

Allegato 3 - Profilo Commerciale Soluzione “Concorsi Smart” GLOBAL SERVICE

Codice: CONSMT-GLSP-MK

1. VISIONE DEL PRODOTTO

Global service – da 200 a 500 candidati.

Il servizio **Concorsi Smart** di TIM è una soluzione multidisciplinare dedicata alla trasformazione ed alla digitalizzazione dei concorsi pubblici e delle procedure selettive, rendendole sicure, efficienti ed economiche.

Il processo di digitalizzazione dei concorsi per le prove scritte (protetto da Brevetto internazionale e Certificazione Agid) permette, prima di tutto, di rispettare l'ultimo D.Lgs. 44/convertito con modificazioni in **legge** il 28 Maggio 2021 n. 76, riguardante Misure urgenti per il contenimento dell'epidemia da COVID-19, in materia di vaccinazioni anti SARS-CoV-2, di giustizia e di concorsi pubblici. Allo stesso tempo, il servizio offre l'organizzazione e la gestione dello svolgimento delle prove scritte dei concorsi pubblici e selezioni in totale sicurezza e trasparenza e nella piena tutela della Privacy.

Il metodo elaborato è in grado di produrre un notevole risparmio di tempo e di costi rispetto alle procedure tradizionali, razionalizzando aspetti procedurali ed organizzativi sia per gli Enti che per i Partecipanti alle prove selettive ed azzerando i rischi di gestione. Le prove avranno questionari randomizzati nei contenuti e nei metodi di distribuzione con la dematerializzazione applicata alle candidature, iscrizioni e relative prove concorsuali.

Il **Global Service** mette a disposizione la sede logistica dove svolgere la prova concorsuale con tutte le relative attività di fornitura allestimento.

Il prezzo è calcolato a candidato in modalità Una Tantum.

2. DETTAGLIO DELLA FORNITURA

- Organizzazione e Gestione Procedure concorsuali
 - Integrazione con Portale candidature o anagrafica già in possesso dell'Ente
 - Invio delle candidature con tracciabilità di ricezione
 - Portale raccolta ausili e assistenza logistica: donne in gravidanza, disabili, etc.
 - Portale per la pubblicazione della prova e della graduatoria fino a 60 gg dalla chiusura concorsuale
- Modulo software Customer satisfaction per intervista candidati a fine prova concorsuale (opzionale)
- Sede logistica dove effettuare la prova concorsuale adeguata alle normative anticovid
- Logistica Sede concorsuale in base alle esigenze del cliente comprensiva, in base alle necessità, del seguente personale/attrezzature:
 - Personale sanitario con automezzi dedicati al primo intervento
 - Personale sanitario per effettuare i tamponi ai candidati che non hanno avuto possibilità nelle 48 H precedenti, (costo del tampone è a carico del candidato)
 - Personale per la sanificazione pre e post concorso
 - Personale vigilanza pubblica per le attività di perimetro alle sedi, temperatura etc...
 - Personale servizio
 - Personale Vigilanza
 - Personale Accoglienza Check-in e Check-out
 - Persone di affiancamento alla commissione
 - Persone di Coordinamento dei gruppi di lavoro
 - N.01 BabySitter (in caso di necessità)
 - Attrezzatura Hardware:
 - Impianto di Audio diffusione
 - Impianto Video per istruzione e PIN di sicurezza
 - Impianto di Videoconferenza
- Attrezzatura Tecnologica per ogni candidato/sessione:
 - Tablet dotati di SIM Multioperatore
 - MDM per sicurezza
 - Carrelli di ricarica
- Postazione di check-in e check-out
- Postazione di Segreteria generale

- Allestimento Sala Commissione
- Assistenza sul portale per candidati:
 - Operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 09 alle ore 18;
 - Assistenza ai candidati H24 con sistema di chat automatica
- Assistenza tecnico-informatica in loco durante lo svolgimento delle prove

3. REQUISITI FUNZIONALI

Il portale per i candidati è fornito in **modalità SaaS** e resa disponibile attraverso un indirizzo web (URL). Si potrà accedere da qualsiasi dispositivo multimediale con connessione internet, sia esso un PC, Smartphone o Tablet, iOS o Android. Le prove scritte sono invece svolte utilizzando specifica App su Tablet.

