

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA MEYER

Delibera del Direttore Generale n. 191 del 07-04-2022

Proposta n. 368 del 2022

Oggetto: ADESIONE ALLA CONVENZIONE QUADRO ESTAR "SERVIZIO DI RECUPERO E RISCOSSIONE DEI CREDITI IN ITALIA PER LE AZIENDE/ENTI DEL SSRT". CIG CONVENZIONE: 87635137B3 – CIG DERIVATO CONTRATTO ATTUATIVO: Z8235CC040.

Dirigente: BINI CARLA

Struttura Dirigente: SUPPORTO AMM.VO FUNZIONAMENTO OSPEDALE

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA MEYER
(Art. 33 L.R.T. 24 febbraio 2005 n. 40)
Viale Pieraccini, 24 - 50139 FIRENZE
C.F. P.Iva 02175680483

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Oggetto	Delibere/Disposizioni
Contenuto	ADESIONE ALLA CONVENZIONE QUADRO ESTAR “SERVIZIO DI RECUPERO E RISCOSSIONE DEI CREDITI IN ITALIA PER LE AZIENDE/ENTI DEL SSRT”. CIG CONVENZIONE: 87635137B3 – CIG DERIVATO CONTRATTO ATTUATIVO: Z8235CC040.

Area Tecnico Amm.va	AREA TECNICO AMMINISTRATIVA
Coord. Area Tecnico Amm.va	BINI CARLA
Struttura	SUPPORTO AMM.VO FUNZIONAMENTO OSPEDALE
Direttore della Struttura	BINI CARLA
Responsabile del procedimento	PISTOLESI BEATRICE
Immediatamente Esecutiva	SI

Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio
7.757,61	ALTRI SERVIZI NON SANITARI DA PRIVATO	4202411060	2022
10.343,48	ALTRI SERVIZI NON SANITARI DA PRIVATO	4202411060	2023

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° di pag.	Oggetto
A	22	ALL. A_SCHEMA CONTRATTO ATTUATIVO E RELATIVO PDI
B	6	ALL. B_ATTO DI NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Alberto Zanobini

(D.P.G.R.T. n. 99 del 30 luglio 2020)

Visto il D. Lgs.vo 30/12/1992 n. 502 e sue successive modifiche ed integrazioni e la L. R. Toscana n. 40 del 24/02/2005 e s.m.i. di disciplina del Servizio Sanitario Regionale;

Dato atto:

- che con deliberazione del Direttore Generale n. 54 del 01.02.2021 è stato approvato il nuovo Atto Aziendale dell'A.O.U. Meyer, ai sensi dell'art. 6 del Protocollo d'intesa del 22.04.2002 fra Regione Toscana e Università degli Studi di Firenze, Siena e Pisa, con decorrenza dal 1.2.2021;
- che con deliberazione del Direttore Generale n. 55 del 1.02.2021 sono stati assunti i primi provvedimenti attuativi in relazione alla conferma/riassetto delle strutture complesse e semplici dotate di autonomia ed al conferimento dei relativi incarichi di direzione;
- che con deliberazione del Direttore Generale n. 56 del 1.02.2021 sono state assunte determinazioni attuative del nuovo Atto aziendale in relazione alla conferma/riassetto delle strutture Dipartimentali e/o a valenza dipartimentale, delle Aree Funzionali Omogenee, dell'Area Servizi dell'Ospedale, dell'Area dei Diritti del Bambino, dell'Area Tecnico Amministrativa ed al conferimento di relativi incarichi di direzione;
- che con successiva deliberazione del Direttore Generale n.92 del 15.02.2021 si è provveduto ad assumere ulteriori disposizioni attuative relative all'organizzazione dell'AOU Meyer in ordine alle Strutture semplici Intrasoc, Unità Professionali, Uffici e Incarichi professionali;

Su proposta della Dr.ssa Carla Bini, Responsabile ad interim della S.O.C. Supporto Amministrativo al funzionamento dell'Ospedale, giusta nota autorizzativa prot. n. 7485 del 28.10.2020, la quale, con riferimento alla presente procedura, ne attesta la regolarità amministrativa e la legittimità dell'atto;

Visto:

- il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 "*Codice dei contratti pubblici*" e ss.mm.ii.;
- che l'art. 1, comma 449 della Legge 296/2006 dispone che gli enti del Servizio Sanitario Nazionale sono tenuti ad approvvigionarsi utilizzando le convenzioni stipulate dalle centrali regionali di riferimento ovvero, qualora non siano operative convenzioni regionali, le convenzioni-quadro stipulate da Consip S.p.A.;
- che per l'esercizio delle funzioni di acquisto di beni e servizi, le Aziende Sanitarie della Toscana si avvalgono dell'Ente di supporto tecnico-amministrativo regionale (Estar) - istituito con L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii.-, in qualità di centrale di committenza ex art. 37 D.Lgs. 50/2016 ed art. 1, comma 455, Legge 296/2006;

Premesso:

- che il contratto attuativo stipulato dall'A.O.U. Meyer in adesione alla Convenzione "Servizio di recupero e riscossione dei crediti in Italia per le Aziende/Enti del SSRT", aggiudicata con determinazione del Direttore Area Divisione Servizi, Beni Economici di Estar n. 1021/2017 e successivamente rinnovata con determinazione Estar n. 1312/2020, è cessato in data 15/10/2021;

- che con Determinazione del Direttore del Dipartimento Acquisizione Beni e Servizi ESTAR n. 852/2021 è stata indetta una procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., svolta in modalità telematica, finalizzata alla stipula di una nuova Convenzione–quadro per l'affidamento del “Servizio di recupero e riscossione dei crediti in Italia per le Aziende/Enti del SSRT” – CIG Convenzione 87635137B3, per la durata di 48 mesi;
- che con Determinazione del Direttore Area Divisione Servizi, Beni Economici di Estar n. 1805/2021 detta procedura è stata aggiudicata alla società MB Credit Solutions S.p.A., con sede legale in Milano (MI) – 20143, Via Caldera n. 21 - C.F. 09007750152 e P.I. 10536040966;
- che con nota prot. n. 6402 del 02.02.2022 Estar ha comunicato alle Aziende/Enti del SSRT che in data 31/01/2022 è stata stipulata la Convenzione-quadro tra ESTAR e la società aggiudicataria MB Credit Solutions S.p.A., con scadenza fissata per il 31/01/2026;
- che il capitolato normativo prevede che le Aziende interessate stipulino, alle condizioni previste dallo stesso, contratti attuativi di durata massima fino alla scadenza della Convenzione, utilizzando il negozio elettronico della Regione Toscana tramite la piattaforma “START”, per tutte o solo una parte delle prestazioni previste nel capitolato tecnico, previa approvazione da parte di ESTAR di manifestazione di interesse e, successivamente, dell'atto di adesione contestualmente al Piano di intervento (P.D.I.) redatto da parte del Fornitore e approvato dall'Azienda;

Preso atto:

- che in data 02.03.2022 si è proceduto a richiedere ad ESTAR, tramite la piattaforma START – Modulo Negozio Elettronico di ESTAR -, nulla osta preventivo per l'avvio della procedura di stipula del contratto attuativo, per un importo complessivo stimato per i servizi necessari all'A.O.U. Meyer, quantificati sui prezzi di gara, pari ad euro 32.500,00= oltre IVA con scadenza il 31/01/2026;
- che in pari data il Responsabile del procedimento della Convenzione-quadro ha approvato la manifestazione di interesse presentata, autorizzando l'amministrazione a inoltrare l'Atto di adesione secondo quanto indicato nel capitolato normativo;
- che con nota prot. n. 2344 del 11.03.2022 questa Azienda ha richiesto al Fornitore la predisposizione del piano dettagliato degli interventi (P.D.I.) che è stato successivamente trasmesso e approvato, in quanto valutato aderente alle esigenze aziendali, dal Dr. Alberto Ferraioli in qualità di I.O.P. Servizi amministrativi di presidio (documentazione conservata agli atti della struttura proponente);

Ritenuto pertanto:

- necessario stipulare con la società MB Credit Solutions S.p.A. il contratto attuativo della Convenzione per il Servizio di recupero e riscossione dei crediti in Italia, per l'importo presunto di euro 32.500,00= oltre oneri fiscali, così per complessivi euro 39.650,00= Iva inclusa, alle condizioni indicate nel Capitolato normativo nella documentazione relativa alla procedura di gara e con le specifiche indicate nello schema di contratto allegato sotto **lettera “A”** alla presente deliberazione, onde formarne parte integrante e sostanziale, tramite sottoscrizione dello stesso (CIG derivato: **Z8235CC040**);
- di nominare quale Responsabile dell'Esecuzione del contratto (RES), ex art. 31 D.Lgs. 50/2016, la Dr.ssa Beatrice Pistolesi e Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC), ex art. 101 D.Lgs. 50/2016, il Dr. Alberto Ferraioli;
- di approvare, ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 del Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”, l'atto di nomina MB Credit Solutions S.p.A. quale Responsabile trattamento dati (allegato di **lettera “B”**, parte integrante e sostanziale del presente atto);

Attesa la necessità di provvedere allo stanziamento previsionale dei budget sui Bilanci di competenza per il primo biennio di contratto, dando atto che gli stanziamenti sui successivi Bilanci fino alla scadenza dello stesso verranno imputati al rispettivo Bilancio pluriennale di competenza una volta che questo sarà adottato con specifico atto dell'A.O.U. Meyer secondo la ripartizione come prevista per il Bilancio di esercizio 2023;

Dato atto che il costo derivante dal presente atto, con specifico riferimento al relativo fattore produttivo, è stato previsto dal Responsabile del procedimento o suo delegato nelle stime contenute nei modelli CE aziendali e recepito in sede di Gruppo Monitoraggio Conto Economico (GMCE) istituito con Deliberazione del Direttore Generale n. 141 del 22.03.2018 ad oggetto "Strumenti di controllo interno sulla gestione aziendale" e nominato con lettera del Direttore Amministrativo prot. n. 4132 del 05.06.2018;

Ritenuto di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, vista la necessità di procedere all'adesione alla nuova Convenzione nel più breve tempo possibile;

Considerato che il Responsabile del Procedimento, individuato ai sensi della Legge n. 241/1990 nella persona della Dr.ssa Beatrice Pistolesi, sottoscrivendo l'atto attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è legittimo;

Acquisito il parere del Coordinatore dell'Area Tecnico Amministrativa, Dr.ssa Carla Bini, espresso mediante sottoscrizione del presente atto;

Con la sottoscrizione del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo, per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 3 del Decreto legislativo n. 229/99;

