





 Acqua Bene Comune Napoli	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 1 DI 12
RS/FS/FC	<i>De Buda</i>	RS/FS	<i>Forè</i>	DG/RS <i>[Signature]</i>

Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di
 "Chiamata e messaggistica telefonica"
 per gli utenti di ABC Napoli

	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 2 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE DG/RS
				

INDICE

1. SCOPO DI FORNITURA	3
2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
3.1 Pianificazione delle attività	3
3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento: non applicabile.	4
3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto dell'appalto	4
3.3 Controlli	6
3.4 Comunicazione con ABC	6
4. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
5. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC	7
5.1 Documenti da consegnare in fase di offerta (pre-affidamento).....	7
5.2 Documenti da consegnare prima dell'inizio dell'attività.....	7
5.3 Documenti da consegnare in corso d'opera.	7
6. NON CONFORMITÀ	8
7. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	8
8. ALLEGATO:	8

	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 3 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE
				DG/RS

1. SCOPO DI FORNITURA

Oggetto del presente appalto, di durata biennale, è il servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica", realizzato tramite una piattaforma informatica in grado di contattare e trasmettere (sui numeri di telefonia fissa e cellulari) agli utenti di ABC, informazioni utili in caso, ad esempio, di chiusura di condotte e interruzioni della fornitura idrica.

ABC potrà utilizzare il sistema fornito anche per altre emergenze o comunicazioni importanti, su richiesta della Protezione Civile o degli enti preposti alla salvaguardia della salute e sicurezza dei cittadini (es.: ASL, Comune, enti di polizia, ecc.).

Il fornitore, per poter espletare il servizio, dovrà avere accesso a tutti i numeri di telefonia fissa dei cittadini ricadenti nei comuni serviti da ABC Napoli.

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Per l'esecuzione del servizio l'impresa dovrà rispettare tutte le norme, leggi, decreti e regolamenti, circolari, ordinanze, ecc., vigenti in materia di lavori, di servizi, di ambiente, di salute e sicurezza sul lavoro che comunque possono interessare direttamente o indirettamente lo svolgimento delle attività.

A mero scopo semplificativo e non esaustivo si riportano di seguito le principali norme di riferimento, oltre il presente Capitolato:

- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 - *Codice dei contratti pubblici*
- Decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56 - *Disposizioni integrative correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50*
- Decreto Legislativo n. 81 del 9/4/2008 e ss. mm. ii. - *Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;*
- Regolamento Europeo (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 *Regolamento generale sulla protezione dei dati;*
- Decreto Legislativo n. 196 del 30/6/2003 - *Codice in materia di protezione dei dati personali*, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 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
- Norma UNI EN ISO 9001 in revisione corrente;

I prezzi di contratto comprendono e compensano gli oneri conseguenti all'osservanza anche di dette leggi, decreti, regolamenti, circolari ed ordinanze vigenti alla data del contratto.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 Pianificazione delle attività

Le attività da eseguirsi nel presente affidamento sono dettagliate nel paragrafo 3.2.

Prima dell'attivazione del contratto, il fornitore dovrà provvedere a formare adeguatamente il personale ABC (almeno 5 risorse), secondo le modalità e tempistiche concordate con l'Area Formazione di ABC.

Per lo svolgimento delle attività il fornitore dovrà mettere a disposizione di ABC almeno 3 (tre) accessi in modalità "amministratore" alla piattaforma web di chiamata/messaggistica, al fine dell'inserimento e gestione della campagna d'informazione. Tali accessi dovranno essere possibili sia

	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 4 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE
				DG/RS
				

da pc desktop che da tablet o smartphone, attraverso un sito/portale/applicazione che sia ottimizzata anche per dispositivi mobili.

Le attività d'inserimento ed avvio delle campagne informative dovranno essere possibili 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, sia feriali che festivi, sia da personal computer che da tablet o smartphone.

Inoltre, il fornitore dovrà mettere a disposizione personale reperibile telefonicamente in caso dovessero presentarsi problemi nell'esecuzione dell'attività. I conseguenti oneri per tale servizio sono compresi e compensati nell'importo dell'affidamento.

Per la particolarità del servizio oggetto del presente affidamento, è vietato il subappalto ovvero la cessione delle attività, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche parziale o temporanea.

