle norme di comportamento sopra riportate.

ADEMPIMENTI DELL'IMPRESA APPALTATRICE

L'Appaltatore, prima dell'inizio delle lavorazioni dovrà farsi promotore di una riunione di coordinamento e sicurezza da svolgersi assieme al referente dell'immobile e ai referenti dei servizi in esso espletati. Nel corso di tale incontro si provvederà alla ricognizione di eventuali ulteriori rischi specifici presenti nell'area, nonché all'acquisizione delle specifiche procedure d'emergenza. Gli incontri di coordinamento saranno verbalizzati di documenti diverranno parte integrante del presente DUVRI. L'impresa appaltatrice non potrà iniziare i lavori se non a seguito di avvenuta firma dell'apposito verbale di cooperazione e coordinamento.

Eventuali inosservanze delle procedure di sicurezza che possano dar luogo ad un pericolo grave ed immediato, daranno il diritto di interrompere immediatamente i lavori.

Nell'ambito dello svolgimento di attività relative al servizio (anche in caso di subappalto), il personale occupato dall'impresa deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano



DOCUMENTO UNICO DI
VALUTAZIONE DEI RISCHI DA
INTERFERENZE

Documento:	DUVRI
Revisione:	00
Data:	30/08/2024
Pagina n.	98 di 110


Per quanto riguarda i rischi dovuti a possibili interferenze causate dallo svolgimento delle attività oggetto del servizio e tenendo conto anche degli ambiti temporali e spaziali, si fornisce nel seguente prospetto, a fronte delle situazioni esplicitate nella tabella precedente, le misure da adottare da parte del Committente e dell'Impresa Appaltatrice.

Potenziali Rischi da Interferenze	Misure di prevenzione a carico dell'Impresa Appaltatrice	Misure di prevenzione a carico del Committente
Rischio biologico (residuo) dovuto al contatto ravvicinato col pubblico e alla manipolazione di oggetti condivisi (cancelleria, documenti di identità, pulsantiere, etc.)	Informazione ai propri collaboratori di prestare attenzione alla tempestiva individuazione di possibili focolai di influenza stagionale.	Informazione al personale in servizio e agli utenti della struttura. Garantire disponibilità di saponi nei bagni. Garantire la presenza di formulazioni igienizzanti.
	Sensibilizzare i lavoratori a sottoporsi alle campagne vaccinali periodiche per prevenire effetti indesiderati dovuti alle conseguenze di episodi influenzali.	
	Predisposizione di pannelli schermanti.	
	Dotare il personale di gel igienizzante (o prodotti / sistemi equivalenti).	
Rischio da aggressioni dovuto al contatto ravvicinato col pubblico.	Informazione ai propri collaboratori di prestare attenzione alle tecniche comportamentali da adottare nei confronti di eventuali soggetti irascibili o violenti.	Informazione al personale in servizio e agli utenti della struttura. Garantire sistemi di comunicazione e di attivazione di eventuali soccorsi.
Inciampo in arredi	Informazione relativa alla necessità di effettuare un controllo preliminare dell'area di intervento e delle sue pertinenze, prima dell'inizio dei lavori.	Divieto di ingombro degli ambienti e degli arredi (scrivanie, armadi, tavolini ecc.) con fascicoli, carta o qualunque altro materiale, che possa essere interferente con l'attività che devono svolgere gli addetti della ditta appaltatrice.
Scivolamenti / Cadute in piano	Informazione relativa alla necessità di effettuare un controllo preliminare dell'area di intervento e delle sue pertinenze, prima dell'inizio dei lavori.	Dotazione in tutte le strutture dei presidi necessari per limitare al minimo il rischio di scivolamento o inciampo.
Spegnimento apparecchiature elettriche e impiantistica idraulica a fine attività giornaliera	Operare secondo le disposizioni ricevute dal responsabile dell'impianto in sede di riunione di coordinamento.	Mantenere gli impianti in perfetta condizione di efficienza. Controlli periodici degli impianti.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	99 di 110

