



Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della Provincia di Venezia

Il Dirigente dell'Area Amministrativa
Servizi Generali e Risorse Umane
Avv. Roberta Carrer

Il Responsabile del Servizio Affari Generali
Contratti e Appalti
Dott. Alessandro Libralato
T 041.798.843
F 041.798.906
libralato.alessandro@atervenezia.it

Il referente della pratica
Dott.ssa Rosalinda Mannuzza
T 041.798.854
mannuzza.rosalinda@atervenezia.it

GAP Srlu
Via Battisti, 2
34125 Trieste (TS)
a.longo@gapitalia.it

OGGETTO: servizio di "Outsourcing processo relazionale del Customer Service" per l'anno 2024.
INTEGRAZIONE DI SPESA.
CIG: B1651340D9 (Pratica n. 36/2023)

Con riferimento alla Vs offerta N. 5018/g/8n/20223 vorrete fornirci quanto sotto indicato:

- Servizio di "Outsourcing processo relazionale del Customer Service": adesione parziale al "Pacchetto V" (0,57 Euro/minuto) per l'anno 2024 fino all'importo massimo a consuntivo di Euro 53.000,00 + Iva.

Tale pacchetto sarà da fatturare, come da accordi intercorsi, ad esaurimento dei 50.000 minuti inerenti al Pacchetto III già affidato.

Totale complessivo: Euro 53.000,00 + Iva

Le condizioni di fornitura/prestazione di servizio sono riportate nel retro della presente comunicazione.

Per eventuali informazioni e/o comunicazioni si prega di voler prendere contatto con il Servizio Affari Generali Contratti e Appalti utilizzando i recapiti in intestazione.

Distinti saluti.



Libralato Alessandro
23.04.2024 15:00:49
GMT+01:00

Il Responsabile del Servizio Affari Generali
Contratti e Appalti
Dott. Alessandro Libralato

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art. 24 del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. il quale sostituisce il cartaceo e la firma autografa

*Spesa autorizzata con Decreto del Direttore n. 206 del 16 aprile 2024
Imputazione sul conto di bilancio n. 5207010035*



CONDIZIONI DI FORNITURA/PRESTAZIONE/SERVIZIO

1. *Oggetto del servizio*: vedasi la descrizione riportata nel frontespizio dell'ordinativo e nella Vostra offerta N. 5018/g/8n/20223;
2. *Caratteristiche tecniche del servizio*: vedasi la descrizione riportata nel frontespizio dell'ordinativo e nella Vostra offerta N. 5018/g/8n/20223 - "Pacchetto V";
3. *Modalità di esecuzione del servizio*: da concordare con il Servizio Affari Generali Contratti e Appalti dell'ATER di Venezia;
4. *Criteri Ambientali Minimi*: /;
5. *Prezzo convenuto* vedasi l'importo riportato nel frontespizio dell'ordinativo;
6. *Verifica del servizio*: effettuata mediante verifica effettuata da parte del Servizio Affari Generali Contratti e Appalti dell'ATER di Venezia;
7. *Modalità di pagamento*: bonifico bancario;
8. *Termini di pagamento*: il pagamento verrà effettuato entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura previa verifica favorevole della fornitura; l'ATER di Venezia è tenuta ad applicare il metodo di pagamento "split payment" ("scissione dei pagamenti"): dovrà essere emessa, pertanto, a seguito del ricevimento del presente ordinativo, la fattura cartacea per i beni e servizi prestati con addebito dell'I.V.A., ma verrà pagato solo l'imponibile, mentre l'imposta "scissa" verrà versata all'erario direttamente dall'ATER di Venezia (art. 17/TER del DPR 633/1972). Il "codice destinatario (SDI)" dell'ATER di Venezia è il seguente: **C3UCNRB**;
9. *Garanzie*: /;
10. *Penalità*: /;
11. *Interessi per ritardato pagamento*: per ogni giorno di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di mora pari all'interesse legale in vigore al momento;
12. *Risoluzione del contratto e mezzi di tutela*: qualora la Ditta aggiudicataria della fornitura non adempia agli obblighi derivanti dal rapporto, l'ATER di Venezia si riserva di procedere alla risoluzione contrattuale, fatta salva la richiesta di risarcimento danni, ove non ritenga di ricorrere all'esecuzione in danno previa diffida;
13. *Assoggettamento a disposizioni, condizioni e penalità*: la Ditta è tenuta ad uniformarsi alle vigenti disposizioni in materia ed a rispettare tutte le condizioni e penalità riportate nella richiesta di preventivo e nel presente ordinativo;
14. *Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e del Regolamento U.E. n. 2016/679 G.D.P.R.*: ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (Regolamento U.E. 2016/679 - "G.D.P.R. – General Data Protection Regulation") Le forniamo le seguenti informazioni, assicurando che secondo le normative indicate tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Titolare del trattamento: tutti i trattamenti di dati personali a cui si riferisce la presente informativa sono effettuati dall'ATER della Provincia di Venezia (di seguito ATER Venezia), operante in qualità di titolare del trattamento ai sensi della richiamata normativa.