DELIBERA

Per quanto esposto in narrativa che espressamente si richiama,

- 1) di aderire alla Convenzione-quadro avente ad oggetto il "Servizio di recupero e riscossione dei crediti in Italia per le Aziende/Enti del SSRT" – CIG Convenzione 87635137B3, stipulata tra ESTAR e la società MB Credit Solutions S.p.A., con sede legale in Milano (MI) – 20143, Via Caldera n. 21 - C.F. 09007750152 e P.I. 10536040966;
- 2) di approvare lo schema di contratto attuativo e relativo P.D.I. per il servizio in parola che si allega alla presente deliberazione sotto **lettera "A"** onde formarne parte integrante e sostanziale;
- 3) di autorizzare la stipula del suddetto contratto attuativo con la società **MB Credit Solutions S.p.A.**, con decorrenza dalla sua stipula fino alla scadenza della Convenzione fissata per il 31/01/2026, per l'importo presunto di euro 32.500,00= oltre oneri fiscali, così per complessivi **euro 39.650,00= Iva inclusa**, che avverrà secondo le modalità descritte nel capitolato normativo e in quello tecnico con il perfezionamento della procedura disponibile sulla piattaforma telematica "START" (CIG derivato: **Z8235CC040**);
- 4) di nominare quale Responsabile dell'Esecuzione del contratto (RES), ex art. 31 D.Lgs. 50/2016, la Dr.ssa Beatrice Pistolesi e Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC), ex art. 101 D.Lgs. 50/2016, il Dr. Alberto Ferraioli;
- 5) di approvare, ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 del Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'atto di nomina di **MB Credit**

Solutions quale Responsabile trattamento dati (allegato di **lettera “B”**, parte integrante e sostanziale del presente atto);

- 6) di dare atto che l'importo stimato per l'affidamento del Servizio di recupero e riscossione dei crediti in Italia per il periodo dal fino al 31/01/2026, pari ad euro 39.650,00=, è imputato presuntivamente per euro 18.101,19= ai Bilanci 2022, 2023 come segue:
 - Bilancio 2022:
CNRI 4202411060/ALB/DA22...ALTRI SERVIZI NON SANITARI DA PRIVATO € 7.757,61=
 - Bilancio 2023:
CNRI 4202411060/ALB/DA22..ALTRI SERVIZI NON SANITARI DA PRIVATO € 10.343,48=
- 7) di dare atto che l'onere economico in parola è compreso nel Bilancio pluriennale 2021 - 2023 approvato con Deliberazione del D.G. n. 183 del 19/03/2021;
- 8) di dare atto che il restante importo di euro 21.548,91=, riferito al periodo dal 01/01/2024 al 31/01/2026, sarà imputato quota parte al rispettivo Bilancio pluriennale di competenza una volta che questo sarà adottato con specifico atto dell'A.O.U. Meyer;
- 9) di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 42, comma 4, della L.R.T. n. 40/2005 e ss.mm.ii.;
- 10) di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale ai sensi dell'art. 42, comma 2, della L.R.T. n. 40/2005 contemporaneamente all'inoltro all'albo di pubblicità degli atti di questa A.O.U. Meyer.

IL DIRETTORE GENERALE
(Dr. Alberto Zanobini)

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr.ssa Francesca Bellini)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dr. Tito Berti)

**SCHEMA DI CONTRATTO ATTUATIVO PER IL SERVIZIO di
RECUPERO E RISCOSSIONE DEI CREDITI IN ITALIA PER LE AZIENDE/ENTI DEL SSRT"
C I G 87635137B3 (Rep n. 76 del 01/02/2022)**

TRA

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer, con sede legale in Firenze, Viale Pieraccini nr. 24, C.F./P. IVA nr. 02175680483, legalmente rappresenta dal Direttore Generale Dr. Alberto Zanobini, nato a Montevarchi il 26/09/1965 e domiciliato per la carica presso la sede legale dell'Ente, nominato ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Toscana nr. 99 del 30/07/2020

E

MBCredit Solutions Spa (di seguito denominata Fornitore) con sede legale in Milano (MI) – 20143, Via Caldera n. 21, iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Milano Monza Brianza Lodi al n. 09007750152 del 01/12/1987, C.F. 09007750152 e P.I. 10536040966, nella persona del ***** , in qualità di Legale Rappresentante, di seguito nominato, per brevità, anche "Appaltatore".

PREMESSO

- a)** in data 31/01/2022 è stata stipulata, in qualità di centrale di committenza, la Convenzione avente ad oggetto l'affidamento del **"SERVIZIO DI RECUPERO E RISCOSSIONE DEI CREDITI IN ITALIA PER LE AZIENDE/ENTI DEL SSRT" CIG 87635137B3 (Rep n. 76 del 01/02/2022)**;
- b)** che, ai sensi della succitata convenzione, tale servizio sarà attivato sulla base di appositi contratti attuativi, che l'Appaltatore si è impegnato a perfezionare con le Amministrazioni Contraenti, secondo le modalità e nei termini previsti dalla documentazione di gara;
- c)** che l'Amministrazione contraente rientra fra i soggetti che possono aderire alla convenzione–quadro;
- d)** che a seguito di "manifestazione di interesse" dell'Amministrazione Contraente approvata da ESTAR, è stato sottoscritto da entrambe "l'atto di adesione" n. 912 del 31/03/2022, che è stato inviato all'Appaltatore;
- e)** che è stato assunto idoneo impegno di spesa con provvedimento n *** del **/**/22 ed è stato acquisito il relativo CIG derivato Z8235CC040;
- f)** che, da parte del fornitore è stato redatto il "Piano dettagliato degli interventi", approvato dal Dr. Alberto Ferraioli, in cui sono state formalizzate le modalità operative di gestione del servizio, secondo le indicazioni contenute nel capitolato normativo/prestazionale;
- g)** che l'allegato "Piano dettagliato degli interventi" forma parte integrante e sostanziale del presente contratto attuativo;

**CIÒ PREMESSO, FRA LE PARTI COME IN EPIGRAFE RAPPRESENTATE E DOMICILIATE SI
CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

Articolo 1 – Disciplina del contratto attuativo

1 L'esecuzione del presente contratto-attuativo, per quanto ivi non specificatamente precisato, è disciplinata dalla convenzione-quadro, dal capitolato normativo/prestazionale e dai documenti da essi richiamati.

2. Le espressioni ed i termini utilizzati nel presente contratto attuativo hanno il significato previsto dalla convenzione-quadro di riferimento.

Articolo 2 – Oggetto ed importo

1. Con il presente contratto attuativo l'Appaltatore si obbliga ad effettuare la fornitura del Servizio di recupero e riscossione dei crediti in Italia, nella misura e con le modalità specificate nel "Piano dettagliato degli interventi", allegato al presente contratto attuativo, per un importo complessivo di Euro 32.500,00= oltre oneri fiscali.

Articolo 3 - Durata

1. Il presente contratto attuativo avrà durata fino al 31/01/2026.

Articolo 4 - RES – DEC

1. Ai fini del presente Contratto attuativo:

- il Responsabile dell'Esecuzione del contratto è individuato nella persona della Dr.ssa Beatrice Pistolesi;

- il Direttore dell'Esecuzione del contratto è individuato nella persona del Dr. Alberto Ferraioli.

Articolo 5 – Gestore/Responsabile del Servizio

1. Il Gestore/Responsabile del Servizio, è individuato dall'Appaltatore nella persona di ****

Articolo 6 - Fatturazione e pagamenti

1. Fatturazione e pagamenti saranno effettuati con le modalità e nei termini previsti dalla convenzione, dal capitolato normativo e dai documenti da essi richiamati. Sarà applicata la ritenuta dello 0,5% sul fatturato netto in attuazione dell'articolo 30 co. 5 bis del D.Lgs. 50/2016.

2. Le fatture relative al presente contratto attuativo dovranno essere intestate a: Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer, sede legale: Viale Pieraccini nr.24, 50139 Firenze – C.F. e Partita Iva 02175680483. La fattura dovrà essere trasmessa elettronicamente attraverso i canali Fattura PA previsti dal DM 55/2013 utilizzando il codice univoco dell'ufficio: UFGSYH mentre il codice azienda è: aoum_fi. La data di arrivo della fattura elettronica è attestata dalla data di consegna dello SDI al sistema dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer. L'attestazione farà

federe ad ogni effetto. 3. L'Appaltatore assicura il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13.08.2010, n. 136.

Articolo 7- Foro competente

1. Per tutte le controversie inerenti e/o comunque connesse al presente contratto attuativo e alla loro validità, interpretazione ed esecuzione sarà esclusivamente competente il Foro di Firenze.

Art. 8 - Perfezionamento del contratto attuativo

1. Il presente contratto attuativo, predisposto e sottoscritto digitalmente dall'Amministrazione Contraente, viene inviato a mezzo PEC all'Appaltatore che, secondo le modalità previste dal capitolato normativo/prestazionale, deve provvedere, al pagamento dell'imposta di bollo, secondo una delle modalità previste dall'art. 3 del D.P.R. 642/1972, alla sottoscrizione per accettazione, mediante apposizione della propria firma digitale sul file pdf ricevuto ed all'invio dello stesso a mezzo PEC all'indirizzo: meyer@postacert.toscana.it

Il contratto attuativo si perfeziona al momento del ricevimento da parte dell'Amministrazione contraente del file pdf sottoscritto digitalmente dall'Appaltatore per accettazione.

Per l'Appaltatore

Per l'Amministrazione contraente

Firmato digitalmente da

MAURIZIO CRISTIAN BERTILACCIO
CN = MAURIZIO CRISTIAN BERTILACCIO
O = MBCredit Solutions spa
C = IT



Piano Dettaglio di Intervento

Servizio di Recupero e Riscossione dei Crediti in Italia per l'AOU MEYER

Firmato digitalmente da

ILARIA IACOVELLI

CN = ILARIA IACOVELLI
O = MBCREDIT SOLUTIONS
C = IT



Firmato digitalmente da

MAURIZIO CRISTIAN BERTILACCIO

CN = MAURIZIO CRISTIAN BERTILACCIO
O = MBCredit Solutions spa
C = IT

Meyer



Sommario

DETTAGLIO GESTIONE OPERATIVA PER CONTO DI AOU MEYER	3
ORGANIZZAZIONE DEL TEAM, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE PROFESSIONALITA' MESSE A DISPOSIZIONE ED ALLA LORO ATTINENZA ED ESPERIENZA IN RELAZIONE AL SERVIZIO DA SVOLGERE (ES. N. OPERATORI UTILIZZATI E MONTE ORE ANNUO DEL SERVIZIO).....	4
PROGETTO GLOBALE DEL SERVIZIO E PIANIFICAZIONE DI AVVIO DELL'ATTIVITA'	5
SISTEMA DI RENDICONTAZIONE E REPORTISTICA (EVENTUALI MIGLIORAMENTI RISPETTO A QUELLI FORNITI DALL'AZIENDA)	9
QUANTIFICAZIONI ECONOMICHE	10
ALLEGATI	11

DETTAGLIO GESTIONE OPERATIVA PER CONTO DI AOU MEYER

Nel seguente paragrafo vengono descritti i dettagli della gestione operativa che MBCS effettuerà per conto di AOU Meyer

Predisposizione facsimile lettere recupero crediti:

Meyer predispone i testi delle lettere di recupero credito, MBCS d'accordo con Aou Meyer provvede alla personalizzazione dei facsimili di lettera apponendo i propri loghi, riferimenti aziendali e contatti.

Meyer approva il testo definitivo della lettera.

Elenchi creditori:

Meyer fornisce a MBCS gli elenchi dei nominativi su foglio elettronico (o altro programma informatico) con tutte le informazioni necessarie per la predisposizione delle lettere.

MBCS effettua l'attività di "normalizzazione" dei dati (indirizzi Codici Postali, ecc...) confrontandosi con Meyer per necessità di integrazioni.

Stampa e imbustamento delle lettere:

Sulla base degli elenchi dei creditori forniti, MBCS provvede alla stampa, imbustamento e chiusura delle lettere.