Potenziali Rischi da Interferenze	Misure di prevenzione a carico dell'Impresa Appaltatrice	Misure di prevenzione a carico del Committente
	Non eseguire manovre non previste dal proprio mansionario.	
Utilizzo degli spazi da parte degli impiegati del Comune	Mantenimento della separazione funzionale degli spazi destinati al Comune rispetto agli spazi destinati all'appaltatore e ai volontari. Mantenimento delle condizioni di igiene e pulizia degli spazi comuni e degli spazi condivisi.	Rispetto delle misure di delimitazione funzionale adottate dall'appaltatore.
Presenza non segnalata di attività manutentive ordinarie e/o straordinarie di varia natura;	Informare immediatamente i referenti della committenza e sospendere immediatamente le proprie lavorazioni mettendosi in condizioni di sicurezza	Organizzare le attività di manutenzione ordinaria o straordinaria in giornate o orari non interferenti. Se non è possibile sfalsare gli interventi dovrà essere redatto apposito verbale di coordinamento.
Presenza di personale non adeguatamente formato ed informato	Allontanare il personale a rischio e sospendere le attività fino alla completa messa in sicurezza dell'area	Allontanare il personale a rischio e sospendere le attività fino alla completa messa in sicurezza dell'area

6 Dispositivi di Protezione Individuale

Presso la sede non sono normalmente in uso Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) perché non si configurano rischi che implicano tale necessità per i lavoratori del Comune di Parma. Pertanto le specifiche tecniche dei DPI sono da individuarsi in relazione ai rischi introdotti direttamente dalle imprese esecutrici e saranno da ricercarsi nell'ambito dei corrispondenti Documenti di Valutazione dei Rischi.

Come accennato nei paragrafi precedenti, per l'attività in oggetto non è previsto l'impiego di Dispositivi di Protezione Individuale.

7 Tessera di riconoscimento

Si rammenta che ai sensi dell'articolo 18, del D.Lgs n. 81/2008, il datore di lavoro e i dirigenti devono "nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di appalto e di subappalto", munire i lavoratori di apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro".

Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto".


Dunque nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di appalto e subappalto devono essere muniti di tessera di riconoscimento sia:

- i lavoratori occupati dall'impresa appaltatrice o subappaltatrice;

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano


	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	100 di 110

- i componenti dell'impresa familiare di cui all'articolo 230-bis del codice civile, i lavoratori autonomi, i coltivatori diretti del fondo, i soci delle società semplici operanti nel settore agricolo, gli artigiani e i piccoli commercianti.

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	101 di 110

7.1 Caratteristiche della tessera di riconoscimento.

La tessera di riconoscimento della quale l'impresa appaltatrice o subappaltatrice deve munire i propri lavoratori deve contenere:

- le generalità del lavoratore (nome, cognome, data di nascita, ed eventualmente il luogo di nascita),
- fotografia del lavoratore,
- l'indicazione del datore di lavoro,
- la **data di assunzione**,
- in caso di subappalto, l'**autorizzazione al subappalto**.

TESSERA DI RICONOSCIMENTO <small>Al sensi dell'art. 18, comma 1, lettera u), D.Lgs. 81/08</small>	
COGNOME E NOME	<i>Fototessera</i>
DATA DI NASCITA	
DITTA (DATORE DI LAVORO)	
P.IVA/C.F.	
DATA ASSUNZIONE	

8 Segnalazioni

Il lavoratore della ditta appaltatrice che rilevasse un potenziale pericolo non preventivamente segnalato o dovesse causare una situazione di potenziale pericolo derivante dallo svolgimento della propria attività, deve obbligatoriamente segnalare in modo tempestivo quanto rilevato o accaduto al referente dell'edificio.

9 Rilevazione congiunta dei rischi

In situazioni particolari sarà cura dei due RSPP della stazione appaltante e della ditta appaltatrice provvedere ad un sopralluogo congiunto ed alla individuazione di adeguate procedure di lavoro.