Requisiti del fornitore

Dato che l'affidamento comporta da parte del fornitore anche il trattamento di dati personali di cui ABC è "Titolare", lo stesso ed il relativo personale dovranno:

- dimostrare il possesso dei requisiti di esperienza, di capacità ed affidabilità per garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento di dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;
- impegnarsi formalmente alla sottoscrizione, all'atto della stipula del contratto di affidamento, di una specifica lettera di nomina a Responsabile trattamento dei dati personali di cui ABC è Titolare, il cui testo è riportato in allegato alla presente specifica;
- impegnarsi formalmente a comunicare ad ABC, a conclusione del contratto, l'avvenuta restituzione o eliminazione dei dati personali (cartacei e informatici) utilizzati per lo svolgimento delle attività previste da contratto.

L'impresa, altresì, dovrà garantire che il personale che intende utilizzare sia adeguatamente formato, anche ai fini della salute e sicurezza sul lavoro, per lo svolgimento delle attività oggetto delle presenti specifiche. Di tali risorse la ditta invierà ad ABC, prima dell'inizio delle attività, apposito elenco con l'evidenza dei relativi ruoli e mansioni e qualifiche professionali.

Il fornitore dovrà essere in possesso di certificazione di sistema di gestione qualità conforme alla UNI EN ISO 9001, in revisione corrente, avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti.





ABC si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione e le attività oggetto dell'affidamento. La certificazione di cui sopra deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

Il fornitore dovrà altresì dimostrare di avere continuo accesso al DBU (Data Base Unico, istituito con le delibere n. 36/02 e n. 180/02 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), e di garantire tale accesso per tutta la durata del servizio.

3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento: non applicabile.

3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto dell'appalto

Attraverso il portale web o il software messo a disposizione del fornitore, ABC dovrà avere la possibilità di creare la "campagna" d'informazione almeno con le seguenti modalità/possibilità:

	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1	
			DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 5 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE
				

- Selezione delle aree attraverso i CAP;
- Selezione da elenco precaricato di uno o più Comuni per intero;
- Inserimento da tastiera delle strade interessate dalla campagna;
- Inserimento degli orari d'inizio e di fine campagna anche per più giorni;
- Inserimento del testo del messaggio che verrà automaticamente trasformato da un sintetizzatore vocale e salvato in formato audio comune;
- Inserimento del testo del messaggio da veicolare come SMS;
- Salvataggio della campagna senza attivazione;
- Modifica della "campagna" prima del suo inizio, in tutti i suoi parametri (messaggio, durata, ecc.);
- Attivazione di singoli servizi per la campagna es.: solo telefonate o solo sms.

Saranno oggetto di valutazione attraverso i punteggi nella scheda allegata (all.3) le ulteriori funzionalità migliorative:

- Selezione su mappa di un'area cittadina "disegnandone" i confini;
- Selezione su mappa di una o più strade/località;
- Invio email;
- Invio comunicazione a contatti Social network;
- Ulteriori funzioni considerate migliorative per l'espletamento del servizio.

Il sistema, una volta effettuata la selezione con le modalità previste, dovrà automaticamente estrarre tutte le utenze telefoniche ricadenti nella selezione suddetta, in modo da costituire l'elenco delle anagrafiche oggetto della "campagna" d'informazione.

All'attivazione della "Campagna", dovranno essere effettuate le chiamate telefoniche automatizzate ed essere inviati gli SMS al ritmo minimo di 10000/ora.


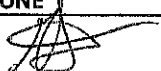


Oltre alle utenze i cui numeri telefoni sono registrati sul DBU suddetto, su indicazione di ABC Napoli, dovrà essere possibile l'inserimento, nel database attraverso la piattaforma messa a disposizione, di ulteriori numeri telefonici sia "fissi" che cellulari.

Vista la natura delle attività a farsi l'impresa si impegna a tutelare ed a rispettare l'immagine di ABC, adoperandosi sempre e comunque nei confronti dell'utenza per la risoluzione positiva di eventuali contrasti che potessero insorgere con la medesima.

L'impresa è obbligata ad adottare ogni misura necessaria e possibile ad assicurare che ogni informazione e/o conoscenza tecnologica acquisita in ragione della conclusione e/o nel corso dello svolgimento delle attività oggetto della presente specifica, rimanga segreta e non venga divulgata a terzi.