Spedizione:

La spedizione deve avvenire usufruendo del fornitore postale di AOU Meyer (Poste Italiane) con la seguente modalità: AOU Meyer usufruisce di un servizio di pick up della posta in partenza presso la propria sede. Le buste predisposte da MBS dovranno pervenire in tranche di almeno 300 pezzi alla sede dell'AOU Meyer insieme alla distinta di spedizione redatta su facsimile di Poste Italiane (Allegato 1).

AOU Meyer provvede a consegnare a Poste Italiane le buste in partenza.

Verifica pagamenti:

AOU Meyer fornisce a MBCS le credenziali di accesso al proprio conto corrente postale dedicato all'attività di recupero crediti.

MBCS potrà consultare il Conto Corrente e aggiornare i propri applicativi e il foglio elettronico di AOU Meyer riportante il singolo credito.

Attività del Call Center e rapporti con AOU Meyer.

Il Call center riceve le telefonate degli utenti e fornisce informazioni e chiarimenti relative alle lettere di recupero credito inviate.

Non effettua attività di phone collection (se non esplicitamente richiesta dal Meyer).

In alcuni casi standardizzati e concordati con Meyer potrà pervenire autonomamente alla chiusura della posizione debitoria sulla base delle giustificazioni fornite dall'utente.

Meyer fornirà una casistica che consentirà a MBCS di chiudere la posizione debitoria.

Meyer potrà dare indicazione di chiusura di posizioni debitorie già prese in carico da MBCS sulla base di notizie direttamente ricevute dagli utenti o da altri servizi aziendali.

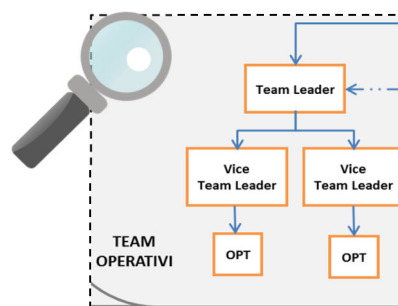
ORGANIZZAZIONE DEL TEAM, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE PROFESSIONALITA' MESSE A DISPOSIZIONE ED ALLA LORO ATTINENZA ED ESPERIENZA IN RELAZIONE AL SERVIZIO DA SVOLGERE (ES. N. OPERATORI UTILIZZATI E MONTE ORE ANNUO DEL SERVIZIO)

Il Team Operativo

Nel modello operativo di MBCS, il **Team** è l'unità di base della gestione delle attività ed ha come guida il **Gestore di Portafoglio (Referente Area Vasta)**, figura chiave e responsabile delle performance.

Il **Gestore di Portafoglio** garantisce il presidio del servizio, le performance quantitative e il raggiungimento dei target, gestendo le strategie di collection ed help desk/contact center in funzione degli obiettivi. È responsabile delle performance garantendo il rispetto dei KPIs.

L'**operatore** viene assegnato ad una commessa attraverso un accurato processo di selezione. Il dimensionamento dei singoli team di lavoro dipende dalle specifiche strategie di gestione del portafoglio nonché dalle attività amministrative ancillari. I team di MBCS sono dimensionati in funzione anche della seniority necessaria per gestire efficacemente i singoli portafogli con particolare attenzione alle professionalità messe a disposizione ed alla loro attinenza ed esperienza in relazione al servizio da svolgere.



Si riporta a titolo esemplificativo la struttura organizzativa a presidio del singolo Cliente:

- **Gestori di Portafoglio** (Referenti Area Vasta). I Gestori del Portafoglio hanno il compito di seguire in prima persona la relazione con la committente, di gestire i rapporti con gli **Operatori**, supportandoli costantemente nella lavorazione e fornendo loro tutti gli strumenti integrativi atti a contribuire al miglioramento delle performance, al rispetto delle istruzioni impartite e delle normative di settore. Con la periodicità necessaria, stabilita in base alla tipologia di affidamento ed alla durata del mandato, i Gestori del Portafoglio monitorano l'andamento dei lotti e la performance degli Operatori, verificando le percentuali di recupero rispetto alle attese e gli esiti della gestione delle pratiche. Sulla base delle analisi i Gestori del Portafoglio inviano agli Operatori statistiche di benchmark al fine di indirizzare e ottimizzare la gestione. Qualora ritenuto opportuno possono supportare gli Operatori tramite intervento sui debitori gestendo direttamente le attività di recupero, ovvero raccogliendo informazioni integrative interfacciandosi con la committente.
- **Addetti** con skill specifici nel mercato inerente al Servizio Sanitario Nazionale e in regime di Solvenza, monitorano le singole posizioni, provvedendo alla gestione delle segnalazioni in merito a potenziali reclami. Intervengono direttamente sulle posizioni più rilevanti, supportando gli Operatori nell'interpretazione delle dinamiche di gestione.
- **Responsabile Contact Center** che coordinando le attività di Phone Collection, Help desk/contact center e si interfaccia con il Responsabile di Mercato nella valutazione delle performance e nell'implementazione della corretta strategia;
- **Team Leader Contact Center** che coordinando e supportando direttamente un team di operatori, garantisce il raggiungimento delle performance ed i livelli di servizio richiesti;
- **Operatori di Contact Center** per i clienti del mondo del Servizio Sanitario, e nella fattispecie per il servizio da voi richiesto MBCredit Solutions dedicherà durante i 48 mesi di durata del contratto mediamente 5 FTE/mese (full time).

La governace della commessa sarà gestita dal Responsabile di Mercato e sarà assegnato un Referente operativo (Gestore di Portafoglio), per ogni Area Vasta, che fungerà da interfaccia con AOU Meyer, oltre alle 5 FTE/mese (Full time) che saranno inserite sul progetto.

PROGETTO GLOBALE DEL SERVIZIO E PIANIFICAZIONE DI AVVIO DELL'ATTIVITA'

Progetto globale del servizio e pianificazione di avvio dell'attività

MBCredit Solutions in base alla pluriennale esperienza maturata con i principali Istituti del Servizio Sanitario Nazionale e Privato ed in funzione delle informazioni ricevute dalla Committente è in grado di elaborare strategie proprietarie di recupero differenziate per tipologia e caratteristica dei crediti da recuperare, tipologia cliente, importo pratica, anzianità del credito, area geografica. Potendo così garantire ad AOU Meyer la strategia più indicata per l'attività di recupero e riscossione stragiudiziale dei loro crediti.

MBCredit Solution metterà a disposizione un indirizzo di posta elettronica ed un indirizzo Pec che saranno indicati sulle lettere inviate. Su queste cassette email verranno fatte confluire le richieste di informazioni, contestazioni, inviate dagli utenti.

Nel momento in cui MBCredit Solutions riceverà l'affido si occuperà di effettuare le seguenti azioni al fine di permettere l'invio della corrispondenza condivisa all'indirizzo corretto dell'utente:

- **Normalizzazione degli indirizzi;**
- **Rielaborazione dell'elenco delle posizioni debitorie da sollecitare;**
- **Elaborazione e predisposizione dell'avviso bonario:** secondo il formato standard precedentemente condiviso con la mandante e che saranno differenziati in base alla tipologia di credito da recuperare al fine di rendere l'azione più efficace;
- **Invio dell'avviso bonario:** attività che sarà effettuata attraverso la modalità condivisa con AOU Meyer. In questa fase MBCS utilizzerà per la postalizzazione il fornitore di AOU Meyer, garantendo l'invio dei tracciati per il servizio di stampa, imbustamento e recapito di posta massiva entro 10 giorni dalla trasmissione del file di carico dell'affido, salvo accordi di invii in più tranche presi precedentemente con l'AOU Meyer. Si precisa che nel caso di Enti Pubblici e Privati l'invio delle lettere sarà effettuato attraverso l'indirizzo PEC dell'Ente.
- **Scansione digitale:** sul nostro gestionale sarà caricata la documentazione ricevuta e inviata sia dalla Committente che dagli utenti al fine di renderla disponibile ad AOU Meyer se da loro richiesto;
- **Gestione e aggiornamento Database:** con cadenza mensile, MBCS garantisce l'invio ad AOU Meyer di una reportistica *ad hoc* sull'andamento dell'attività e le azioni svolte e la rendicontazione degli incassi;
- **Proposte Piani di rientro, dilazioni e transazioni a saldo e stralcio:** sarà inviato all'AOU Meyer con cadenza settimanale un report con le posizioni per le quali abbiamo ricevuto proposte di dilazione o transazioni per approvazione;
- **Pagamenti:** i pagamenti saranno fatti effettuare all'utente direttamente sul conto corrente postale/bancario fornito dall'AOU Meyer e le coordinate su cui effettuare il pagamento saranno riportate sugli avvisi inviati. Si garantisce, inoltre, che i cittadini potranno effettuare i pagamenti tramite la piattaforma Irid, Pago PA. MBCredit Solutions si impegna a rendicontare i pagamenti effettuati dagli utenti all'Istituto Mayer con cadenza mensile.

MBCredit Solutions, attraverso il suo Contact Center MBContact Solutions, situato sul territorio Italiano nella sede di Bari, fornirà all'AOU Meyer un **Servizio di Help desk/call center** garantendo una copertura dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Il personale che sarà messo a disposizione dell'AOU Meyer è personale dipendente di MBCS con un'esperienza pregressa nell'attività di recupero crediti e servizio clienti in grado di fornire spiegazioni e chiarimenti alle richieste degli utenti, confermare l'importo dovuto e sollecitare il pagamento delle somme dovute abbreviando i tempi di gestione. Inoltre, le risorse inserite sul progetto sono competenti in materia al fine di poter verificare le contestazioni e le pratiche con problematiche, emerse durante il contatto con l'utente, e procederanno nella gestione delle stesse attuando i dovuti approfondimenti al fine di smarcare le richieste. Al fine di fornire adeguato supporto ed informativa delle lavorazioni effettuate, ogni attività svolta dal Contact Center è tracciata e aggiornata in tempo reale e al termine di ogni azione e/o contatto sul CRM di MBCS (WebCreditech).

Il CRM di MBCS consente di attribuire ad ogni azione effettuata dall'operatore, a seguito del contatto avuto con l'utente e dell'attività svolta sulla posizione, un esito sintetico/descrittivo alle chiamate sulla base del contenuto del colloquio avuto con l'utente. Questa informazione sarà poi riportata nella reportistica fornita periodicamente all'AOU Meyer.

Inoltre, gli esiti corrispondenza saranno tracciati sul nostro gestionale e se richiesto su quello del cliente e procederemo con l'**arricchimento anagrafico** al fine di reperire un nuovo indirizzo presso cui inviare nuovamente le lettere nel caso di esito negativo. Le attività di rintraccio avvengono automaticamente tramite l'utilizzo di banche dati pubbliche infoproviding oppure a valle di una preventiva ricerca da parte del consulente telefonico attraverso la piattaforma della barra telefonica ed, in caso di insuccesso, attraverso l'utilizzo dell'infoproviding tramite richiesta dedicata. Tutte le richieste di arricchimento dati vengono convogliate in un workflow monitorato e gestito dalla struttura di InfoManagement la quale indirizza la richiesta di rintraccio al service con lo skill più adeguato integrando successivamente su gestionale le informazioni reperite. MBCredit Solutions ha scelto di diversificare il set di partner di infoproviders con l'obiettivo di tendere all'eccellenza dell'efficacia dell'arricchimento. Le richieste vengono veicolate sul fornitore più efficace sulla base dei servizi offerti.