4. INSTALLAZIONE DEL SERVIZIO

Le tempistiche necessarie per la completa erogazione delle forniture e delle attività di installazione saranno concordate con il cliente e dipenderanno dal modulo acquistato (solo piattaforma, solo servizio prove scritte o entrambe).

Al termine delle installazioni verranno fornite le attività necessarie:

- alla formazione con trainer specialista di prodotto destinate agli utenti amministratori in modalità training on the job
- Startup del progetto

5. ASSISTENZA AL SERVIZIO

L'assistenza al servizio è disponibile in due modalità dipendentemente dai moduli acquistati:

- Piattaforma SW attivata per la gestione delle prove
- Svolgimento prove scritte

5.1 ASSISTENZA A FORNITURA PIATTAFORMA SW

Servizio di assistenza agli utenti interni

Il servizio di assistenza per utenti interni prevede:

VOCE	DESCRIZIONE
Assistenza da remoto	Il servizio di assistenza include l'assistenza da remoto effettuata dalla sede del Fornitore
Modalità di accesso al servizio di assistenza	Su numero verde dedicato, via web ticket ed e-mail dedicati
Orario di copertura	Lunedì – Venerdì: 9:00-18.00 festivi esclusi

L'assistenza tecnica dedicata agli operatori interni sarà eseguita durante tutte le fasi della procedura, dalla progettazione del bando di selezione fino all'approvazione della graduatoria definitiva.

Servizio di assistenza ai candidati esterni

Il servizio di assistenza specifica per i candidati prevede:

VOCE	DESCRIZIONE
Assistenza da remoto	Il servizio di assistenza include l'assistenza da remoto effettuata mediante diversi strumenti multicanale
Modalità di accesso al servizio di assistenza	Su numero dedicato, via e-mail dedicata chat online dedicata accessibile direttamente dalla Piattaforma
Orario di copertura telefonica e degli operatori dedicati all'assistenza candidati	Tramite operatore Lunedì – Venerdì: 9:00-18.00 festivi esclusi. Tramite Chat automatica on line: 24h 7g su 7

Accedendo sulla Piattaforma è possibile utilizzare il servizio di chat on line, facilmente utilizzabile dagli utenti. Il sistema invita il candidato a prendere visione delle FAQ. Per qualsiasi ulteriore necessità il candidato può iniziare la conversazione: il sistema permette di selezionare domande specifiche a cui saranno date risposte automatiche esaustive; qualora il candidato avesse ulteriori necessità potrà dialogare con il personale specializzato in tempo reale durante l'orario previsto per l'assistenza.

5.2 ASSISTENZA A SVOLGIMENTO PROVE SCRITTE

- Assistenza tecnico-informatica (personale per assistenza agli strumenti informatici, multimediali, tablet, ecc.) ed organizzativa (personale vigilanza, check-in/out, coordinamento gruppo lavori, disabili, donne in gravidanza, ecc.) in loco.

6. PREZZI

CODICE SAP	DESCRIZIONE	Canone	Una Tantum
CONSMT-SVCFULL-500	Global service - noleggio HW e utilizzo della piattaforma software. Sede Logistica fornita dal fornitore. Numero Candidati da 200 a 500 Prezzo una Tantum per singolo candidato per singola prova concorsuale		47,50 €
CONSMT-PROSVC	Prestazioni professionali - servizi professionali e di Help desk. Da associare a CONSMT-SVCSTD, CONSMT-SVCFULL-PLUS, CONSMT-SVCFULL-500. Prezzo per singolo candidato.		12,00 €
	<i>Le due precedenti voci (CONSMT- SVCFULL-500+CONSMT-PROSVC) unite per rappresentare il totale per tutti i candidati</i>	<i>n. candidati:</i> 	<i>Totale €</i>

7. PRE-REQUISITO

Per l'erogazione del Servizio il Cliente deve avere almeno una SIM attiva con un contratto "Multibusiness" di TIM.