A conclusione del contratto l'impresa dovrà:

- rendere accessibile ad ABC il "portale" a solo scopo di consultazione per altri 6 mesi;
- fornire l'estrazione di tutti i dati delle "campagne" effettuate in formato aperto (.xml .csv) su supporto magnetico;
- trascorsi 6 mesi, trasmettere formale dichiarazione dell'avvenuta restituzione/distruzione dei dati personali/sensibili delle utenze ABC, dei quali è venuta in possesso per il corretto svolgimento delle attività previste dal contratto.

	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 6 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE
				DG/RS
				

3.3 Controlli

L'ABC comunque si riserva il diritto di controllare la corretta esecuzione delle attività, secondo quanto previsto dalle presenti specifiche tecniche, su un campione definito a sua discrezione, anche attraverso telefonate di riscontro all'utenza.

Analogamente, ABC potrà effettuare verifiche ispettive presso la sede del fornitore.

3.4 Comunicazione con ABC

L'impresa è tenuta a comunicare formalmente, ad attivazione del contratto, il nominativo dei propri referenti incaricati di intrattenere con ABC tutti i rapporti inerenti l'espletamento delle attività.

L'impresa dovrà avere e mantenere, per tutta la durata del contratto, un recapito munito di telefono e presidiato, ove sia possibile comunicare in qualsiasi ora di giorno feriale e festivo, ordini di lavoro.

Per qualunque tipo di comunicazione l'impresa dovrà comunque fare riferimento all'Area Staff Organo Amministrativo/Relazioni Esterne e Comunicazione attraverso l'Unità Responsabile del Contratto i cui riferimenti in termini di nominativi e recapiti telefonici/mail saranno comunicati all'impresa da ABC ad attivazione del contratto.

4. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 ("RGPD") ABC informa il fornitore che utilizzerà le notizie che lo riguardano, raccolte in archivi cartacei ed informatici, secondo modalità strettamente necessarie al fine di gestire il rapporto contrattuale, nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento (UE) 679/2016. La conoscenza di tali informazioni si rende necessaria per dare esecuzione al contratto.

Tutti i dati personali riferiti al fornitore verranno, pertanto, utilizzati esclusivamente per dare esecuzione a specifici obblighi normativi e di contratto, anche per quel che concerne i profili amministrativi, fiscali e contabili.


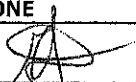


In particolare, per le finalità connesse all'esecuzione del contratto, i dati saranno utilizzati per tutta la durata del contratto e sino a che sussistano obbligazioni o adempimenti connessi all'esecuzione del contratto e saranno conservati per un periodo di 10 anni dopo la conclusione del rapporto contrattuale per finalità connesse all'adempimento di obblighi di legge ed, in ogni caso, per consentire ad ABC la difesa dei propri diritti.

Pertanto, i dati relativi al fornitore saranno trattati dal personale della Società, designati quali incaricati del trattamento e potranno essere trasmessi a operatori economici/enti che prendono parte al processo aziendale (a titolo esemplificativo, consulente del lavoro e fiscale, istituti di credito) per ottemperare a specifici obblighi contrattuali, contabili e/o di legge; inoltre i dati potranno essere comunicati a soggetti pubblici e privati coinvolti nella gestione delle attività oggetto del contratto.

Per assolvere a precisi obblighi di pubblicità e trasparenza cui è tenuta Sviluppo Basilicata ai sensi della normativa vigente, i dati identificativi del fornitore saranno pubblicati sul sito internet della Società, nella sezione Amministrazione trasparente.

Titolare del trattamento dei dati personali è ABC Acqua Bene Comune Napoli AS, con sede legale in Napoli alla Via Argine, 929. Il Responsabile della protezione dei dati ("RDP") della Società è contattabile scrivendo al Responsabile Protezione Dati Personali presso la sede suindicata.

In qualsiasi momento, è possibile esercitare i diritti previsti dal RGPD (chiedere l'accesso ai suoi

	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 7 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE
				DG/RS
				

dati, chiedere l'aggiornamento o la rettifica o l'integrazione dei suoi dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima ed il blocco degli stessi, opporsi al loro utilizzo, ottenere la portabilità dei dati e proporre un reclamo all'autorità di controllo) contattando la Società ed, in particolare, il RPD, al recapito indicato.