MBCredit Solution metterà al servizio dell'AOU Meyer la sua pluriennale esperienza della gestione del recupero del credito in fase stragiudiziale offrendo il **Servizio telefonico di Phone Collection** a seguito degli accordi presi con l'AOU Meyer e a seguito delle attività sopra elencate.

Durante la fase di contatto al fine di garantire la migliore gestione possibile, secondo le procedure condivise e laddove necessario, viene coinvolta la Committente; l'obiettivo è fornire al cliente la migliore "customer experience" evitando di reiterare solleciti su soggetti con accordi in essere o in via di definizione. Sempre a tale fine, durante la fase di contatto, l'operatore utilizza un approccio rispettoso delle regole del Codice di condotta UNIREC e del Codice Etico Mediobanca; non effettua telefonate nelle fasce orarie o nei giorni in cui è irragionevole effettuare/ricevere dette telefonate o oltre ai limiti ed ai principi sanciti nel Codice di condotta UNIREC, utilizzando un comportamento basato su correttezza, buona fede, professionalità e rispetto. In nessun caso, l'operatore durante il suo operato fornisce informazioni a terze persone.

La posizione affidata viene gestita nella sua interezza, considerando tutte le esposizioni nei confronti della Committente; ciò permette di identificare la soluzione più congrua ed efficace al fine di ricomporre la situazione debitoria.

Si precisa che gli Operatori MBCS nel momento in cui contatteranno l'utente comunicheranno che stanno chiamando dall'Italia da parte di MBCS che ha ricevuto l'incarico da parte dell'AOU Meyer per la gestione dei loro crediti.

MBCS ha sviluppato e potenziato negli anni un software proprietario, denominato **WebMBCS**, con l'obiettivo di essere il riferimento end to end nell'attività di help desk e collection, dalla fase stragiudiziale a quella legale. WebMBCS è disponibile al link <https://web.mbcreditsolutions.it/login.php> ed accessibile attraverso la creazione di specifiche utenze e relative credenziali (User e Password) con diversi livelli di profilazione.

All'AOU Meyer sarà assegnata un'utenza dedicata con la quale poter accedere al gestionale MBCS, al fine di poter effettuare sia un controllo puntuale sulle posizioni sia estrazioni massive di reportistica.

A titolo esemplificativo di seguito è riportata la descrizione del **Servizio di Recupero e Riscossione dei crediti in Italia per l'AOU Meyer** che verrà attivato con evidenza delle timeline illustrative per le attività di recupero e riscossione in merito ai Crediti disciplinati dalla DGRT 39/2019 e smi e per altri crediti aziendali:

Allegato 2 – Workflow illustrativo Attività di recupero e riscossione dei crediti stragiudiziali Fase Help Desk/Call Center.

A titolo esemplificativo, di seguito vengono indicate le attività svolte nel corso della fase di recupero stragiudiziale con il servizio telefonico di Help Desk/Call Center:

- Invio sollecito secondo le modalità condivise attraverso il fornitore dell'AOU Meyer e tramite Pec, entro 10 gg dalla ricezione del file di affido di pagamento via posta e/o via mail e/o via PEC se disponibile, o in tranche come condiviso precedentemente con l'AOU Meyer;
- Gestione Inbound;
- Gestione delle eventuali contestazioni e pratiche problematiche;
- Monitoraggio incassi;
- Gestione dei piani di rientro con monitoraggio e sollecito della dilazione e delle transazioni a saldo e stralcio;
- Esitazione delle posizioni attribuendo loro un esito sintetico;
- Messa a disposizione del Gestionale MBCS al cliente per consultazione;
- Tracciatura esiti di corrispondenza sia delle lettere sia delle PEC;
- Ricerche anagrafiche per reperire nuovi indirizzi a seguito di esito negativo delle lettere inviate;
- Creazione e messa a disposizione indirizzo email e PEC;
- Invio di Reportistica all'AOU Meyer:
 - ✓ Report Piani di Rientro e transazioni saldo e stralcio con cadenza settimanale per approvazione;
 - ✓ Report mensili: Report riepilogo e dettaglio per singolo affido; Report di riepilogo e dettaglio per periodo di riscossione; Analisi dello stato avanzamento lavori;
 - ✓ Report trimestrale: Report Contestazioni.

Allegato 3 - Il Workflow illustrativo Attività di recupero e riscossione dei crediti stragiudiziali Servizio telefonico di Phone Collection con la timeline e le azioni che verranno svolte solo e soltanto su richiesta da parte di AOU Meyer.

A titolo esemplificativo, di seguito vengono indicate le attività svolte nel corso della fase di recupero stragiudiziale con il servizio telefonico di Phone Collection:

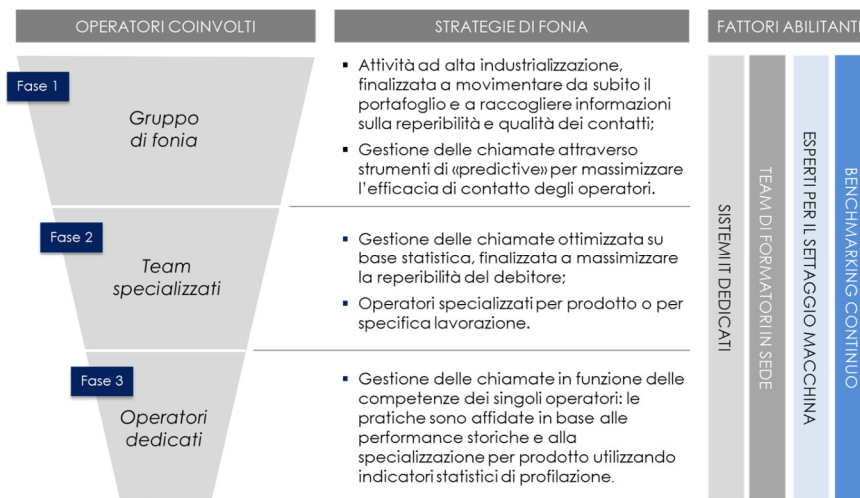
- Analisi e segmentazione del portafoglio: attraverso l'utilizzo del modello di scoring viene individuata la strategia più efficace e l'operatore più idoneo da impiegare.
- Attività ad alta industrializzazione finalizzata a movimentare da subito il portafoglio e a raccogliere informazioni sulla reperibilità e qualità dei contatti;
- Gestione delle chiamate ottimizzate su base statistica, finalizzata a massimizzare la reperibilità del debitore;
- Gestione delle chiamate attraverso strumenti di Predictive per massimizzare l'efficacia di contatto degli operatori;
- Operatori specializzati per prodotto e/o per specifica lavorazione individuate al modello di scoring;
- Pluri interventi telefonici per ciascun Cliente in fasce orarie diverse + “remaining” via mail/PEC;
- Rintracci di Clienti irreperibili: arricchimenti telefonici ed anagrafici attraverso il contatto con la committente o attività di skip tracing dove ritenuto necessario;
- Supporto con strumenti di reminder;
- Invio SMS/email e contatti tramite canali digitali;
- Invio coordinate di pagamento e reminding degli accordi anche a mezzo SMS;
- Costante monitoraggio piani di rientro, promesse di pagamento e accordi di saldo e stralcio e sollecito delle dilazioni;
- Gestione automatizzata dei ritorni postali;
- Gestione Outbound e Inbound;
- Gestione delle eventuali contestazioni;

- Monitoraggio incassi;
- Esitazione delle posizioni negative;
- Certificazione di irrecuperabilità: discarichi per inesigibilità;
- Messa a disposizione del Gestionale MBCS al cliente per consultazione;
- Invio di Reportistica all'AOU Meyer:
- ✓ Report Piani di Rientro e transazioni saldo e stralcio con cadenza settimanale per approvazione;
- ✓ Report mensili: Report riepilogo e dettaglio per singolo affido; Report di riepilogo e dettaglio per periodo di riscossione; Analisi dello stato avanzamento lavori;
- ✓ Report trimestrale: Report Contestazioni.

In MBCS le attività di contact center e Phone Collection sono strutturate ed organizzate al fine di massimizzare la redemption di contatto e la performance di recupero. In base a parametri definiti e monitorati dal nostro gestionale, MBCS è in grado di identificare le risorse con gli skills più idonei alle singole lavorazioni.

Ogni attività di Phone Collection si sviluppa in tre fasi a “specializzazione crescente”. **Lavorazione massiva:** la fase di contatto prevede l'utilizzo di strumenti di supporto della gestione chiamata (dialing/predictive); tali strumenti supportando l'operatore nella prestazione lavorativa (es. evitano il compimento di alcune attività ripetitive quali la composizione manuale dei numeri di telefono) sono in grado di velocizzare e massimizzare l'efficacia della fase di contatto. **Lavorazione con team specializzati:** la seconda fase di gestione chiamate, focalizzata nell'individuare i soggetti con maggiore reperibilità è caratterizzata dall'ottimizzazione dei volumi su algoritmi statistici proprietari. **Operatori dedicati:** l'ultima fase di contatto, consistente nella definizione della posizione, tramite algoritmo proprietario e prevede l'indirizzamento delle stesse agli operatori con gli skill più idonei. L'applicazione del modello, finalizzato all'ottimizzazione delle performance, avviene sia attraverso il monitoraggio continuo dei risultati di ogni singolo operatore, sia attraverso la messa in atto di azioni migliorative e correttive.

Di seguito sono evidenziati i 3 fattori principali alla base della definizione delle strategie di Phone Collection:



Back-Office

Le attività di abbinamento e riconciliazione incassi, gestione contestazioni ottenute tramite email generati dalle strutture di collection viene svolta dal team di back-office di MBCS.

Gli addetti di Back office utilizzano apposite funzionalità del sistema informativo di MBCS sviluppate affinché il processo di abbinamento e riconciliazione si possa svolgere in tempi brevi e con elevati livelli di sicurezza operativa.

Ulteriore compito rientrante nell'ambito del BackOffice è la gestione dei Piani di Rientro (PDR) o delle proposte di Saldo e Stralcio (S&S) approvati dalla committente.

In MBCS, in base alla prassi consolidata con le attuali committenti, tutte le scadenze, siano esse relative a future promesse di pagamento a saldo o siano esse relative a pagamenti parziali di Piani di Rientro, vengono monitorati sia dal singolo operatore sia dal team dedicato tramite un tool che calendarizza e condivide le singole scadenze.

Il tool, parte integrante del gestionale proprietario di MBCS, può essere attivato sia manualmente dall'operatore di Phone Collection sia automaticamente dal gestionale al verificarsi di determinate circostanze (esiti di lavorazione).

Nel caso di formalizzazione di un accordo relativo ad un PDR, a seguito di accordi con l'AOU Meyer, le scadenze future vengono caricate nel nostro gestionale all'interno della pratica a cui si riferiscono.

Tutte le proposte transattive, siano esse formulate a seguito di accordo con l'AOU Meyer, vengono monitorati sia dal singolo operatore sia dal team dedicato tramite un tool che raccoglie e organizza il processo. Il tool, parte integrante del gestionale di MBCS, può essere attivato sia manualmente dall'operatore sia automaticamente dal gestionale al verificarsi di determinate circostanze (esiti di lavorazione). Tutte le attività convogliano in un unico WorkFlow il quale permette di elaborare report ed estrazioni massive utili ad analisi da condividere all'interno o con la committente.