Il contratto "Multibusiness" di TIM potrà essere sottoscritto dal Cliente separatamente dall'Offerta di cui al presente Profilo Commerciale.

In caso di mancata sottoscrizione del contratto "Multibusiness" il Servizio non potrà essere erogato.

il Servizio non potrà essere altresì erogato nel caso di intervenuta cessazione per qualsiasi motivo del contratto "Multibusiness" ed in tal caso il Cliente sarà tenuto, relativamente al Servizio, a corrispondere a TIM gli importi di rateo canone a scadere del bimestre in cui ha efficacia la cessazione.

8. DURATA RECESSO E CESSAZIONE

Il contratto relativo al Servizio ha una durata di 1 (un) anno, senza rinnovo automatico alla scadenza, salvo diversa indicazione riportata nel Modulo Unico o nel Contratto personalizzato che il Cliente dovrà sottoscrivere unitamente agli allegati per la richiesta del Servizio. Il Cliente ha la facoltà di recedere dal Servizio in qualunque momento, mediante PEC o Raccomandata A/R con un preavviso di 30 giorni.

Al momento dell'eventuale recesso il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere a TIM gli importi di rateo canone a scadere del bimestre in cui ha efficacia il recesso dal Servizio, unitamente al decimo dell'importo del Servizio non eseguito ai sensi dell'art. 109 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

Al termine del periodo di vigenza contrattuale TIM resta comunque contattabile attraverso i consueti canali commerciali di riferimento.

Prima di procedere con la richiesta di disattivazione, il Cliente dovrà procedere a propria cura e spese al salvataggio dei dati e dei contenuti associati alle utenze. I dati saranno comunque conservati per un ulteriore periodo di 40 (quaranta) giorni, decorso il quale, in mancanza di una richiesta di riattivazione del Servizio, lo stesso verrà cessato definitivamente con la conseguente cancellazione dei dati.

9. FATTURAZIONE

La fatturazione dei corrispettivi dovuti per il Servizio avverrà in unica soluzione. In applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), il Cliente dovrà fornire a TIM il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto nonché il Codice Identificativo di Gara (CIG) e, nei casi previsti, il CUP. Le fatture e/o le comunicazioni inviate sia in via

elettronica che cartacea si intenderanno come pervenute trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del relativo invio e la prova contraria fornita dal Cliente.

Telecom assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

10. CESSIONE DEL CREDITO

TIM avrà la facoltà di avvalersi dell'istituto della cessione del credito nel rispetto delle normative applicabili (Art. 106, comma 13, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

11. SUBCONTRATTO

Si comunica che per l'esecuzione di parte della presente offerta TIM S.p.A. intende sottoscrivere con la Dromedian S.r.l., con sede legale in San Giovanni Teatino (CH), Via po 43, Codice Fiscale /P. Iva ed Iscrizione al Registro delle Imprese 02147390690, un subcontratto avente ad oggetto "Fornitura Servizio di Gestione Concorsi Pubblici".

Si evidenzia che tale subcontratto non costituisce subappalto in quanto nello stesso non sono presenti le due condizioni di valore e di incidenza della manodopera che invece devono sussistere congiuntamente affinché si configuri il subappalto (Art. 105 – comma 2, secondo capoverso, del D.Lgs n. 50/2016 e smi).

Tale circostanza determina, ai sensi della richiamata normativa, che il subaffidamento in questione non costituisce subappalto.

Con l'accettazione della presente offerta, il Cliente conferma la suddetta interpretazione.

12. Trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati)

Nomina a Responsabile del trattamento

Per l'esecuzione delle attività inerenti il contratto relativo al servizio SmartBooking, le Parti si conformano al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati - d'ora in avanti "GDPR") ed alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "normativa privacy applicabile").

TIM, dichiara che ai fini della fornitura del Servizio non tratta dati personali di cui il Cliente è Titolare (d'ora in avanti il "Titolare").

TIM dichiara, inoltre, di avvalersi, per la fornitura del Servizio, della società Dromedian Srl; Dromedian Srl tratterà i dati personali e particolari del Titolare.

Pertanto, Il Titolare autorizza TIM ad avvalersi di Dromedian Srl per svolgere le attività connesse al citato Servizio. Conseguentemente il Titolare conferisce a TIM, ai sensi dell'articolo 1704 del Codice Civile Italiano, un mandato al fine di nominare Dromedian Srl Responsabile del trattamento dei dati.

A tal fine, TIM si impegna, prima dell'inizio del trattamento, a nominare Dromedian Srl (d'ora in avanti il "Responsabile") responsabile del trattamento in nome e per conto del Titolare, esclusivamente per la finalità relativa all'erogazione del servizio oggetto del presente contratto, utilizzando le istruzioni di cui alla presente clausola o comunque, prevedendo gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente contratto, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR.

Il Responsabile, nell'ambito delle condizioni/istruzioni fornite da TIM per conto del Titolare nella presente clausola:

- Tratta:
 - dati personali comuni, dati anagrafici, dati di contatto
 - dati particolari quali dati relativi allo stato di salute degli interessati
 - dati giuridici quali dati relativi a condanne e/o procedimenti giudiziari degli interessati
- Effettua i trattamenti relativi a: Gestione Sistemistica, Backup e Storage
- Effettua i trattamenti mediante strumenti elettronici o comunque automatizzati e/o con strumenti cartacei;

La nomina del Responsabile decorre dalla data di attivazione del Servizio comunicata da TIM ed è valida fino alla cessazione delle attività sopra citate e comunque non oltre la scadenza del Contratto, ovvero fino alla revoca anticipata per qualsiasi motivo da parte del Titolare. La cessazione delle attività o la revoca anticipata comportano automaticamente l'immediata cessazione dei trattamenti e la restituzione e/o la distruzione dei relativi dati personali, come indicato al successivo punto 9.

Inoltre, il Titolare autorizza TIM ad avvalersi di eventuali ulteriori soggetti terzi (subappaltatori/subfornitori) - Il cui elenco aggiornato è reperibile al seguente indirizzo **www.timbusiness.it/assistenza/infoconsumatori/privacy** per svolgere le attività connesse al citato Servizio, e a tal fine conferisce a TIM, ai sensi dell'articolo 1704 del Codice Civile Italiano, un ulteriore mandato per nominare tali ulteriori soggetti terzi responsabili del trattamento con le medesime istruzioni previste nella presente clausola.

A tal proposito TIM informerà il Titolare rendendo disponibile l'elenco dei subappaltatori/subfornitori nominati responsabili in caso di modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento con attraverso pec o e-mail (all'indirizzo comunicato dal Titolare).

Il Titolare del trattamento potrà opporsi alle modifiche proposte da TIM mediante comunicazione scritta da inviarsi al TIM entro 10 (dieci) giorni dalla proposta di modifica. Qualora il Titolare del trattamento si opponga alla modifica del subappaltatore/subfornitore scelto da TIM, quest'ultimo si riserva il diritto di scegliere un altro subappaltatore/subfornitore; nel caso in cui il Titolare del trattamento si opponga, nei termini sopra previsti, anche a tale ultima modifica, il Titolare prende atto e accetta che il Contratto si intenderà cessato per mutuo consenso del Titolare e di TIM e il Titolare dovrà rimborsare i costi sostenuti da TIM per l'implementazione del servizio oggetto del Contratto e non ancora ammortizzati.

Istruzioni e misure di sicurezza per il Responsabile

Il Responsabile si impegna ad osservare ed a fare osservare, ai propri dipendenti e a chiunque altro sia deputato a trattare i dati personali forniti dal Titolare, le disposizioni di cui alla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, nonché le istruzioni previste nella presente clausola.

In relazione al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 in materia di misure e accorgimenti relativi all'attribuzione delle funzioni di amministratore di sistema e successive modifiche ed integrazioni, il Responsabile si impegna ad osservare quanto previsto dal citato provvedimento.

Il Titolare si riserva di verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate dal Responsabile, anche attraverso controlli presso le sedi del Responsabile stesso ove sono effettuati i trattamenti di dati personali; a tal fine il Responsabile permetterà l'accesso al personale autorizzato dal Titolare ad effettuare tali controlli, avendo ricevuto un preavviso di almeno 20 giorni lavorativi. Le verifiche saranno condotte nei normali orari di ufficio e senza ostacolare il normale svolgimento delle attività del Responsabile, previo accordo che stabilisca le modalità ed i corrispettivi.

Il Responsabile del trattamento si conforma inoltre alle seguenti istruzioni:

1. Garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.
2. In conformità a quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, realizza le misure di sicurezza previste nel presente Contratto, e quelle prescritte da eventuali provvedimenti del Garante Privacy in relazione alle attività oggetto della presente nomina. L'elenco aggiornato è reperibile al seguente indirizzo: **www.timbusiness.it/assistenza/infoconsumatori/privacy**;

3. In conformità a quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, fornisce alle persone autorizzate al trattamento precise istruzioni operative per il trattamento dei dati personali, tenuto anche conto della natura dei dati trattati (categorie particolari di dati personali) e di eventuali situazioni organizzative/ambientali particolari;
4. Assicura la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, nonché il loro utilizzo esclusivo per le finalità in base alle quali il trattamento è stato autorizzato, comunicando immediatamente al Titolare qualunque evento che abbia violato o posto in pericolo la riservatezza, l'integrità o la disponibilità dei dati medesimi per i possibili eventi di "violazione di dati personali" in conformità a quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile,
5. Assicura che i dati personali siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario all'esecuzione delle attività/servizi richiesti dal Titolare, e comunque non oltre i termini di volta in volta indicati dal Titolare medesimo.
6. Comunica al Titolare, al momento della ricezione, eventuali richieste di informazioni o comunicazioni degli interessati o del Garante privacy, in modo da consentire al Titolare di provvedere al relativo riscontro. Ove richiesto, il Responsabile fornirà al Titolare le necessarie informazioni e/o collaborazione, per quanto di competenza.
7. Assicura che i dati personali oggetto di trattamento non siano comunicati o diffusi in Italia o che non siano trasferiti, comunicati, diffusi o altrimenti trattati all'estero (Paesi Ue ed extra Ue), neanche presso propri uffici o collaboratori, senza la preventiva autorizzazione del Titolare.
8. Effettua, ai fini della corretta applicazione della vigente normativa sulla privacy e delle istruzioni/procedure fornite dal Titolare, controlli periodici sugli adempimenti e sulle attività delle persone autorizzate al trattamento dei dati personali, realizzando le azioni correttive eventualmente necessarie.
9. Assicura che alla cessazione del contratto per qualsiasi causa i dati, su scelta del Titolare, vengano cancellati o restituiti al Titolare o al terzo autorizzato dallo stesso Titolare, provvedendo in ogni caso a dichiarare per iscritto al Titolare o al terzo autorizzato che i dati sono stati restituiti o distrutti e che presso il Responsabile non ne esiste alcuna copia.
10. Informa immediatamente il titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il presente regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione Europea, relative alla protezione dei dati.
11. Esegue ogni altro adempimento e/o operazione necessari per garantire il pieno rispetto delle disposizioni del GDPR e dei provvedimenti emessi dal Garante per la protezione dei dati personali.
12. Il Responsabile deve tenere un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Titolare, in conformità a quanto previsto dal comma 2 dall'articolo 30 del GDPR.

Le Parti si impegnano, ognuna per quanto di competenza nell'ambito del presente *contratto*, a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze alla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile.

Luogo e data)

(Firma del Legale Rappresentante)