Per quanto concerne il trattamento dei dati personali oggetto della presente fornitura svolto dal fornitore per conto di ABC, il fornitore:

- garantirà il rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali, sottoscrivendo, all'atto della stipula del contratto di affidamento, la lettera di nomina a Responsabile trattamento dei dati personali di cui ABC è Titolare in allegato alla presente;
- fornirà ad ABC le evidenze che la stessa dovesse richiedere, in corso di contratto, per verificare l'effettiva applicazione delle condizioni/istruzioni riportate nella presente specifica e nella lettera di nomina a Responsabile trattamento dati.

L'inosservanza, da parte del fornitore di quanto previsto nel presente paragrafo e nella lettera di nomina a Responsabile del trattamento, costituisce grave inadempimento a fronte del quale ABC – Acqua Bene Comune – Azienda speciale di Napoli avrà la facoltà di risolvere di diritto il contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

5. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

5.1 Documenti da consegnare in fase di offerta (pre-affidamento).

- copia della certificazione del sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in revisione corrente come da paragrafo 3.1;
- copia dell'autorizzazione all'accesso al DBU telefonico.

5.2 Documenti da consegnare prima dell'inizio dell'attività.

Prima dell'attivazione del servizio, l'impresa dovrà trasmettere al Responsabile del Contratto:

- dichiarazione che per lo svolgimento del servizio, non si operi in *consegna best effort*, ovvero che si garantisca l'effettiva trasmissione del messaggio;
- il nominativo del referente e relativo recapito telefonico/fax dove recapitare in qualsiasi momento comunicazioni di servizio (rif. par.3.4).





5.3 Documenti da consegnare in corso d'opera.

Nel corso delle attività dovrà essere trasmessa ad ABC la seguente documentazione, nelle forme e dettagli che verranno concordate ad attivazione del contratto:

- reportistica delle attività svolte;
- dettaglio di tutte le anomalie riscontrate nel corso delle attività.

Il software/portale/applicazione utilizzate per il servizio di messaggistica, dovranno altresì consentire l'estrazione da parte dell'operatore ABC di report, nei formati dei software più comuni (.doc, .xml, .dwg, .pdf, .mp3, .wav), indicanti almeno:

- dati generali della campagna informativa;
- area oggetto della campagna;
- elenco delle strade selezionate;
- messaggio (testo e file audio) trasmesso;

 Acqua Bene Comune Napoli	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 8 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE
				

- numero ed elenco degli utenti contattati;
- numero ed elenco degli utenti contattati che hanno risposto alla telefonata ascoltando il messaggio (per intero o parzialmente);
- percentuale delle chiamate andate "a buon fine" (durata di ascolto del messaggio non inferiore a 10 secondi);
- dettagli della campagna di comunicazione.

L'impresa è tenuta a comunicare tempestivamente ogni variazione relativa ai documenti di cui al presente paragrafo che si verificherà nel corso della fornitura.

5.4 Documenti da consegnare a conclusione del contratto.

A conclusione del contratto l'impresa dovrà:

- fornire l'estrazione di tutti i dati delle "campagne" effettuate in formato aperto (.xml .csv) su supporto magnetico;
- trasmettere, trascorsi 6 mesi dalla conclusione del contratto, formale dichiarazione dell'avvenuta restituzione/distruzione dei dati personali/sensibili delle utenze ABC, dei quali è venuta in possesso per il corretto svolgimento delle attività previste dal contratto.

6. NON CONFORMITÀ

In caso di riscontro di una Non Conformità nell'esecuzione delle attività di cui alla presente specifica, ABC provvede ad aprire una non conformità. Il fornitore dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.




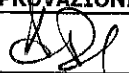
7. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a garantire la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit.

L'impresa si impegna, in tal caso, a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nei propri siti oggetto di verifica.