Contatti: l'ATER di Venezia è contattabile con le seguenti modalità:

a) indirizzo: Dorsoduro 3507, 30123 Venezia;

b) telefono: 041.798.811;

c) telefax: 041.52.37.994;

d) e mail: atervenezia@atervenezia.it;

e) P.E.C.: protocollo.ater.venezia@pecveneto.it

Finalità di trattamento: tutti i dati che vengono comunicati dagli interessati, o che ATER Venezia acquisisce da terzi, saranno utilizzati esclusivamente per la gestione dei rapporti contrattuali e pre-contrattuali con gli interessati, per adempiere ad obblighi delle normative sovranazionali, nazionali, regionali e regolamentari che disciplinano l'attività istituzionale di ATER Venezia ed eventualmente per salvaguardare i propri legittimi interessi, connessi allo svolgimento dei rapporti. Sono fatti espressamente salvi i trattamenti già consentiti dal Garante per la protezione dei dati personali, tramite autorizzazioni generali già pubblicate in G.U.

La base giuridica del trattamento, ex art. 13, paragrafo 1, lett. C) Regolamento UE 2016/679 - "G.D.P.R." è costituita dagli obblighi contrattuali e dalla normativa espressamente descritta sul sito internet dell'ATER di Venezia, nella seguente sezione:

Amministrazione Trasparente/Disposizioni generali/Atti generali.

Categorie di dati trattati: ATER Venezia tratta unicamente i dati personali dei soggetti con cui stabilisce rapporti contrattuali e/o pre-contrattuali, che siano necessari per lo svolgimento del rapporto sulla base delle normative di cui al punto precedente: dati e documenti anagrafici, dati relativi al reddito ed alla situazione patrimoniale, dati relativi allo stato di salute, dati relativi alla situazione sociale, dati giudiziari o altri dati personali che siano strettamente pertinenti allo svolgimento delle descritte attività; ciò con riguardo sia al soggetto con cui viene stabilito il rapporto contrattuale e/o pre-contrattuale, sia ai suoi familiari e/o conviventi e/o ospiti. Ove il soggetto che conferisca i dati abbia una età inferiore ad anni sedici (16), tale trattamento è lecito soltanto se e nella misura in cui, il consenso sia prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale, per il quale sono acquisiti i dati identificativi e copia dei documenti di riconoscimento.

Tutti i dati possono essere comunicati volontariamente dagli interessati, ovvero, per motivazioni strettamente ed esclusivamente connesse all'adempimento delle normative che disciplinano le attività di ATER Venezia, possono essere raccolti da fonti pubbliche che forniscono tali informazioni per compito istituzionale. Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali che informatici e/o telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle vigenti disposizioni.