Rientrano nelle competenze Back Office anche le attività di resa: gli addetti, calendarizzate preventivamente le attività, avviano le estrazioni necessarie alla generazione dei flussi in data utile al rispetto delle scadenze condivise preventivamente con la committente.

Tramite appositi controlli IT, viene verificata la bontà del dato estratto e generata l'eventuale documentazione da produrre a supporto. Prima della definitiva trasmissione alla committente, l'addetto verifica la correttezza del flusso e la presenza del corredo documentale. L'intero processo viene completato in un ciclo massimo di 5 giorni lavorativi.

SISTEMA DI RENDICONTAZIONE E REPORTISTICA (EVENTUALI MIGLIORAMENTI RISPETTO A QUELLI FORNITI DALL'AZIENDA)

MBCredit Solutions dispone di un set di reportistica strutturato con l'obiettivo di monitorare la performance di incassato, la quantità e la qualità dei contatti telefonici, delle comunicazioni inviate ai clienti (mailing/sms); la flessibilità del nostro sistema di reporting ci permette, in ogni caso, di disegnare insieme al cliente la struttura di reporting più adeguata a soddisfare la sua esigenza specifica.

I team dedicati alle Commesse del Servizio Sanitario Nazionale e Solventi elaborano settimanalmente, e comunque sempre in accordo della miglior tempistica desiderata dal cliente, dei report sintetici rappresentativi sulle esitazioni, sulla curva di recupero e sulle numeriche gestite dai nostri operatori in merito all'attività inbound post lettere.

Tutti i report sono definiti, elaborati e costantemente mantenuti dall'ufficio Business Intelligence di MBCS. Il gestionale aziendale WebMBCS, consultabile dalla Committente, contiene tutte le informazioni di esitazione delle attività di collection, degli incassi e dei contatti telefonici; il modulo di reporting integrato nel gestionale permette vari livelli di estrazione di questi dati (per affido, giorno, mese, anno, ageing, ticket, esito, distribuzione territoriale, etc.), dati che saranno diffusi per competenza all'interno delle strutture di recupero e all'AOU Meyer con l'obiettivo di monitorare la corretta evoluzione della curva target di performance nonché di intervenire tempestivamente in correttivi e migliorie.

I report garantiscono un aggiornamento real time, sono fruibili in qualunque momento e distribuiti internamente ogni 6 ore. Ai fini di Business Intelligence, MBCS utilizza il software SAS. Il sistema fornisce un framework altamente scalabile di Business Analytics, può raccogliere dati da più e diversi sistemi operativi, strutturarli, trasformarli secondo le regole definite e memorizzarli in data warehouse.

Oltre alla reportistica qui sopra indicata saranno inviati periodicamente all'AOU Meyer i seguenti Report:

- Report numerica inbound post lettera, analisi portafoglio e curva di incassato; (Allegato 4 e Allegato 5);
- Report di Riepilogo per periodo di riscossione e Report di dettaglio per periodo di riscossione, con cadenza mensile (Allegato 6);
- Report di Riepilogo per singolo affido e Report di dettaglio per singolo affido, con cadenza mensile (Allegato 7);
- Proposte Piani di Rientro, Accordi Transattivi a Saldo e Stralcio, concessioni di dilazioni di pagamento con cadenza settimanale (Allegato 8);

- Report Contestazioni con cadenza trimestrale (Allegato 9)

QUANTIFICAZIONI ECONOMICHE

Riportiamo di seguito il prospetto con la quotazione success fee:

Procedura Aperta in modalità telematica per la conclusione di una convenzione per il “SERVIZIO DI RECUPERO E RISCOSSIONE DEI CREDITI IN ITALIA PER LE AZIENDE/ENTI DEL SSRT”				
Azienda	importo complessivo presunto dei crediti da recuperare	importo complessivo a base d'asta (iva esclusa)	compenso percentuale proposto (aggio)	importo complessivo presunto di aggiudicazione (iva esclusa)
1) crediti disciplinati dalla DGRT 39/2013 e smi:				
AO Meyer	650.000,00 €	65.000,00 €	5,00%	€ 32.500,00
sub totale 1)	650.000,00 €	65.000,00 €	5,00%	€ 32.500,00
2) altri crediti aziendali				
AO Meyer		0,00 €	5,00%	€ 0,00
sub totale 2)		0,00 €	5,00%	€ 0,00
Totale complessivo	650.000,00 €	65.000,00 €	5,00%	€ 32.500,00
QUOTAZIONE DELLE SEGUENTI ATTIVITA' OPZIONALI (che non rientrano nell'importo complessivo di aggiudicazione)				
descrizione	costo/anno Iva esclusa			
Attività di ricerca del nuovo indirizzo nei casi di mancato recapito e nuovo invio	285,00 €			
Predisposizione di un file per la riscossione coattiva	GRATUITO			

E il calcolo del costo della manodopera:

	Totale AOU MEYER
Stima costo della manodopera da inserire in offerta	€ 28.268
Stima costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	€ 982
Stima costi per attività di recupero (da modello economico)	€ 3.250
TOTALE complessivo	€ 32.500

ALLEGATI

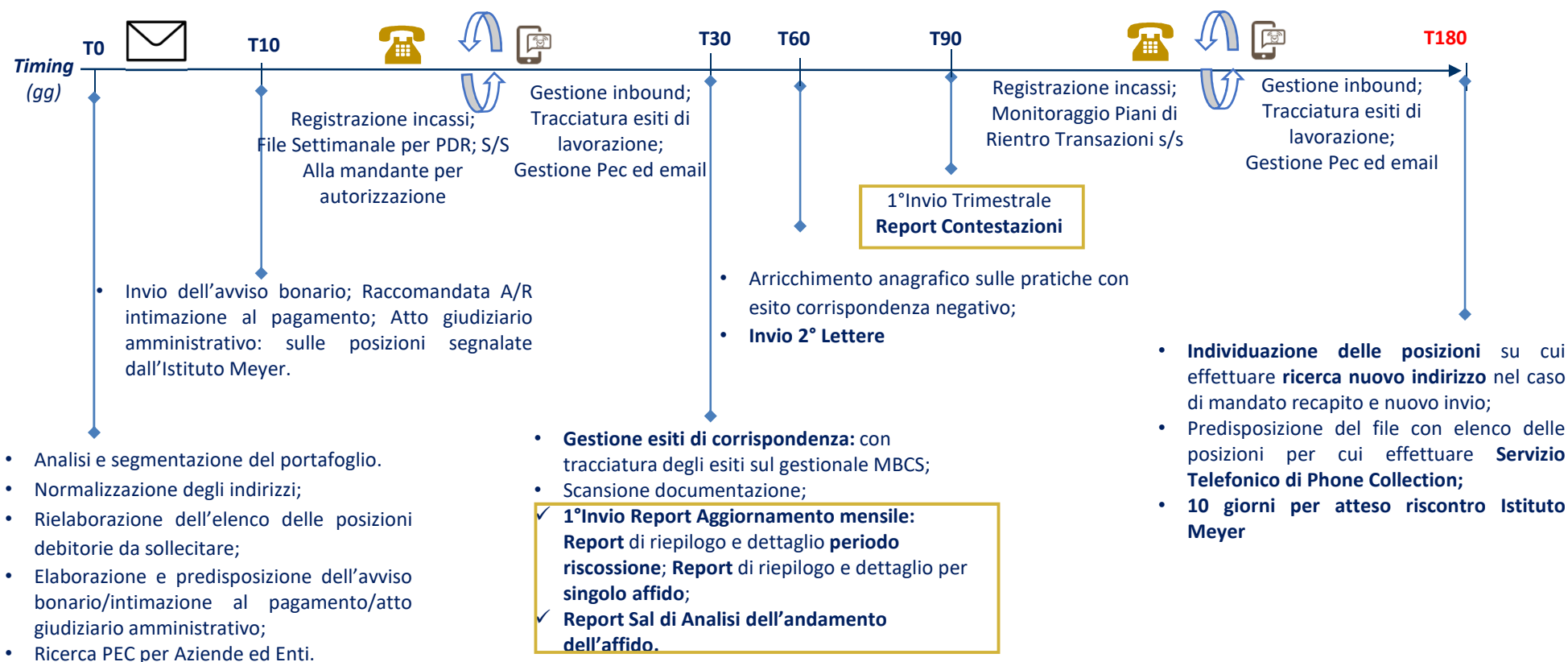
- ✓ Allegato 1 – Distinta per Poste italiane
- ✓ Allegato 2 – Workflow illustrativo Attività di recupero e riscossione dei crediti stragiudiziali **Fase Help Desk/Call Center**;
- ✓ Allegato 3- Il Workflow illustrativo Attività di recupero e riscossione dei crediti stragiudiziali **Servizio telefonico di Phone Collection** con la timeline e le azioni che verranno svolte;
- ✓ Allegato 4 e Allegato 5 - Report numerica inbound post lettera, analisi portafoglio e curva di incassato;
- ✓ Allegato 6 - Report di Riepilogo per periodo di riscossione e Report di dettaglio per periodo di riscossione, con cadenza mensile;
- ✓ Allegato 7 - Report di Riepilogo per singolo affido e Report di dettaglio per singolo affido, con cadenza mensile;
- ✓ Allegato 8 - Report Contestazioni con cadenza trimestrale;
- ✓ Allegato 9 - Proposte Piani di Rientro, Accordi Transattivi a Saldo e Stralcio, concessioni di dilazioni di pagamento con cadenza settimanale;

Posteitaliane - Distinta S.M.A. - Servizi Postali - SPEDIZIONI ITALIA						
CLIENTE	AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA MEYER - FIRENZE					
UFFICIO	UFFICIO PROTOCOLLO					
CODICE SAP	30011653					
CONTO CONTRATTUALE POSTA ORDINARIA E RACCOMANDATA	30011653-015					
CONTO CONTRATTUALE ATTO GIUDIZIARIO MARKET	30125233-017					
TIPO CONTRATTO	CONVENZIONE QUADRO ESTAR VALIDITA' - CONTRATTO ATTUATIVO AO MEYER 01/07/2020-21/11/2025					
CIG DERIVATO	836178FB1					
DATA SPEDIZIONI	(GIORNO/MESE/ANNO).....					
POSTA CONTEST 4 (ORDINARIA)	TOTALE PEZZI		grammi	qtà	prezzo	totale
		0-20			€ 0,60	€ -
		21-50			€ 0,95	€ -
		51-100			€ 1,40	€ -
		101-250			€ 2,35	€ -
		251-350			€ 2,35	€ -
		351-1000			€ 3,45	€ -
		1001-2000			€ 3,45	€ -
	TOTALE IMPORTO					
RACCOMANDATA MARKET CON ATTESTAZIONE DI CONSEGNA	TOTALE PEZZI	0-20			€ 3,246	€ -
		21-50			€ 4,086	€ -
		51-100			€ 4,086	€ -
		101-250			€ 4,866	€ -
		251-350			€ 4,866	€ -
		351-1000			€ 5,876	€ -
		1001-2000			€ 5,876	€ -
		TOTALE IMPORTO				
	RACCOMANDATA MARKET SEMPLICE	TOTALE PEZZI	0-20			€ 2,70
21-50					€ 3,54	€ -
51-100					€ 3,54	€ -
101-250					€ 4,32	€ -
251-350					€ 4,32	€ -
351-1000					€ 5,33	€ -
1001-2000					€ 5,33	€ -
TOTALE IMPORTO						
RACCOMANDATA 1 BUSINESS CON PROVA DI CONSEGNA		TOTALE PEZZI	0	0-20		€ 5,90
	21-100			€ 7,20	€ -	
	101-350			€ 8,60	€ -	
	350-2000			€ 9,90	€ -	
	TOTALE IMPORTO	€ 0,00				
Posteitaliane - Distinta S.M.A. - Servizi Postali SPEDIZIONI ITALIA						
ACCETTAZIONE:						
Timbro e firma per accettazione Poste Italiane						
Note dell'accettazione						