8. ALLEGATI:

- 1) Lettera di nomina a Responsabile trattamento dei dati personali di cui ABC è titolare.
- 2) Elenco prezzi
- 3) Scheda criteri di valutazione

	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 9 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		DG/RS
				APPROVAZIONE
				

Allegato 1)

ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DELLE OPERAZIONI DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ARTT. 4, COMMA 1, N. 8 E 28 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679

ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s., con sede legale in Napoli alla Via Argine, 929, nella persona del suo legale rappresentante, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali da essa operato (di seguito "Mandante" o "Titolare" o "ABC Napoli"), ai sensi e per gli effetti del Regolamento Europeo per la protezione dei dati (UE) 2016/679 (di seguito anche "RGPD"), con il presente atto designa _____, con sede in _____,

alla via _____ (di seguito "Mandatario" o "Responsabile") Responsabile delle operazioni di trattamento dei dati personali trattati nell'ambito del contratto in essere tra esso Mandante e il Mandatario (C.I.G. n.) avente ad oggetto la fornitura da parte del Mandatario del servizio del **"Servizio di chiamata e messaggistica telefonica"** per gli utenti di ABC Napoli (di seguito anche "Contratto").

In ragione del servizio prestato, il Mandante si è assunto l'obbligo di corrispondere al Mandatario i compensi relativi alle prestazioni fornite, secondo i criteri e le modalità definite con il Mandatario ed indicate analiticamente nel contratto.

Articolo 1: Operazioni di trattamento oggetto del mandato

Con la stipula del presente mandato, ai sensi del RGPD, il Mandatario assume la qualità di "Responsabile" delle operazioni di trattamento dei dati personali trattati nell'ambito dell'esecuzione del Contratto e descrittivamente di seguito determinate.

Il trattamento dei dati personali viene realizzato utilizzando la piattaforma web o software fornita dal Responsabile per contattare e trasmettere (sui numeri di telefonia fissa e cellulari) agli utenti di ABC Napoli, informazioni utili in caso, ad esempio, di chiusura di condotte e interruzioni della fornitura idrica; nonché per segnalare altre emergenze o comunicazioni importanti, su richiesta della Protezione Civile o degli enti preposti alla salvaguardia della salute e sicurezza dei cittadini (es.: ASL, Comune, enti di polizia, ecc.).

I dati oggetto di trattamento sono costituiti da dati comuni (nello specifico, dati anagrafici e numeri telefonici fissi e cellulari degli utenti ricadenti nei comuni serviti da ABC Napoli) reperiti dal Responsabile tramite accesso al DBU telefonico.

Articolo 2: Obblighi del Responsabile

Il Responsabile è tenuto personalmente - garantendo l'operato anche di eventuali dipendenti e/o collaboratori - a compiere tutte le operazioni di trattamento di dati personali necessarie per lo svolgimento dell'incarico attribuito, nel rispetto dei diritti alla riservatezza, alla libertà e ai diritti fondamentali dei soggetti i cui dati saranno da questi gestiti.



Il Responsabile ha il dovere di compiere quanto necessario per il rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali. In tal senso, deve attenersi - per sé, per i propri Incaricati - alle regole comportamentali in tema di protezione dei dati personali indicate dal Titolare o, in ogni caso, tenere comportamenti conformi alle prescrizioni del RGPD.

Il Responsabile deve provvedere ad individuare, all'interno dell'organizzazione deputata a svolgere le attività descritte nel contratto, i soggetti a cui va conferita, ai sensi dell'art. 29 del RGPD, l'autorizzazione di compiere le operazioni di trattamento sui dati necessarie per dare corso alle attività a questi affidate. Detti incaricati devono ricevere specifiche istruzioni affinché il proprio operato sia improntato a garantire il corretto utilizzo e tenuta dei dati personali nei limiti del Mandato conferito.

Il Responsabile si impegna, inoltre, a rilasciare le autorizzazioni all'accesso ed a creare specifici profili di autorizzazione agli operatori individuati da ABC Napoli (che ne fornirà opportunamente i nominativi al fornitore), in quanto destinati a svolgere attività operative sulla piattaforma web o software del Responsabile.

Il Responsabile deve farsi carico di verificare che i dati personali oggetto di trattamento acquisiti dal DBU telefonico e gestiti sulla piattaforma web o software messa a disposizione del personale di ABC Napoli siano custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, e che siano adottate misure adeguate di sicurezza.

In relazione alle attività oggetto del contratto che comportano la manutenzione ed il supporto nell'utilizzo della piattaforma web o software, il Responsabile, per sé e per gli operatori di cui si avvalga, verificherà che

 Acqua Bene Comune Napoli	Specifiche tecniche per la fornitura del servizio di "Chiamata e messaggistica telefonica" per gli utenti di ABC Napoli		STATO DOCUMENTO: REV 1 DATA EMISSIONE: 18/06/2021	
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): C	
ELABORAZIONE		VERIFICA		PAGINA 10 DI 12
RS/FS/FC		RS/FS		APPROVAZIONE DG/RS
				

le attività svolte in qualità di Amministratori di sistema si svolgano in stretta osservanza del provvedimento del Garante della privacy del 27 novembre 2008 e garantisce che saranno poste in essere le misure prescritte da detto provvedimento. In particolare, si impegna a:

- tenere aggiornata la lista dei propri operatori designati Amministratori di sistema, correlata con gli ambiti di competenza affidati;
- mantenere per un periodo minimo di 6 mesi i log degli accessi degli amministratori di sistema realizzati per dare corso alle attività manutentive affidate;
- fornire, su richiesta di ABC Napoli o, in caso di richiesta del Garante Privacy, l'elenco degli Amministratori di sistema con relativi ambiti di competenza.

Il Responsabile si impegna, per le attività che lo riguardano:

- a garantire, sui sistemi utilizzati per lo svolgimento del Mandato, l'adozione di misure organizzative e tecniche idonee per la protezione dei dati oggetto di trattamento e predisporre ogni misura di sicurezza fisica, logica ed organizzativa necessaria per evitare rischi di distruzione, perdita o alterazione dei dati, accessi ai dati da parte di soggetti non autorizzati, uso dei dati non conforme agli scopi dichiarati della raccolta, uso non consentito dei dati utilizzati.

- a supportare il Titolare, in presenza delle condizioni previste dall'art.35 del RGPD e di quelle ulteriori individuate dall'Autorità di controllo, nella realizzazione della valutazione d'impatto;

- a segnalare tempestivamente qualsiasi evento che, nello svolgimento delle attività oggetto del servizio affidato possa aver causato l'alterazione o la perdita dei dati ed eventuali casi di violazione dei dati personali di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento delle attività inerenti il servizio;

- a tenere aggiornato, con riferimento alle attività svolte ai fini del presente mandato, il registro delle attività di trattamento.

Il Responsabile, su richiesta del Titolare, coadiuva quest'ultimo nella difesa nei procedimenti dinanzi al Garante o all'Autorità giudiziaria ordinaria anche consentendogli la tempestiva esibizione degli elementi documentali e probatori rientranti nella sua competenza.

All'atto della cessazione, per qualsiasi causa, delle operazioni di trattamento, ovvero del Contratto, il Responsabile restituisce al Titolare i dati personali - cartacei, informatici ed altro - oggetto delle operazioni di trattamento oppure provvede alla loro integrale distruzione, in entrambi i casi rilasciando contestualmente un'attestazione scritta che presso lo stesso Responsabile non ne esiste alcuna copia.

ABC Napoli, per il tramite di proprio personale all'uopo delegato, potrà effettuare in qualsiasi momento verifiche periodiche al fine di vigilare sulla puntuale osservanza delle presenti istruzioni.

Articolo 3: Responsabilità

In relazione a quanto sopra, il Responsabile si obbliga a manlevare e tenere indenne il Titolare da ogni e qualsiasi onere economico derivante dall'accoglimento di pretese di terzi, conseguenti a qualsiasi trattamento di dati personali eseguito dal Responsabile e/o dagli Incaricati di cui si avvale che avrà individuato per dare corso alle attività relative al Contratto, in modo non conforme al dettato normativo, alla presente nomina ed alle regole operative prescritte dal Titolare.

Articolo 4: Decorrenza e durata

Il presente mandato ha efficacia dalla data della sottoscrizione ad opera di entrambi, Mandante e Mandatario per tutta la durata del contratto. Il presente mandato si intende automaticamente revocato per effetto della cessazione, a qualsiasi titolo intervenuta, del Contratto.

Napoli, _____

Acqua Bene Comune Napoli azienda speciale
Il Titolare del trattamento

.....

Napoli, _____

Il Responsabile del Trattamento

.....