Dati di navigazione e/o raccolti tramite protocolli di comunicazione elettronica: I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento del sito web istituzionale acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di internet.

In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, gli indirizzi in notazione U.R.I. (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) e altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente.

Questi dati vengono utilizzati nella misura strettamente necessaria e proporzionata al solo fine di:

ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del sito;

garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione.

Dati forniti volontariamente dall'utente.

L'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi aziendali comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo mittente, necessario per rispondere alle richieste, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva.

Legittimi interessi perseguiti: i legittimi interessi che possono giustificare il trattamento dei dati personali sono quelli del titolare del trattamento o di terzi relativi alla gestione dei rapporti contrattuali o precontrattuali in ogni fase del rapporto con gli interessati. Qualora dovessero svolgersi trattamenti di dati personali non giustificati esclusivamente dal perseguimento di tali legittimi interessi, verrà fornita informativa specifica, nelle modalità più opportune, ai soggetti interessati.

Categorie di soggetti destinatari che possono venire a conoscenza dei dati personali: i dati detenuti da ATER Venezia potranno essere conosciuti da personale interno limitatamente alle informazioni necessarie per lo svolgimento delle mansioni lavorative di ciascuno, da soggetti pubblici a cui la comunicazione avviene in forza di obblighi normativi, da soggetti terzi (persone fisiche o giuridiche) che svolgono servizi di verifica della conformità normativa di ATER Venezia (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: la Regione del Veneto l'Organismo di vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, il Revisore Unico dei Conti), da soggetti che svolgono attività di verifica relativamente ai sistemi di gestione certificati applicati da ATER Venezia, da soggetti a cui la comunicazione è necessaria per la gestione del rapporto contrattuale, da personale informatico (interno od esterno) esclusivamente per ineliminabili necessità tecniche ed in modo limitato a quanto strettamente necessario. In alcun caso ATER Venezia comunica dati a terzi se ciò non è necessario per l'espresso adempimento ad obblighi normativi, per necessità contrattuali o per necessità di gestione.

Diffusione dei dati: si informa che ATER Venezia è tenuta e vincolata per obbligo di Legge (L. 190/2012 e s.m.i., D. Lgs. n. 33/2013, D. Lgs. n. 39/2013 e D.Lgs. n. 97/2016) alla pubblicazione sul sito internet aziendale www.atervenezia.it/Società Trasparente, dei dati la cui pubblicazione è richiesta dalle citate norme.

Periodo di conservazione dei dati: tutti i dati detenuti da ATER Venezia vengono conservati solamente per il periodo necessario in base alle necessità gestionali ed agli obblighi normativi applicabili. Poiché ATER Venezia è assoggettata a specifiche norme di conservazione dei dati (Codice dei beni culturali, Codice dell'Amministrazione Digitale, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, norme del codice civile e norme in materia fiscale), tutti i dati vengono conservati per il tempo stabilito dalle stesse normative e fisicamente cancellati anche mediante procedura di scarto d'archivio.

Diritti dell'interessato: la normativa riconosce importanti diritti a tutti gli interessati; ATER Venezia è impegnata ad assicurare la facoltà di esercizio di tali diritti nel modo più agevole. Si ricorda che tra i diritti che la norma garantisce vi sono quelli di accesso ai dati personali, di rettifica o cancellazione degli stessi, di richiesta di interruzione del trattamento, di limitazione del trattamento che lo riguarda o di opposizione al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati. Gli interessati potranno esercitare tali diritti ai relativi contatti di ATER Venezia sopra riportati.

Diritto di revoca del consenso: qualora il trattamento avvenga sulla base del consenso dell'interessato, lo stesso ha la facoltà di esercitare il diritto di revoca del proprio consenso in qualsiasi momento. Anche per l'esercizio di questo diritto potrà rivolgersi ad ATER Venezia ai relativi contatti sopra riportati; la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca.