10 Determinazione dei costi della sicurezza da interferenze

L'articolo 86 comma 3 bis del Codice dei Contratti Pubblici, di cui al D.Lgs. 163/2006, così come modificato dall'articolo 8 della legge n. 123/2007, richiede alle stazioni appaltanti che "nella predisposizione delle gare di appalto e nella valutazione dell'anomalia delle offerte nelle procedure di affidamento di appalti di servizi e di forniture, gli enti aggiudicatori sono tenuti a valutare che il valore economico sia adeguato e sufficiente rispetto al costo del lavoro ed al costo relativo alla sicurezza, il quale deve essere specificatamente indicato e risultare congruo rispetto all'entità ed alle caratteristiche dei lavori, dei servizi o delle forniture."

Inoltre, nel successivo comma 3 ter, sempre della Legge 123/2007, si richiede che "il costo relativo alla sicurezza non può comunque essere soggetto a ribasso".

In analogia a quanto previsto per gli appalti di lavori per quantificare i costi della sicurezza da interferenze si fa riferimento, in quanto compatibili, alle misure di cui all'art. 7, comma 1, del D.P.R. n.222/2003 e cioè:

- a) apprestamenti (come ponteggi, trabattelli, etc.);
- b) misure preventive e protettive e dei dispositivi di protezione individuale eventualmente necessari per eliminare o ridurre al minimo i rischi da lavorazioni interferenti;
- c) impianti di terra e di protezione contro le scariche atmosferiche, gli impianti antincendio, gli impianti di evacuazione fumi;
- d) mezzi e servizi di protezione collettiva (come segnaletica di sicurezza, avvisatori acustici, etc.);
- e) procedure previste per specifici motivi di sicurezza;
- f) eventuali interventi finalizzati alla sicurezza e richiesti per lo sfasamento spaziale o temporale delle lavorazioni interferenti;
- g) misure di coordinamento relative all'uso comune di apprestamenti, attrezzature, infrastrutture, mezzi e servizi di protezione collettiva.

La stazione appaltante ha stimato, relativamente ai costi per la sicurezza, che questi sono nulli.


In occasione di eventuali variazioni, il presente DUVRI verrà aggiornato, anche nella specifica sezione relativa agli oneri per la sicurezza, utilizzando la tabella sottostante.

Tabella costi della sicurezza (base annuale)					
Rischio o intervento di protezione	Descrizione Voce	Nota su dimensionamento	Q.tà	Costo unitario €	Costo totale €
---	---	---	--	--	--
Totale complessivo					zero

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	102 di 110

ALLEGATO 1 – DOCUMENTAZIONE DA CONSEGNARE ALLA COMMITTENTE

Il sottoscritto _____ [nome legale rappresentante Ditta Appaltatrice o Subappaltatrice o Lavoratore Autonomo], nato a _____ il _____ in qualità di _____ [Amministratore Delegato/Amministratore Unico/Presidente/ Altra carica] dell'Impresa _____ [nome Ditta Appaltatrice] con sede legale in _____ C.A.P. _____ Città _____ prov. (____) Telefono n. _____ Fax n. _____ C.F. _____ - P.I. _____

DICHIARA

che prende visione del presente documento DUVRI Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza, e si atterrà alle misure di lavoro sicuro e protezione dai rischi in esso contenute;

- di essere stato informato anche per iscritto, come previsto dall'art. 28 c.1 lett. b) del D.Lgs 81/2008, dei rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro per quanto concerne ciò che deriva dalle attività effettuate negli ambienti di cui al presente appalto e attesta di averne informato il proprio personale;
- che prenderà visione delle ulteriori disposizioni di sicurezza, indicate da apposita segnaletica, vigenti all'interno degli ambienti di cui al presente appalto e vi si uniformerà scrupolosamente;
- di avere dotato il proprio personale di tutte le attrezzature necessarie all'esecuzione, a regola d'arte ed in totale autonomia, dei lavori elencati e oggetto dell'appalto, in completa ottemperanza alle norme di sicurezza in vigore, nonché di tutte le attrezzature ed i dispositivi di protezione individuale e antinfortunistici necessari che verranno costantemente e scrupolosamente utilizzati;
- che l'elenco personale autorizzato è, a tutti gli effetti, alle proprie dipendenze, assicurato INAIL e che per esso vengono regolarmente versati i contributi assistenziali e previdenziali e le trattenute di legge.
- che il personale è dotato di tesserino personale di riconoscimento, che sarà tenuto indossato e visibile per tutta la durata della permanenza presso lo stabilimento del Committente.
- Nel caso in cui, per l'espletamento dei lavori oggetto dell'appalto, la ditta esecutrice decidesse di avvalersi di ditte subappaltatrici, dopo averne dato comunicazione scritta alla committente ed avere da questa ricevuto autorizzazione, si impegna a consegnare alla Committente una copia del presente documento debitamente compilata e firmata dal Legale Rappresentante del subappaltatore, nonché una copia della visura camerale della stessa e dei costi sostenuti dal subappaltatore per la sicurezza del lavoro nello specifico subappalto.