Recupero e riscossione dei Crediti Disciplinati dalla DGRT 39/2013 e altri crediti

Help Desk / Call Center



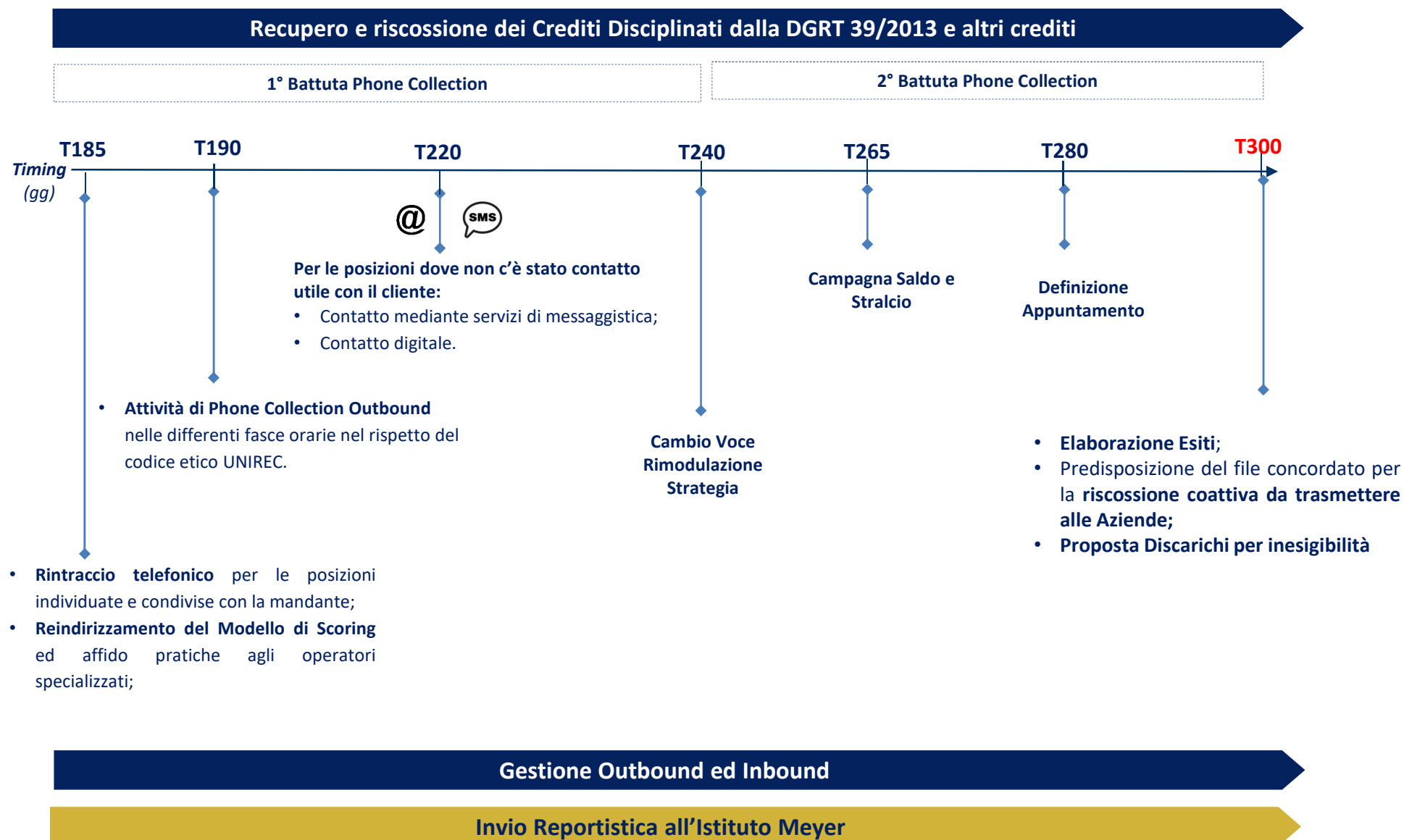
Gestione Inbound, incassi, contestazione e pratiche problematiche

Invio Reportistica all'Istituto Meyer

Workflow Illustrativo

Attività di recupero e riscossione stragiudiziale dei crediti Fase Phone Collection Outbound

Allegato 3

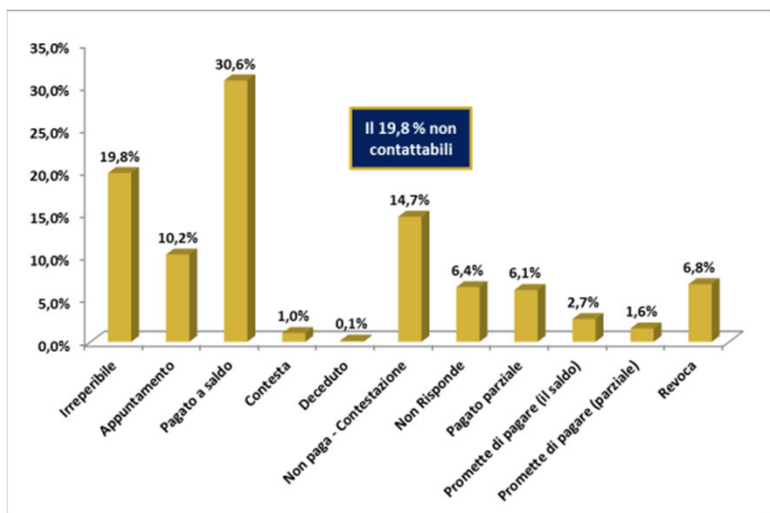




Modelli di Report implementati da MBCS 1/2

Esiti di lavorazione

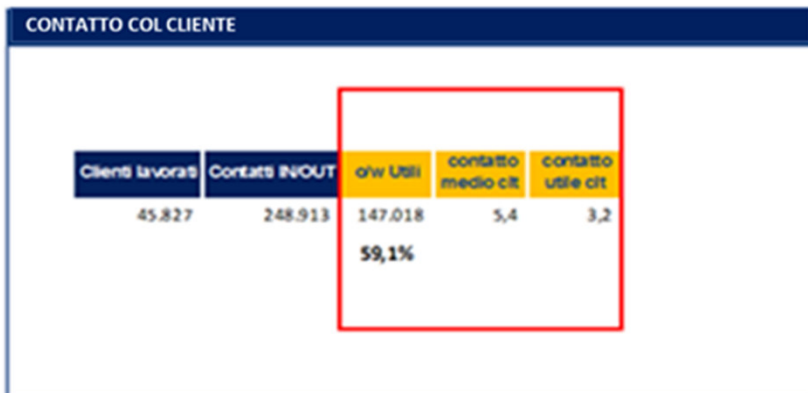
Esiti al 02/07/19				
Esiti	# Clienti	Clienti %	Valore €	Valore %
Irreperibile	290	19,8%	€ 171.265	25,7%
Appuntamento	150	10,2%	€ 80.399	12,0%
Pagato a saldo	449	30,6%	€ 135.123	20,2%
Contesta	15	1,0%	€ 23.267	3,5%
Deceduto	2	0,1%	€ 660	0,1%
Non paga - Contestazione	215	14,7%	€ 107.727	16,1%
Non Risponde	94	6,4%	€ 53.038	7,9%
Pagato parziale	89	6,1%	€ 55.454	8,3%
Promette di pagare (il saldo)	39	2,7%	€ 8.601	1,3%
Promette di pagare (parziale)	23	1,6%	€ 10.432	1,6%
Revoca	99	6,8%	€ 21.541	3,2%
Totale complessivo	€ 1.465	100,0%	€ 667.506	100,0%



Curva di incassato

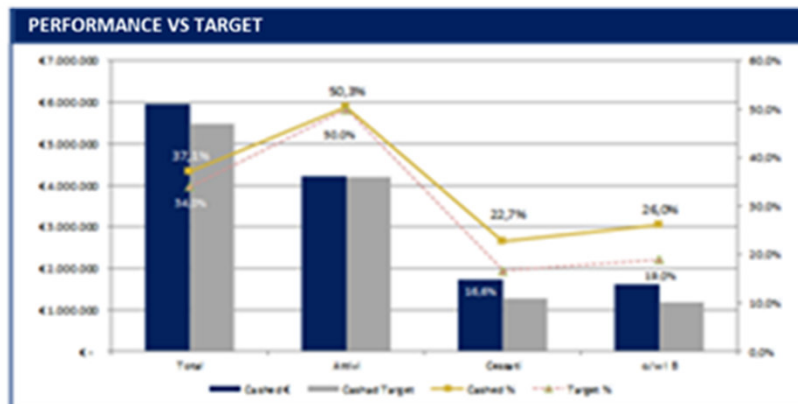
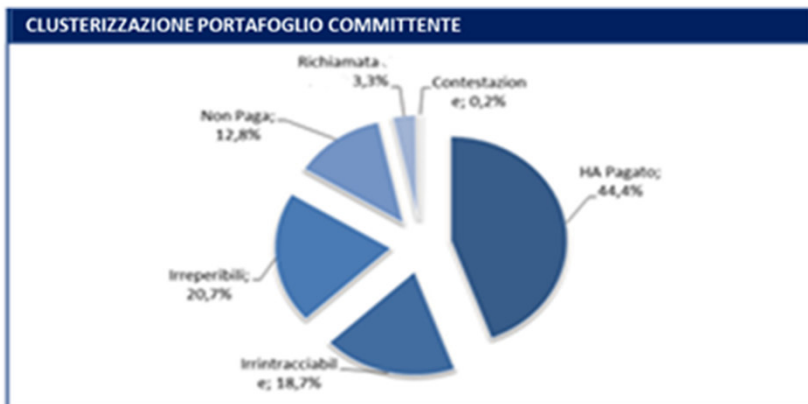
Start	N. clienti	Affidato	Aff netto	Ticket medio	Aging	Start											End	Final
Jan	5.682	€ 1.064.524	€ 864.229	€ 187	90	2,2%	6,5%	14,2%	20,1%	30,0%	41,2%	50,2%	58,2%	64,9%	69,9%	73,5%	76,3%	70,8%
feb	4.160	€ 968.091	€ 739.228	€ 233	106	5,9%	11,6%	22,0%	34,5%	46,2%	54,4%	59,5%	64,7%	68,9%	72,3%	73,4%	75,6%	71,8%
Mar	4.418	€ 1.084.551	€ 824.064	€ 245	88	2,4%	8,8%	19,4%	29,6%	40,6%	50,0%	57,8%	64,3%	70,6%	74,7%	80,3%	91,4%	91,4%
Average						3,5%	8,9%	18,5%	28,0%	38,9%	48,5%	55,8%	62,4%	68,1%	72,3%	75,7%	81,1%	78,0%