Facoltà di reclamo: la normativa stabilisce il diritto per chiunque di presentare reclamo all'Autorità nazionale di controllo che in Italia è costituita dal Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Conseguenze della mancata comunicazione dei dati: tutti i dati richiesti all'interessato sono necessari per la gestione del rapporto contrattuale e/o pre-contrattuale e/o in quanto la loro acquisizione è prevista dalle normative che regolano tale rapporto. Pertanto, la mancata comunicazione dei dati richiesti durante tutto lo svolgimento del rapporto contrattuale e/o pre-contrattuale potrebbe causare: l'impossibilità di costituire il rapporto contrattuale stesso, l'interruzione del rapporto, il risarcimento del danno o lo svolgimento di ulteriori specifici trattamenti giustificati dal legittimo interesse di ATER Venezia come in precedenza indicato;

15. *L'esecuzione della fornitura/prestazione:* Comporta il trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del G.D.P.R. n. 2016/679.

Per l'esecuzione del servizio di cui al presente ordinativo, la società Gap Srl opera in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del G.D.P.R. n. 2016/679 con l'impegno a rispettare quanto stabilito dal Regolamento stesso.

L'Ater Venezia, in qualità di Titolare del trattamento, conferma che la società Gap Srl presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del G.D.P.R 2016/679 e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

I dati personali trasmessi dal Titolare del trattamento al Responsabile del trattamento sono raccolti e trattati nel pieno rispetto delle disposizioni del G.D.P.R 2016/679. I casi di eventuale violazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali sono disciplinati in conformità al G.D.P.R 2016/679.

16. *Foro competente*: per eventuali controversie giudiziarie comunque derivanti dal contratto, la competenza è esclusivamente del foro di Venezia;
17. *Clausola risolutiva espressa*: ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto n. 136 – “Piano straordinario contro le mafie nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia” la ditta si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e prende atto che il presente contratto è munito della presente “Clausola risolutiva espressa” da attivarsi nei casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.a.;
18. *Clausole relative all'accettazione/perfezionamento del contratto di fornitura*: con l'esecuzione della fornitura si intenderanno integralmente accettate tutte le condizioni/clausole contenute nel presente ordine, tra le quali: verifica della prestazione/fornitura, termini di pagamento, penalità, interessi per ritardato pagamento, risoluzione del contratto e mezzi di tutela, assoggettamento a disposizioni, condizioni e penalità;
20. *D.U.V.R.I.*: /;
21. *R.U.P.*: il Responsabile Unico del Progetto è il Dirigente dell'Area Amministrativa Servizi Generali e Risorse Umane dell'ATER di Venezia – Avv. Roberta Carrer;
22. *C.I.G.*: **B1651340D9**;
23. *“Codice Etico e di Comportamento”*: la Ditta dovrà osservare il “Codice Etico e di Comportamento” di ATER Venezia ai sensi dell'art. 2 “Ambito di applicazione” del medesimo; la mancata osservanza del codice comporta la risoluzione contrattuale ai sensi del precedente articolo n. 12. La versione integrale del “Codice Etico e di Comportamento” è pubblicata nel sito atervenezia.it;
24. *“Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Programma per la Trasparenza e l'Integrità 2024 – 2026 (P.T.P.C.)”*: l'ATER di Venezia informa che il rapporto commerciale con la ditta aggiudicataria deve intendersi anche regolamentato dal P.T.P.C. 2024 – 2026, redatto ai sensi della Legge n. 190/2012. La ditta può intervenire attivamente nel sistema di gestione dell'organizzazione anti-corruttiva posta in essere da ATER Venezia tramite l'accesso civico, le proposte/osservazioni come stakeholders (portatrici, cioè, di un interesse qualificato) o, ancora, attraverso l'istituto del whistleblowing. Il citato P.T.P.C. 2024 - 2026 è visionabile nel sito internet www.atervenezia.it/amministrazione trasparente/altri contenuti/corruzione.