ADDETTI IMPIEGATI DALL'APPALTATORE PER L'APPALTO IN OGGETTO:

Cognome e Nome	Luogo / Data di Nascita	N° Libro Matricola	idoneo uso carrelli elevatori	idoneo uso carroponi	idoneo uso PLE	idoneo PES PAV PAI


EVENTUALI MACCHINE/ATTREZZATURE DI PROPRIETA' DELL'APPALTATRICE UTILIZZATE NELL'APPALTO:

EVENTUALI AGENTI CHIMICI UTILIZZATI NELL'APPALTO

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	103 di 110

I prodotti sono conservati in apposito locale riservato all'appaltatrice.
In tale locale sono presenti le SDS.

Si trasmettono i seguenti allegati richiesti dalla committente:


- a) iscrizione alla camera di commercio, industria ed artigianato con oggetto sociale inerente alla tipologia dell'appalto
- b) documento di valutazione dei rischi (o estratto inerente l'attività in appalto)
- c) specifica documentazione attestante la conformità di macchine, attrezzature e opere provvisorie (ove presenti). Elenco di tali attrezzature. Elenco eventuali sostanze chimiche utilizzate (con relative SDS). In alternativa garantire la disponibilità della documentazione presso i luoghi ove verrà svolto l'appalto.
- d) elenco dei dispositivi di protezione individuali forniti ai lavoratori
- e) nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, degli incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione, di primo soccorso e gestione dell'emergenza, del medico competente quando necessario
- f) nominativo/i del/i rappresentante/i dei lavoratori per la sicurezza
- g) attestati inerenti la formazione/addestramento delle suddette figure e dei lavoratori che opereranno presso la COMMITTENTE. Eventuali attestati di formazione Carrellisti, PLE, Carroponti per i lavoratori che dovranno essere autorizzati a farne uso. Attestati degli eventuali addetti antincendio e primo soccorso operanti presso la committente. Altre eventuali documentazioni d'abilitazioni (es. PES PAV PEI).
- h) elenco dei lavoratori risultanti dal libro matricola e relativa idoneità sanitaria prevista
- i) documento unico di regolarità contributiva DURC (in corso di validità)
- l) dichiarazione di non essere oggetto di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14 del decreto 81/08 (è contenuta, da firmare, in allegato 2)

_____, *li* _____ (Datore di Lavoro Appaltatore)

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

	DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE	Documento:	DUVRI
		Revisione:	00
		Data:	30/08/2024
		Pagina n.	104 di 110

ALLEGATO 2 – DICHIARAZIONE EX ARTICOLO 47 D.P.R. 445/2000

Il sottoscritto _____ [nome legale rappresentante Ditta Appaltatrice o Subappaltatrice o Lavoratore Autonomo], nato a _____ il _____ in qualità di _____ [Amministratore Delegato/Amministratore Unico/Presidente/ Altra carica] dell'Impresa _____ [nome Ditta Appaltatrice] con sede legale in _____ C.A.P. _____ Città _____ prov. (____) Telefono n. _____ Fax n. _____ C.F. _____ - P.I. _____

D I C H I A R A

Consapevole della sussistenza di responsabilità penale, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000 e succ. modd. e intt., in cui incorre chi sottoscrive dichiarazioni non rispondenti a verità e delle relative sanzioni penali:

Ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e succ. modd. e intt.:

- di aver provveduto alla valutazione dei rischi relativamente alla propria attività e di aver redatto un documento di valutazione ai sensi dell'art. 17 comma 1 lettera a) del D.Lgs. 81/08;
- di aver attuato, in conseguenza della valutazione dei rischi, tutte le misure di prevenzione e protezione;
- di essere in possesso della specifica documentazione attestante la conformità alle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 per le macchine, le attrezzature e le opere provvisorie utilizzate per l'esecuzione dei lavori oggetto del contratto;
- di aver designato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- di aver provveduto alla nomina degli incaricati delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione, di primo soccorso e gestione dell' emergenza;
- di aver provveduto (se previsto) alla nomina del medico competente aziendale con l'incarico di effettuare la sorveglianza sanitaria (art. 41 D.Lgs. 81/08);
- che i lavoratori assunti (se sottoposti a sorveglianza sanitaria) sono stati giudicati idonei dal medico competente;
- di aver provveduto alla informazione e formazione dei propri lavoratori;
- di aver messo a disposizione dei lavoratori i dispositivi di protezione individuale che si sono resi necessari, in seguito alla suddetta valutazione.
- di non essere oggetto di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui l'art. 14 del dlgs 81/2008.
- che nei propri confronti non sussistono le cause di divieto, di decadenza o di sospensione di cui all'art. 10 della Legge 31 maggio 1965, n. 575;
- Che nei propri confronti non risulta essere stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'art. 444 del Codice di Procedura Penale, per reati gravi in danno dello Stato o delle Comunità che incidono sulla moralità professionale, né è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati dall'art. 45, paragrafo 1, Direttiva CE 2004/18;
- Di trasmettere al subappaltatore il documento di valutazione che contiene le informazioni sui rischi specifici e al committente, preventivamente all'inizio dei lavori, la documentazione attestante l'idoneità tecnico professionale dei subappaltatori, le informazioni sui rischi specifici e quelle relative alla cooperazione e coordinamento individuate tra le parti.

_____, *li* _____ (Datore di Lavoro - Appaltatore)

Elaborato in collaborazione con:



COM Metodi S.p.A. Via Agostino Bertani, 2 - 20154 Milano

ALLEGATO 3 – VERBALI DI SOPRALLUOGO CONGIUNTO

In relazione ai lavori di _____
da effettuare presso il _____, il
sottoscritto _____, il
_____ in
qualità di _____ della _____ ditta

DICHIARA

1) di aver eseguito, in data odierna, unitamente al Sig. _____
rappresentante del Committente, **un sopralluogo**, ai sensi delle vigenti leggi in materia di sicurezza
ed igiene del lavoro, sui luoghi ove si svolgeranno i lavori **al fine di verificare la presenza di
particolari rischi lavorativi**, non prevedibili al momento dell'invio dei documenti di valutazione dei
rischi, e l'attuazione delle relative misure di prevenzione e protezione.
In tal modo l'Appaltatore potrà rendere edotti i propri dipendenti che eseguiranno i lavori oggetto
dell'appalto all'interno dello stabilimento del Committente.

2) di aver riscontrato, nel corso del sopralluogo medesimo, l'esistenza dei seguenti rischi (già
comunicati dal Committente all'interno del DUVRI).

- MECCANICI
- ELETTRICI
- UTILIZZO DI ATTREZZATURE VARIE DA LAVORO
- APPARECCHI A PRESSIONE
- APPARECCHI A GAS
- APPARECCHI DI SOLLEVAMENTO
- MEZZI DI TRASPORTO
- MICROCLIMA
- CALORE
- ESPOSIZIONE AD AGENTI BIOLOGICI
- ESPOSIZIONE A RUMORE
- ESPOSIZIONE A CAMPI ELETTROMAGNETICI
- PRODOTTI CHIMICI
- POLVERI, GAS, VAPORI
- AGENTI CANCEROGENI MUTAGENI
- RADIAZIONI OTTICHE
- REGOLE DI ACCESSO IN CONDIZIONI ORDINARIE E IN ORARIO NOTTURNO
- ALTRO:

3) di aver valutato le misure di sicurezza già adottate in relazione a:

- USO DI ATTREZZATURE DEL COMMITTENTE
- USO DI IMPIANTI TECNOLOGICI DEL COMMITTENTE (ARIA COMPRESSA / RISCALDAMENTO / CONDIZIONAMENTO / SOLLEVAMENTO / ETC.)
- MACCHINE E RELATIVE PROTEZIONI
- MACCHINE OPERATE IN CONTROLLO MANUALE
- PRESENZA DI SUPERFICI CALDE
- PERSONALE DI TERZI NELLE ZONE LIMITROFE
- LAVORI IN ALTEZZA CON RISCHIO DI CADUTA DI OGGETTI
- MATERIALE NON SPOSTABILE CHE CREA INGOMBRO
- PRESENZA DI LIQUIDI IN TERRA (GHIACCIO/ NEVE IN INVERNO)
- ALTRO:

4) di ritenere necessarie le seguenti misure di sicurezza:

5) di aver esaminato i DPI utilizzati dal Committente a fronte dei rischi residui (si veda DVR) e che l'Appaltatore potrà mutuare nella propria valutazione dei rischi.

- Che per lo svolgimento delle attività in appalto **NON SI RENDONO** necessari ulteriori costi per la riduzione dei rischi interferenziali rispetto a quanto già definito all'interno del contratto di appalto.
- Che per lo svolgimento delle attività in appalto **SI DEVONO DEFINIRE** i costi delle misure aggiuntive per la riduzione dei rischi interferenziali rispetto a quanto già definito all'interno del contratto di appalto.

Resta inteso che l'Appaltatore dovrà rivolgersi al Committente ogni qualvolta ritenga necessario verificare eventuali situazioni di potenziale rischio, collegabili con l'attività del Committente, previa adozione, da parte sua, di ogni opportuna cautela e misura di prevenzione.

Il Committente fornirà all'Appaltatore un aggiornamento del DUVRI, Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, qualora necessario per il corretto svolgimento dei lavori.

_____, *li* _____
(per il Committente)

_____, *li* _____
(per l'Appaltatore)

ALLEGATO 4 – RICHIESTA DI CONCESSIONE IN USO (prestito temporaneo gratuito di macchine/attrezzature/apparecchi/utensili), AUTORIZZAZIONE e modulo di RICONSEGNA/SEGNALAZIONE ANOMALIE

L'Appaltatore, in persona del Sig. _____ richiede, per l'esecuzione dei lavori presso _____, la concessione temporanea in uso della seguente attrezzatura di proprietà del Committente:

Macchina/attrezzatura/..... Es. Montacarichi, carrello elevatore frontale, PLE, macchine utensili, scale	Tipo e matricola	Durata della concessione	Lavoratori incaricati del uso, dotati di idoneità e abilitazione (ove prevista dal D.Lgs.81/08)

E' fatto divieto all'appaltatrice di concedere in uso le suddette attrezzature ad altre imprese/lavoratori autonomi non formalmente autorizzati dalla Committente.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 23, comma 1, del D.Lgs. 81/08 relativamente a noleggio e concessione in uso di macchine, attrezzature ed impianti, e in ottemperanza dell'art. 72, comma 2, la scrivente Committente dichiara che le sopra specificate attrezzature sono

- conformi alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.*
- in buono stato di conservazione, manutenzione ed efficienza a fini della sicurezza, completi di manuale d'uso e manutenzione*

L'Appaltatore si impegna a:

- far utilizzare la macchina/attrezzatura richiesta ed elencata più sopra in modo conforme alle caratteristiche e nel rispetto delle norme vigenti e alle precauzioni e delle modalità di uso,
- far utilizzare la macchina/attrezzatura richiesta solo da suo personale esperto, formato opportunamente e dotato dei mezzi di protezione personale, ove necessari,
- accertare lo stato in cui viene consegnata la macchina/attrezzatura, (previa visione e conferma di verifica del buono stato di conservazione, manutenzione ed efficienza, nonché conformità alle norme di sicurezza vigenti ed applicabili),
- non manomettere o modificare alcun dispositivo di sicurezza,
- disporre che nel caso in cui durante l'uso delle attrezzature in oggetto il lavoratore dell'appaltatrice riscontri situazioni di pericolo o comunque anomalie rispetto al normale funzionamento, sia tenuto ad interrompere l'uso delle attrezzature e a contattare tempestivamente la Committente.
- restituire la macchina/attrezzatura al termine dei lavori e comunque in qualsiasi momento le esigenze del committente lo richiedano, nello stato in cui era stata consegnata, salvo la normale usura, evidenziando per iscritto (vedi seguente "modulo di riconsegna") eventuali guasti, malfunzionamenti o danni rilevati durante l'uso.

_____, *li* _____
(per l'Appaltatore)

Per **accettazione della richiesta** ed **autorizzazione** all'uso ai lavoratori abilitati:

_____, *li* _____
(per il Committente)

MODULO DI REGISTRAZIONE RESTITUZIONE/SEGNALAZIONE DEFICIENZE di macchine / attrezzature /apparecchi/ utensili concesse in uso

Con la presente, il lavoratore sig. _____ con sede in _____ dell'azienda _____, in

_____ a _____, riconsegna le attrezzature di seguito elencate al committente nella persona del sig. _____, referente della committente proprietaria delle stesse, Comune di Parma.

Macchina/attrezzatura/..... Es. Montacarichi, carrello elevatore frontale, PLE, macchine utensili, scale	Tipo e matricola	SEGNALAZIONE di eventuali anomalie o malfunzionamenti riscontrati durante l'uso dell'attrezzatura	Lavoratore che riconsegna l'attrezzatura e che segnala l'eventuale anomalia

Il committente attesta che ogni attrezzatura indicata in tabella è stata restituita:

- nelle condizioni in cui era stata consegnata in comodato d'uso (*se non registrate segnalazioni in tabella*).
- in condizioni differenti da quelle in cui era stata consegnata, a causa del manifestarsi delle deficienze, anomalie o malfunzionamenti riscontrati durante l'uso dell'attrezzatura, *ove riportate nella tabella*, riconducibili alle seguenti cause: _____.

_____, *li* _____ (per l'Appaltatore)

_____, *li* _____ (per il Committente)

Eventuale incaricato dalla Committente per la gestione della segnalazione:

Firma per accettazione _____

ALLEGATO 5 – MODELLO DELEGA REFERENTE APPALTATORE PER FIRMA DUVRI

Gent.mo

Sig.

.....
Oggetto: delega di partecipazione a sopralluogo/riunione di coordinamento ai fini della sicurezza, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.

lo sottoscritto _____, in qualità di Datore di lavoro dell'azienda _____, con sede in _____ a _____ (____),

DELEGA

_____ in qualità di referente per l'appalto, a rappresentarmi pienamente nell'ambito del sopralluogo / riunione di coordinamento presso il cantiere relativo alla sede _____, al fine di valutare i rischi interferenziali e condividere con il Committente le relative misure di eliminazione e riduzione dei rischi da interferenze.

Autorizzo il Sig. _____ a firmare eventuali verbali di sopralluogo/riunione di coordinamento.

Al termine del sopralluogo/riunione di coordinamento, avrà il compito di informare il Datore di Lavoro e riportare quanto condiviso con il committente ai colleghi che prendono parte alle attività oggetto dell'appalto.

Firma Datore Lavoro

_____, li ___ / ___ / ____

Per ricevuta il delegato: _____

ALLEGATO 6 – RICHIESTA DI PERMESSO DI UTILIZZO DELLE AREE

Con la presente la ditta _____ richiede di poter utilizzare il locale messo a disposizione all'interno della zona uffici. La ditta _____ è a conoscenza della mancanza di un presidio o una presenza in loco di personale interno di _____.

La ditta _____ dichiara di:

- essere a conoscenza del piano di Emergenza della sede

Nello specifico la ditta _____ utilizzerà, come dichiarato sopra, l'area a lei affidata come riportato nel DUVRI condiviso in data _____:

dalla data _____ alla data _____.

e opererà nelle aree evidenziate nella planimetria allegata _____

dalla data _____ alla data _____ dalle ore _____ alle ore _____

In fede

Il legale rappresentante della ditta _____

Firma

Per presa visione
Legale Rappresentante

Firma

—