Modelli di Report Implementati da MBCS 2/2



PERFORMANCE

	Clients	Affidato	Incasato	Incasato target	% MB	% Target	Δ%
Total	45.827	€ 16.070.858	€ 5.961.299	€ 5.469.072	37,1%	34,0%	9,0%
Attivi	20.833	€ 8.378.555	€ 4.217.893	€ 4.189.278	50,3%	50,0%	0,7%
Cessati	24.994	€ 7.692.303	€ 1.743.406	€ 1.279.794	22,7%	16,6%	36,2%
o/w TB	22.861	€ 6.177.777	€ 1.608.413	€ 1.173.778	26,0%	19,0%	37,0%





Modelli di Report: Report Riepilogo e dettaglio periodo di riscossione

Report di riepilogo per periodo di riscossione

Data di Affido	Data Riscossione	N.Posizioni Debitorie Riscosse	Capitale Richiesto	Interessi Richiesti	Spese Amministrative Richieste	Spese di Notifica Richiesta	Importo Totale Riscosso	% Spettante alla ditta
----------------	------------------	--------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------	------------------------

Report di dettaglio per periodo di riscossione

Data Affido	Tipologia Credito Richiesto	Azienda SSRT	Codice Identificativo della posizione	Capitale Richiesto	Interessi Richiesti	Spese Amministrative Richieste	Spese di Notifica Richieste	Capitale Incassato	Interessi Incassati	Spese Amministrative Incassate	Spese di Notifica Incassate	Importo Totale Riscosso	% Spettante alla Ditta	Fattura Ditta Aggiudicata
-------------	-----------------------------	--------------	---------------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------	-----------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------	------------------------	---------------------------



Report Riepilogo e dettaglio per singolo affido

Report di riepilogo per periodo di riscossione

Data invio Lettera Monitoria / AR	Tipologia Lettera inviata	N. Invii	Esito invio	N. posizioni debitorie Riscosse	Capitale Richiesto	Interessi Richiesti	Spese Amministrative Richieste	Spese di Notifica Richiesta	Importo Totale Riscosso	% Spettante alla ditta
01/07/2021	A/R	25.000	Ricevute di ritorno; Compita Giacenza; Mancato Recapito	7.500	650.000 €	50.000 €	500.000 €	50.000 €	100.000 €	10%
01/07/2021	Lettera Semplice	25.000		7.500	650.000 €	50.000 €	500.000 €	50.000 €	100.000 €	10%

Report di dettaglio per periodo di riscossione

identificativo Posizione	Data invio Lettera Monitoria / AR	Tipologia Lettera inviata	N. Invii	Esito invio	N. Identificativo A/R	Data Riscossione	Capitale Richiesto	Interessi Richiesti	Spese Amministrative Richieste	Spese di Notifica Richiesta	Importo Totale Riscosso	% Spettante alla ditta
123	01/07/2021	A/R	1	Ricevute di ritorno; Compiuta Giacenza; Mancato Recapito	AR120XXXXXX	01/08/2021	650.000 €	50.000 €	500.000 €	50.000 €	100.000 €	10%
123	01/07/2021	Monitoria	1		AR120XXXXXX	01/08/2021	650.000 €	50.000 €	500.000 €	50.000 €	100.000 €	10%

Gli importi indicati sono puramente illustrativi

Report Contestazioni e Report Proposte Pdr, Accordi Transattivi Saldo e Stralcio e Dilazioni



Report Contestazioni

Data Affido	Cod. Identificativo	Tipologia Credito	Azienda SSRT	Importo Capitale Richiesto	Motivo della Contestazione
-------------	---------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------------------

Report Proposte Pdr, Accordi Transattivi Saldo e Stralcio e Dilazioni

Data Affido	Cod. Identificativo	Tipologia Credito	Azienda SSRT	Importo Capitale Richiesto	Interessi Richiesti	Spese Amministrative Richieste	Spese di Notifica Richieste	Motivazione Proposta	Tipologia Proposta	Importo da Pagare	Importo da Stralciare	%di Stralcio	N. Rate cadenza mensile	Data inizio Pagamento	Data Ultimo Pagamento	Riscontro Azienda SSRT
-------------	---------------------	-------------------	--------------	----------------------------	---------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------------------	--------------------	-------------------	-----------------------	--------------	-------------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------

Firmato digitalmente da
ILARIA IACOVELLI

CN = ILARIA IACOVELLI
O = MBCREDIT SOLUTIONS
C = IT

Firmato digitalmente da

MAURIZIO CRISTIAN BERTILACCIO

CN = MAURIZIO CRISTIAN BERTILACCIO
O = MBCredit Solutions spa
C = IT

"ATTO GIURIDICO" DI DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITA' IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 del Regolamento UE n° 679 del 27 aprile 2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio (GDPR), a valere anche quale "istruzione documentata" di cui al medesimo articolo.

TRA

MBCredit Solutions Spa (di seguito "**Società**" o "**Responsabile**") con sede legale in Milano (MI) – 20153, Via Caldera n. 21 - C.F. / P.I. 09007750152 e Gruppo IVA 10536040966, in persona del suo Legale Rappresentante *pro-tempore*

E

l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer (d'ora innanzi denominata "**Azienda**" o "**Titolare**"), con sede legale in Viale Gaetano Pieraccini 24, 50139 Firenze, C.F. e P. IVA n. 02175680483, in persona del suo Legale Rappresentante *pro-tempore*

congiuntamente indicate come le "Parti"

Visti:

- il *Regolamento generale 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ...* (di seguito: GDPR);
- il *D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Regolamento (UE) n. 2016/679* (di seguito: Codice).

Premesso che:

A) con Determinazione n. 852 del 25/05/2021, si è proceduto all'indizione di una procedura aperta finalizzata alla conclusione di una Convenzione con unico Operatore per l'affidamento del servizio di recupero e riscossione dei crediti in Italia per le Aziende/Enti del SSRT;

B) con Determinazione n. 1805 del 11/11/2021, si è proceduto all'aggiudicazione della succitata procedura;

C) il fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni indicate nella convenzione alle condizioni, modalità e termini stabiliti nella stessa;

D) il Titolare, prima di affidare al Responsabile lo svolgimento dei Servizi, ha valutato che lo stesso presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e garantire una adeguata tutela dei dati trattati e dei diritti degli interessati;

E) con la sottoscrizione del presente documento le Parti intendono regolare i reciproci rapporti in relazione al trattamento dei dati personali effettuato Centro coordinatore per conto del Titolare;

tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue:

ART. 1

(Oggetto, finalità e durata del trattamento)

Il trattamento può essere brevemente descritto come segue:

- raccolta e gestione di dati identificativi, bancari, sanitari e giudiziari al fine di poter gestire il servizio di recupero credito

Le basi giuridiche del trattamento sono individuabili dei seguenti articoli del GDPR/Codice:

- art. 6 del GDPR
- art. 9 del GDPR

Il trattamento riguarda le seguenti tipologie di interessati:

- Cittadini italiani e stranieri

Il trattamento ricomprende le seguenti tipologie di dati:

- Identificativi (es. Nome, Cognome, Iban, prestazione sanitaria)

I dati sono trattati con modalità:

- Identificativa

Il trattamento è effettuato con strumenti:

- Informatici e cartacei

Con la sottoscrizione del presente atto l'AOU Meyer individua MBCredit Solutions Spa, con l'incarico di effettuare le operazioni di trattamento sui dati personali di cui entra in possesso od a cui ha comunque accesso, nell'esecuzione delle attività specificate in premessa.

La Società, con la sottoscrizione del presente atto, conferma la diretta e approfondita conoscenza degli obblighi che assume in relazione alle disposizioni normative e si impegna a procedere al trattamento dei dati personali attenendosi alle istruzioni ricevute dal Titolare attraverso la presente nomina.

La Società prende atto che l'incarico di effettuare le operazioni di trattamento dei dati personali quale Responsabile del trattamento è affidato in quanto il suo profilo è stato ritenuto idoneo a soddisfare i requisiti di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse tali da fornire sufficienti garanzie per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Qualsiasi mutamento di tali requisiti che possa determinare incertezze sul mantenimento dei requisiti stessi, deve essere comunicato al Titolare che può esercitare in piena autonomia e libertà di valutazione il diritto di recesso, senza penali o oneri a proprio carico.

Il presente atto di nomina ha validità per il tempo necessario ad eseguire le attività affidate al responsabile, e si considera venuto meno al termine delle attività stesse o qualora venga meno il rapporto con il Titolare.

ART. 2

(Obblighi del Responsabile e modalità di trattamento)

Il Responsabile del trattamento, relativamente ai dati personali oggetto di trattamento ha l'obbligo di attenersi alle istruzioni di seguito riportate e a quelle ulteriori impartite dal Titolare mediante procedure e/o comunicazioni specifiche.

Il Responsabile del trattamento, relativamente ai dati personali oggetto di trattamento, è tenuto a:

- organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni di trattamento di competenza attenendosi ai principi generali e alle disposizioni della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, ovvero, assicurare che i dati personali oggetto del trattamento siano:
 - ✓ trattati in modo lecito e secondo correttezza;
 - ✓ raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi; a tale riguardo, l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi dovrà essere ridotta al minimo, in modo da escludere il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante dati anonimi, ovvero adottando modalità che permettano di identificare gli interessati solo in caso di necessità;
 - ✓ esatti e, se necessario, aggiornati;
 - ✓ pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento;
- effettuare il trattamento dei dati con logiche e modalità strettamente ed esclusivamente correlate alle finalità di cui all'art. 1, per il tempo strettamente necessario per il perseguimento delle finalità connesse, garantendo il pieno rispetto delle istruzioni ricevute;
- informare immediatamente l'Azienda qualora, a suo parere, l'applicazione di una sua istruzione possa violare, nel concreto contesto operativo, le disposizioni in materia di protezione dei dati personali;
- tenere il Registro delle attività di trattamento, ex art. 30 par. 2 del GDPR;
- conservare e custodire con diligenza, prudenza e perizia i dati personali oggetto del trattamento;

- sono fatti salvi eventuali obblighi di conservazione previsti dalla normativa, obblighi che il Responsabile è tenuto a motivare impegnandosi a non compiere sui dati conservati, e a non consentire ai propri sub-Responsabili, operazioni di trattamento per qualsivoglia ulteriore finalità;
- assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato previsti dagli artt. 15-19 e 21 del GDPR; qualora il Responsabile riceva richieste da parte di interessati finalizzate all'esercizio dei propri diritti, esso dovrà:
 - ✓ darne tempestiva comunicazione al Titolare con comunicazione di posta elettronica certificata allegando copia delle richieste;
 - ✓ coordinarsi, ove necessario e per quanto di propria competenza, con le funzioni aziendali designate dal Titolare per gestire le relazioni con gli interessati;
 - ✓ assistere e supportare il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati, negli ambiti e nel contesto del ruolo in cui opera il Responsabile del trattamento.

ART. 3

(Soggetti autorizzati al trattamento dei dati)

Il Responsabile del trattamento si impegna:

- a individuare formalmente quali soggetti autorizzati al trattamento coloro che, a qualunque titolo, devono compiere per suo conto operazioni del trattamento e/o attuare compiti relativi alla protezione e alla libera circolazione dei dati limitando l'accesso e il trattamento ai soli dati necessari per lo svolgimento delle attività consentite rispetto alle mansioni svolte;
- a impartire per iscritto ai soggetti autorizzati, appropriate e complete istruzioni su come svolgere correttamente ed in modo lecito il trattamento,
- a vigilare regolarmente sulla puntuale osservanza delle istruzioni impartite da parte dei soggetti autorizzati, anche mediante verifiche periodiche;
- a curare la formazione specifica in materia di protezione dei dati personali dei soggetti autorizzati che operano sotto la sua responsabilità;
- a garantire che i propri dipendenti e/o collaboratori che operano a vario titolo nell'ambito del rapporto in essere con l'Azienda, siano dotati di esperienza, capacità e affidabilità con riferimento alla gestione dei sistemi informatici in particolare per quanto attiene alle misure di sicurezza previste dalla normativa in materia di protezione dei dati.

ART.4

(Responsabile della Protezione dei Dati)

Il Responsabile– ove tale obbligo si applichi anche al Responsabile stesso in base alle disposizioni dell'art. 37 del GDPR – si impegna a nominare e comunicare al Titolare il nominativo e i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati.

In particolare il DPO del Responsabile può essere contattato ai seguenti indirizzi:

Mail: DPO.mediobanca@mediobanca.com

ART.5

(Trasferimento verso paesi terzi o organizzazioni internazionali)

Il Responsabile si impegna a circoscrivere gli ambiti di circolazione e trattamento dei dati personali (es. memorizzazione, archiviazione, conservazione dei dati sui propri server) ai Paesi facenti parte dell'Unione Europea, con espresso divieto di trasferirli in Paesi extra UE che non garantiscano (o in assenza di) un livello adeguato di tutela, ovvero, in assenza di strumenti di tutela previsti dal Regolamento UE 2016/679 (Paese terzo giudicato adeguato dalla Commissione europea, clausole contrattuali modello, consenso degli interessati, ecc.).

Il Responsabile pertanto non dovrà trasferire o effettuare il trattamento dei dati personali del Titolare del trattamento al di fuori dell'Unione Europea per nessuna ragione, in assenza di autorizzazione scritta da parte del Titolare.

Qualora, in corso di esecuzione del Contratto, il Titolare rilasci tale autorizzazione e venga pertanto effettuato un trasferimento di dati personali del Titolare del trattamento al di fuori dell'Unione Europea, tale trasferimento dovrà rispettare le previsioni di cui al Regolamento UE 2016/679.

Resta inteso fra le Parti che il Responsabile dovrà garantire che i metodi di trasferimento impiegati, anche in conformità alle clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea ed ai presupposti indicati nella medesima decisione, consentano il mantenimento di costanti e documentabili standard di validità per tutta la durata del presente atto di nomina.

Il Responsabile è obbligato a comunicare immediatamente al Titolare il verificarsi delle seguenti fattispecie:

- mancato rispetto delle clausole contrattuali standard di cui sopra;
- qualsiasi modifica dei metodi e delle finalità di trasferimento dei dati personali del Titolare all'estero.

ART.6 (Misure di sicurezza)

Con riguardo alle misure di sicurezza da osservare nel trattamento dei dati e allo scopo di ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità ivi previste, il Responsabile del trattamento si impegna:

- ad adottare adeguate ed idonee misure tecniche ed organizzative previste dalla normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali ed ogni altra previsione derivante dall'Autorità di controllo e dal Comitato Europeo per la protezione dei dati, curandone il rispetto e l'applicazione da parte degli autorizzati al trattamento, effettuando, altresì controlli sull'operato dei medesimi;
- a verificare periodicamente e, ove necessario, ad adeguare le misure di sicurezza con riferimento all'analisi dei rischi aziendali, all'evolversi della normativa e al progredire dello sviluppo tecnologico;
- a garantire le evidenze e la documentazione comprovanti l'adozione delle misure tecniche ed organizzative idonee.

ART.7 (Controlli)

Il Responsabile si impegna a consentire al Titolare la verifica del rispetto del presente atto di nomina. Il Responsabile si impegna a supervisionare e controllare direttamente i soggetti da esso designati per le operazioni di trattamento.

Il Responsabile riconosce al Titolare il diritto di effettuare controlli relativamente alle operazioni aventi ad oggetto il Trattamento dei dati personali ed a tal fine il Titolare, ove lo reputi opportuno, potrà disporre verifiche a campione o attività di audit avvalendosi di personale espressamente incaricato a tale scopo.

Il Responsabile si impegna a mettere a disposizione in qualunque momento e dietro richiesta del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla presente nomina e a contribuire alle attività di controllo, comprese eventuali ispezioni realizzate dal Titolare del Trattamento o altro soggetto incaricato. Tutti i controlli potranno essere effettuati periodicamente in base a metodologie concordate tra le Parti.

ART.8 (Nomina dei sub Responsabili del trattamento)

Il Responsabile del trattamento è autorizzato a ricorrere, ai sensi di quanto previsto dall'art. 28 par. 4 del GDPR, ad altro soggetto (di seguito sub Responsabile del trattamento) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, disciplinando il rapporto con atto giuridico o contratto teso a circoscrivere i rispettivi ambiti di responsabilità e facendo sottoscrivere al sub Responsabile le medesime condizioni applicate nel presente atto di nomina adottando nei confronti dello stesso gli stessi obblighi in materia di protezione di dati personali già in capo al Responsabile del trattamento e derivanti dalla sottoscrizione del presente atto di nomina.

Il Responsabile del trattamento dovrà assicurare che il sub Responsabile del trattamento offra garanzie sufficienti di affidabilità e riservatezza e metta in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e che restituisca [ovvero *cancel*] i dati personali oggetto dei trattamenti e le eventuali copie al termine della prestazione del servizio.

Il sub Responsabile del trattamento potrà trattare i dati personali nella misura in cui il trattamento sia strettamente necessario per l'esecuzione del Contratto in essere tra le Parti ed in ogni caso nel rispetto del presente atto di nomina, restando inteso tra le Parti che il sub Responsabile sarà inoltre obbligato al rispetto delle limitazioni cui il Fornitore è tenuto.

Qualora l'eventuale sub Responsabile, esecutore del trattamento, ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati personali, il Responsabile dichiara espressamente e garantisce di mantenere l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi di tale soggetto.

Il Responsabile del trattamento dovrà trasmettere all'Azienda la denominazione del sub Responsabile del trattamento, nonché di ogni altra modifica riguardante l'aggiunta o la sostituzione con altri sub Responsabili del trattamento, dando al Titolare la possibilità di opporsi.

ART.9 (Responsabilità)

Il Responsabile del trattamento risponde per il danno causato dal trattamento se non ha adempiuto agli obblighi del GDPR specificatamente diretti al responsabile del trattamento, o ha agito in modo difforme o contrario rispetto alle istruzioni offerte dal Titolare.

Il Responsabile del trattamento si obbliga a tenere manlevata ed indenne il Titolare da ogni responsabilità o danno, anche nei confronti di terzi, e da qualunque somma che il Responsabile del trattamento dovesse essere condannato a pagare, derivante direttamente o indirettamente da fatti attivi o omissivi ad esso imputabili esclusivamente, commessi anche dai dipendenti e/o collaboratori che operano a vario titolo come autorizzati al trattamento dei dati, ivi inclusi i danni derivanti dalla perdita, sottrazione, deterioramento e/o distruzione dei dati trattati.

Il Responsabile del trattamento conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi del sub Responsabile del trattamento, qualora quest'ultimo ometta di adempiere agli obblighi in materia di protezione dei dati disciplinati nel GDPR o nel presente atto. Secondo quanto previsto dalla normativa, qualora il Titolare del trattamento e il Responsabile del trattamento siano coinvolti nello stesso trattamento e siano considerati responsabili dell'eventuale danno causato agli interessati, ognuna delle Parti è responsabile in solido per l'intero ammontare del danno, al fine di garantire il risarcimento effettivo dell'interessato. Qualora il Titolare del trattamento o il Responsabile del trattamento del trattamento abbia pagato l'intero risarcimento del danno, tale Titolare del trattamento o responsabile del trattamento ha il diritto di rivalsa nei confronti dell'altra Parte coinvolta nel trattamento per il risarcimento della quota parte corrispondente alla sua responsabilità per il danno, conformemente alle condizioni previste dalla normativa

ART. 10 (Violazione dei dati personali c.d. *data breach*)

In eventuali casi di violazione dei dati personali consistenti nella violazione di sicurezza che comporti accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati e tali da mettere a rischio i diritti e le libertà degli individui i cui dati personali sono trattati dal Responsabile per conto del Titolare del trattamento, il Responsabile deve:

- informare il Titolare, con comunicazione da inviarsi all'indirizzo PEC dello stesso, tempestivamente e in ogni caso non oltre le 24 ore dalla scoperta dell'evento, di essere venuto a conoscenza di una violazione recante le seguenti dettagliate informazioni:
 - ✓ la natura della violazione dei dati personali, compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione, nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
 - ✓ il nome e i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso il Responsabile da cui ottenere maggiori informazioni;
 - ✓ le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;

- ✓ le misure adottate per mitigare i rischi;
- fornire ove possibile assistenza al Titolare del trattamento per far fronte alla violazione e alle sue conseguenze soprattutto in capo agli interessati coinvolti;
- attivarsi per mitigare, ove possibile, gli effetti delle violazioni proponendo tempestive azioni correttive al Titolare ed attuando tempestivamente tutte le azioni correttive approvate e/o richieste dal Titolare stesso.

ART. 11

(Valutazione di impatto sulla protezione dei dati)

Con riferimento agli artt. 35 e 36 del GDPR, il Responsabile si impegna, su richiesta, ad assistere il Titolare nelle attività necessarie all'assolvimento degli obblighi previsti dai succitati articoli, sulle base delle informazioni in proprio possesso, in ragione dei trattamenti svolti in qualità di Responsabile del trattamento, ivi incluse le informazioni relative agli eventuali trattamenti effettuati dai sub - Responsabili.

Art.13.

(Restituzione e cancellazione dei dati)

In caso di cessazione del contratto/convenzione, Il Responsabile provvede, a scelta e su richiesta del Titolare, alla restituzione dei dati, comprese le eventuali copie di backup e tutta la documentazione cartacea, oppure alla integrale cancellazione/distruzione degli stessi, rilasciando in ogni caso attestazione scritta che presso di sé non ne sussiste copia alcuna.

In caso di richiesta scritta del Titolare, il Responsabile è tenuto a indicare le modalità tecniche e le procedure utilizzate per la cancellazione/distruzione.

Sono fatti salvi eventuali obblighi di conservazione previsti dalla normativa, obblighi che il Responsabile è tenuto a motivare impegnandosi a non compiere sui dati conservati, e a non consentire ai propri sub-Responsabili, operazioni di trattamento per qualsivoglia ulteriore finalità.

Firenze, lì _____

MBCredit Solutions Spa

Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer