

## **DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL COMITATO ESECUTIVO NELLA RIUNIONE DEL 19 DICEMBRE 2018**

### **IL COMITATO ESECUTIVO**

“Vista la deliberazione adottata dal Consiglio Generale nella seduta del 30 ottobre 2018, con la quale è stata approvata la stipula della Convenzione tra l’ACI e la Società in house ACI Global Spa, della durata di sei anni, con decorrenza dal 1° gennaio 2019 e scadenza al 31 dicembre 2024, per l’organizzazione, il coordinamento e la prestazione dei servizi di assistenza relativi alla mobilità e, segnatamente, quelli riguardanti l’assistenza ai veicoli, alla persona e all’abitazione riservati ai Soci ACI, nonché altre eventuali attività inerenti all’oggetto sociale di ACI Global e funzionali al perseguimento delle finalità istituzionali dell’Ente, con contestuale conferimento di mandato al Comitato Esecutivo ai fini dell’approvazione, entro il 31 dicembre 2018, degli allegati tecnici che costituiscono parte integrante della Convenzione stessa; vista al riguardo la nota della Direzione Centrale Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti del 12 dicembre 2018 e preso atto di quanto ivi rappresentato; preso atto in particolare che, in esecuzione della richiamata deliberazione, la Direzione medesima, in collaborazione con la Direzione Centrale Analisi Strategica per le Politiche di Gruppo, il Responsabile Protezione Dati (DPO) dell’Ente e la stessa Società ACI Global, ha predisposto gli allegati tecnici previsti dalla Convenzione; visti gli schemi dei citati allegati tecnici, e preso atto dei relativi contenuti; preso atto, in particolare, che gli stessi sono riferiti: - (allegato 1) al Piano dei servizi, che descrive, suddivise in tre categorie, le attività che, nell’ambito della Convenzione, potranno costituire oggetto di affidamento: i servizi base che comprendono i servizi informativi ed i servizi di soccorso stradale in Italia; i servizi accessori/prestazioni tecniche al veicolo che includono il soccorso stradale all’estero ed i servizi complementari al soccorso stradale, i servizi accessori/prestazioni alla persona e all’abitazione che annoverano i servizi medico-sanitari e le assistenze all’abitazione previsti nelle formule associative di più alta gamma; - (allegato 2) ai livelli di servizio, con definizione delle modalità di rendicontazione del livello di qualità dei servizi oggetto dell’affidamento, con particolare attenzione agli indicatori riferiti ai servizi erogati a favore dei Soci, e con individuazione di 8 parametri di valutazione, distinti in Indicatori di Qualità Percepita e Indicatori di Qualità Erogata, ciascuno dei quali contribuisce al valore di qualità complessivo delle attività oggetto della Convenzione, rilevato con periodicità mensile; - (allegato 3) alle modalità di rendicontazione, con particolare riferimento alle modalità che dovranno essere seguite da ACI Global ai fini dell’elaborazione del piano annuale delle attività e del relativo budget, della reportistica mensile in ordine allo stato di avanzamento, della rendicontazione economica mensile e trimestrale, del consuntivo annuale, ivi compresi gli eventuali processi di revisione del piano annuale e di rimodulazione del budget; - (allegato 4) alle modalità di determinazione dei Costi Diretti Interni (CDI) e dei Costi Diretti Esterni (CDE), di attribuzione degli stessi CDI e CDE per commessa, nonché ai

criteri di determinazione e di imputazione dei costi indiretti; - (allegato 5) alla designazione di ACI Global quale Responsabile del trattamento dei dati personali dei Soci, dei quali ACI è Titolare, per le finalità inerenti all'esecuzione della Convenzione; ritenuto di procedere, in attuazione del mandato conferito dal Consiglio Generale nella seduta del 30 ottobre 2018, all'approvazione degli allegati tecnici alla Convenzione in parola al fine di pervenire alla completa definizione dei rapporti tra l'ACI e la Società in house ACI Global Spa; **approva** gli allegati tecnici alla Convenzione tra l'ACI e la Società in house ACI Global Spa di cui in premessa, in conformità agli schemi di atti allegati al verbale della seduta sotto le lett. G), H), I), L), ed M), che costituiscono parte integrante della presente deliberazione e della Convenzione stessa. La Direzione Centrale Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti è incaricata di curare ogni adempimento connesso e conseguente alla presente deliberazione.”.



**Convenzione ACI – ACI Global 2019 - 2024**

***Allegato 1  
Piano Servizi***



## Sommario

<b>1 - Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2 - Definizioni</b>	<b>4</b>
<b>3 - Servizi previsti nei Prodotti Associativi</b>	<b>6</b>
<b>3.1 - Schemi di riepilogo</b>	<b>6</b>
<b>3.2 - Descrizione</b>	<b>7</b>
3.2.1 - Servizi Base (Italia)	8
Servizi informativi	8
Soccorso Stradale in Italia - Servizi per la mobilità (veicoli leggeri e pesanti)	8
3.2.2 Servizi accessori (Italia e Estero) - Prestazioni tecniche al veicolo	10
3.2.3 - Servizi accessori (Italia e Estero) – Prestazioni alla persona e all'abitazione.	12
<b>4 - Ulteriori servizi</b>	<b>14</b>



## 1 - Introduzione

Il presente documento descrive le attività che, nell'ambito della Convenzione, costituiscono oggetto di affidamento in regime di *in house providing* da parte di ACI ad ACI Global.

In linea con l'art.2 della Convenzione, tali attività riguardano:

- 1) l'organizzazione, il coordinamento e la prestazione di servizi di assistenza relativi alla mobilità e, segnatamente, quelli riguardanti l'assistenza ai veicoli, alla persona ed all'abitazione riservati ai Soci ACI ("Servizi previsti nei Prodotti Associativi"), ivi compresi la messa a disposizione di metodologie innovative di affidamento automatico e tracking degli interventi di assistenza alla struttura tecnico-territoriale, nonché il servizio di apertura e di gestione dossier sinistri;
- 2) ogni ulteriore eventuale attività affidata dall'ACI, inerente all'oggetto sociale di ACI Global e funzionale al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente ("Ulteriori Servizi").

Per i "Servizi previsti nei Prodotti Associativi", di cui al punto 1):

- ✓ le prestazioni incluse nelle diverse formule associative, gli eventi che danno luogo al diritto all'assistenza, le condizioni ed i termini di erogazione dei servizi ai Soci, gli eventuali limiti, massimali e franchigie sono previsti dai Regolamenti associativi, ai quali, per quanto non riportato nel presente documento, si fa integrale rinvio;
- ✓ per l'attivazione dei servizi, il Socio deve contattare la Centrale Operativa di Assistenza (Numero Verde 803.116, se Socio Individuale, 800.000.116, se Socio aziendale) e comunicare il seguenti dati: - nome e cognome; - numero di tessera associativa; - recapito telefonico; - targa del veicolo per il quale si richiede la prestazione;- indirizzo del luogo di fermo e tutte le informazioni utili all'invio di un adeguato mezzo di soccorso (nel caso di utilizzo dell'APP, i dati di localizzazione del Socio sono trasmessi dal dispositivo);
- ✓ tutti gli interventi di assistenza devono essere disposti e autorizzati direttamente dalla Centrale Operativa;
- ✓ le prestazioni "Auto sostitutiva", "Auto a casa", "Rimpatrio del veicolo", "Rientro a casa o proseguimento del viaggio con eventuale Recupero del Veicolo Riparato" "Sistemazione in albergo", "Servizio taxi", "Errato rifornimento carburante", "Invio pezzi di ricambio" presuppongono l'avvenuto intervento del soccorso stradale; in casi eccezionali, la Centrale Operativa può autorizzare l'erogazione delle prestazioni di cui sopra in assenza dell'intervento del mezzo di soccorso.

Non costituiscono oggetto delle prestazioni in Convenzione, in quanto non associabili all'ACI, i seguenti veicoli:

- veicoli speciali non trasportabili dai normali mezzi di soccorso e autobus delle flotte di servizio pubblico;
- mezzi d'opera cingolati;
- mezzi d'opera con altezza superiore a 3 mt;
- mezzi d'opera immatricolati "uso speciale eccezionale";
- trattori agricoli;
- mezzi adibiti al trasporto di merci pericolose, ai sensi dell'Accord Dangereouses Route (ADR).



## 2 - Definizioni

### CENTRALE OPERATIVA DI ASSISTENZA (NUMERO VERDE 803.116)

E' l'organizzazione di ACI Global attiva tutti i giorni dell'anno/24 ore su 24 e costituita da risorse umane ed attrezzature tecniche. Include Centrale Telefonica e Piattaforme informatiche preposte ai servizi d'informazione ed all'erogazione dei servizi tecnici connessi all'uso degli autoveicoli.

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LA GESTIONE OTTIMIZZATA DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA AVENTI CONNOTATO ASSICURATIVO (RAMO 18) - (NUMERO VERDE 803.116)

E' l'organizzazione di ACI Global, composta da risorse tecniche e professionali utili a soddisfare le esigenze dei Soci ACI, che, in virtù dell'autorizzazione ISVAP (ora IVASS) del 21/12/2006, svolge anche attività di intermediazione assicurativa, avendo la qualifica di Struttura Organizzativa Assicurativa in possesso di requisiti, personale, caratteristiche ed attrezzature necessarie all'esercizio dei servizi connessi all'attività ramo assistenza previsti dal Regolamento ISVAP (ora IVASS) n.12/2008.

### STRUTTURA TECNICO TERRITORIALE

E' l'organizzazione territoriale identificata con il "Marchio" ACI Global Soccorso Stradale 803.116 preposta ad erogare servizi dell'assistenza tecnica connessa all'uso degli autoveicoli in viabilità autostradale ed in viabilità ordinaria.

### SOCIO

Il titolare di una tessera associativa ACI avente diritto alle prestazioni di assistenza secondo le condizioni, con le modalità, nei limiti e nei termini indicati nel Regolamento associativo.

### FAMILIARE

Il coniuge, il convivente di fatto o per unione civile, i genitori ed i figli del Socio, purché conviventi come da risultanze anagrafiche.

### RESIDENZA, DOMICILIO, ABITAZIONE

L'indirizzo, nel territorio italiano, dichiarato dal Socio e risultante dall'archivio Soci dell'ACI, che fa fede ai fini dell'erogazione delle prestazioni di assistenza.

### EVENTO/SINISTRO

L'avvenimento dannoso che rappresenta la condizione del diritto all'assistenza.

### FURTO DEL VEICOLO

L'impossessamento del veicolo con sottrazione al suo detentore.

### ESTENSIONE TERRITORIALE (\*)

(\*) Potenzialmente variabile per tipo tessera

Italia (incluse Repubblica di San Marino e Città del Vaticano).

Estero: Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Principato di Monaco, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Marocco, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria, Tunisia, Turchia.



### SOCCORSO STRADALE

L'attività di assistenza per guasto o incidente, finalizzata al recupero e al trasporto del veicolo ovvero all'effettuazione delle riparazioni in loco (cosiddetto dépannage).

### GUASTO

Qualsiasi mancato funzionamento improvviso ed imprevisto del veicolo, incluso l'incendio (non doloso) e gli atti vandalici, che comporti l'immobilizzo del veicolo stesso o ne consenta la marcia, ma con rischio di aggravamento del danno, e/o in condizioni di pericolosità per la circolazione stradale

### INCIDENTE

Qualsiasi evento accidentale, in connessione con la circolazione stradale - ovvero collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso o mobile, ribaltamento, uscita di strada - che provochi al veicolo stesso danni tali da determinarne l'immobilizzo o ne consenta la marcia, ma con il rischio di aggravamento del danno, e/o in condizioni di pericolosità per la circolazione stradale.

### INFORTUNIO

Evento dannoso dovuto a causa fortuita che produce lesioni fisiche obiettivamente constatabili.

### MALATTIA

Ogni alterazione dello stato di salute che non dipenda da infortunio.

### SERVIZIO

La prestazione fornita al Socio.

### MASSIMALE

Il limite di valore massimo riconosciuto al Socio, laddove previsto.

### VEICOLO

Il mezzo meccanico, dichiarato dal Socio e risultante dall'archivio Soci dell'ACI, o il veicolo sul quale il Socio viaggia, purché targato, coperto da assicurazione RCA ed in regola con il Codice della Strada.

### VIAGGIO

Qualunque spostamento del Socio in Italia, fuori della provincia di residenza (inclusi lo Stato della Città del Vaticano, della Repubblica di San Marino), ed all'estero in uno dei Paesi specificati nella definizione di "Estensione Territoriale".

### 3 - Servizi previsti nei Prodotti Associativi

Nel presente paragrafo sono elencati e descritti i servizi erogati da ACI Global inseriti nei Prodotti Associativi ACI.

#### 3.1 - Schemi di riepilogo

CODICE	TIPOLOGIA SERVIZI
<b>SERVIZI BASE</b>	
<b>SERVIZI INFORMATIVI</b>	
C3	servizio informativo inbound
<b>SERVIZIO PER LA MOBILITA' VEICOLI LEGGERI</b>	
B1	Dépannage veicoli con massa complessiva fino a 3,500 kg
B4	Traino 20 km veicoli con massa complessiva fino a 2,500 kg
B5	Traino 20 km veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg
B7	Traino 50 km veicoli con massa complessiva fino a 2500 kg
B8	Traino 50 km veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg
B10	Soccorso stradale notturno/festivo veicoli con massa complessiva fino a 2500 kg
B11	Soccorso stradale notturno/festivo veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg
B12	Recupero difficoltoso veicoli con massa complessiva fino a 3.500 kg
B15	Recupero con carro gru diurno veicoli con massa complessivo fino a 3.500 kg
B16	Recupero con carro gru notturno veicoli con massa complessivo fino a 3.500 kg
B17	Uscita a vuoto del carro fino a 3.500 kg
B19	Attivazione soccorso stradale a tariffa scontata
<b>SERVIZI PER LA MOBILITA' VEICOLI PESANTI</b>	
B2	Dépannage veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg
B6	Traino 20 km veicoli con massa complessiva oltre 3.500 kg
B9	Traino 30 km veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg
B13	Recupero mezzi pesanti veicoli con massa complessiva superiore a 3.500 kg
B14	Recupero mezzi pesanti veicoli con massa complessiva superiore a 3.500 kg (2 vhl)
B18	Uscita a vuoto del carro superiore a 3.500 kg
B34	Soccorso stradale veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg (due veicoli)



<b>SERVIZI ACCESSORI (ITALIA E ESTERO)</b>	
<b>PRESTAZIONI ALLA PERSONA E ALL'ABITAZIONE</b>	
A1	Consigli medici e informazioni sanitarie (da decidere se farle rientrare tra i servizi base da CO)
A2	Invio medico generico (Italia)
A3	Assistenza Pediatrica (Italia)
A4	Assistenza Cardiologica (Italia)
A5	Ambulanza a disposizione
A6	Trasferimento in centro ospedaliero specializzato a seguito di incidente stradale
A7	Rientro sanitario
A8	Rientro convalescente
A9	Assistenza ai minori
A10	Autista a disposizione (Italia)
A11	Prelievo e consegna esiti
A12	Infermiere a domicilio post ricovero (Italia)
A13	Rimborso spese mediche o farmaceutiche
A14	Invio elettricista (Italia)
A15	Invio idraulico (Italia)
A16	Invio fabbro/falegname (Italia)
<b>PRESTAZIONI TECNICHE AL VEICOLO</b>	
B20	Soccorso stradale all'estero veicoli con massa fino a 3500 kg
B21	Soccorso stradale all'estero veicoli con massa oltre 3500 kg
B22	Soccorso stradale all'estero veicoli con massa oltre 3500 kg (2 vhl)
B23	Auto sostitutiva 3gg
B24	Auto sostitutiva 5gg
B25	Auto sostitutiva 30gg ( in caso di furto)
B26	Auto a casa
B27	Rientro/proseguimento del viaggio
B28	Recupero veicolo riparato
B29	Rimpatrio del veicolo
B30	Sistemazione in albergo
B31	Servizio taxi
B32	Errato rifornimento di carburante
B33	Spedizione pezzi di ricambio sia per leggeri che per pesanti (solo estero)

ACI Global è anche per ACI la Struttura Organizzativa dei Servizi di natura assicurativa offerti ai Soci e svolge quindi il Servizio apertura e gestione dossier sinistri assicurativi, ingaggio fornitori e gestione sinistri.

### 3.2 - Descrizione

A seguito di chiamata - via telefono, tramite APP o SMS - alla Centrale Operativa di Assistenza, ACI Global, verificata la posizione associativa, eroga al Socio le prestazioni ricomprese nella sua tessera, che vengono qui di seguito descritte.

### 3.2.1 - Servizi Base (Italia)

Per "Servizi base (Italia)" s'intendono le prestazioni di natura informativa ed i servizi di soccorso stradale sul territorio nazionale svolti nelle modalità del dépannage e del traino.

#### Servizi informativi

Servizio, attivo 365 giorni l'anno/24 ore su 24, per l'informativa in materia di tessere, prestazioni, servizi e vantaggi associativi, localizzazione delle officine, meteo, traffico, viabilità, distanze chilometriche, percorsi alternativi, condotta da seguire in caso di incidente, riferimenti sanitari per il soccorso ad eventuali feriti, stima dei danni al veicolo.

Servizio attivo dal lunedì al sabato, 24 ore su 24 esclusi i festivi infrasettimanali, per informazioni riguardanti localizzazione Delegazioni ACI, procedure e costi per ottenere documenti (passaporto, patente, libretto di circolazione, passaggio di proprietà).

#### Soccorso Stradale in Italia - Servizi per la mobilità (veicoli leggeri e pesanti)

##### DÉPANNAGE

Assistenza al veicolo, in caso di guasto o incidente, mediante l'intervento di un mezzo attrezzato ad officina mobile al fine di poter effettuare, ove possibile, la riparazione sul luogo di fermo e consentire al Socio la ripresa del viaggio. Il servizio viene attivato in tutti i casi in cui, dopo una prima disamina telefonica, il fermo tecnico risulta potenzialmente risolvibile attraverso una riparazione in loco.

Se tale riparazione non è attuabile per impossibilità tecnica e il Socio rifiuti il traino senza giustificato motivo, la prestazione di soccorso si intende comunque erogata.

##### TRAINO

Assistenza al veicolo, in caso di guasto o incidente, mediante traino per i casi non risolvibili con il dépannage:

a) in viabilità ordinaria

Il traino del veicolo guasto o incidentato fino alla più vicina officina della struttura tecnico-territoriale, qualunque sia la distanza di quest'ultima dal luogo di fermo, oppure presso altro luogo scelto dal Socio, ma entro la percorrenza massima prevista nel Regolamento associativo.

b) in viabilità autostradale

Per i veicoli di massa complessiva fino a 3.500 kg, il chilometraggio del servizio di traino, nei limiti massimi previsti dal Regolamento associativo, è calcolato a partire dalla prima uscita autostradale.

Per gli autocarri di peso oltre 2501 kg ed i veicoli di massa complessiva oltre i 3500 kg, il chilometraggio del servizio di traino è calcolato nella misura di 5 km a partire dalla prima uscita autostradale.

In caso si renda necessario il traino del veicolo del Socio presso un'officina diversa da quella di provenienza del mezzo di soccorso, ACI Global offre al Socio un servizio informativo di orientamento e di geolocalizzazione in merito all'officina della struttura tecnico-territoriale più vicina alla destinazione indicata dal Socio ed alla distanza chilometrica rispetto al luogo di fermo.

Per i soccorsi che riguardano contemporaneamente il veicolo trainante ed un rimorchio con targa



propria, il servizio è prestato a entrambi i veicoli alle condizioni e nei limiti previsti dal Regolamento associativo.

#### Impossibilità di traino.

Ove l'officina intervenuta non fosse temporaneamente in grado di effettuare il traino fino alla destinazione prescelta dal Socio, quest'ultimo ha diritto alla gratuità della sosta per il veicolo soccorso presso l'officina medesima e al successivo trasferimento dello stesso presso la destinazione già indicata, entro i limiti chilometrici previsti, calcolati dalla sede dell'officina.

#### Soccorso stradale notturno/festivo

Servizio, per guasto o incidente occorsi dalle ore 18:00 alle ore 06:00, in viabilità ordinaria e autostradale comprendente:

- il traino del veicolo fino al deposito dell'officina della struttura tecnico- territoriale intervenuta;
- la custodia del veicolo come previsto dal Regolamento;
- il trasporto differito del veicolo fino alla destinazione indicata dal Socio.

#### Recupero difficoltoso

Servizio fornito in concomitanza all'erogazione di un traino, per riportare un veicolo con massa complessiva fino a 3.500 kg sulla sede stradale (ad esclusione degli autocarri con massa superiore a 2501 kg) nel senso di marcia e nel suo normale assetto, nei casi che comportino:

- intervento di durata superiore ai 45 minuti mediamente previsti per un recupero ordinario;
- intervento in garage con accessi difficoltosi al carro attrezzi;
- necessità di utilizzo di un "carrellino";
- veicolo sprovvisto di due ruote;
- veicolo parcheggiato tra due vetture o tra ostacoli fissi che ne impediscono lo spostamento;
- veicolo chiuso a chiave con marcia e/o freno a mano inseriti;
- veicolo a seguito di incidente incastrato su pertinenze stradali;
- il veicolo totalmente incendiato.

#### Recupero mezzi pesanti

Servizio fornito in concomitanza all'erogazione di un traino, per riportare un autocarro con massa superiore a 2501 kg, oppure un veicolo con massa complessiva superiore a 3.500 kg o due veicoli (convoglio) sulla sede stradale, nel senso di marcia e nel suo normale assetto.

#### Recupero con carro gru diurno/notturno

Servizio fornito in concomitanza all'erogazione di un traino, su veicoli di massa complessiva fino a 3.500 kg (ad esclusione degli autocarri con massa superiore a 2501 kg) nei casi in cui il recupero del veicolo comporti l'intervento di un carro gru con peso superiore a 12.000 kg o comunque provvisto di attrezzature speciali idonee al sollevamento dei veicoli, nel caso in cui il veicolo si trovi fuori dalla sede stradale, non sia raggiungibile da un normale mezzo di soccorso o non sia provvisto di 3 o 4 ruote.

#### Uscita a vuoto

Servizio concluso con un'uscita del carro attrezzi senza successiva erogazione del soccorso stradale nei seguenti casi:

- mancanza del veicolo da soccorrere sul luogo di fermo indicato dal Socio all'atto della chiamata alla Centrale telefonica;
- impossibilità di effettuare il dépannage e rifiuto del Socio al traino del veicolo presso l'officina intervenuta.



### Servizi di soccorso stradale a tariffa scontata

Gestione, a cura della Centrale Operativa, delle richieste di assistenza dei Soci per ulteriori prestazioni di soccorso stradale, rispetto a quelle incluse nella tessera associativa e già fruite, da rendere a tariffa scontata ai Soci stessi.

### **3.2.2 Servizi accessori (Italia e Estero) - Prestazioni tecniche al veicolo**

S'intendono per "Servizi accessori Italia/Estero" le ulteriori assistenze erogate da ACI Global ai Soci ACI come di seguito descritte.

### SOCCORSO STRADALE ALL'ESTERO

Servizio erogato secondo le seguenti modalità:

1) Veicoli di massa fino a 3.500 kg

Invio di un mezzo di soccorso per assistenza all'estero per:

- a. risolvere la causa dell'immobilizzo sul luogo mediante piccole riparazioni, con eventuale costo dei ricambi e dei materiali di consumo a carico del Socio;
- b. trasportare, se necessario, il veicolo fino all'officina più vicina o presso altro luogo scelto dal Socio con una percorrenza massima dal luogo di fermo stabilita nel Regolamento associativo.

La prestazione include le operazioni necessarie a porre il veicolo in condizioni di essere trainato, compreso quanto eventualmente necessario per rimettere il mezzo in carreggiata stradale, esclusa l'ipotesi in cui occorranzo mezzi speciali

2) Veicoli di massa oltre 3.500 kg

Invio di un mezzo di soccorso per

a. riparazione sul posto alle seguenti condizioni:

- prestazione fornita compatibilmente con le norme locali che regolano la circolazione;
- prestazione comprendente, oltre il diritto di chiamata, la tariffa chilometrica relativa al percorso del mezzo di soccorso, entro una percorrenza massima, stabilita nel Regolamento associativo, dal luogo di fermo del veicolo alla sede di uscita dell'officina mobile;

b. traino del veicolo fino alla più vicina officina attrezzata. La prestazione comprende una percorrenza massima del mezzo di soccorso, stabilita nel Regolamento associativo, calcolata dal luogo di fermo del veicolo alla destinazione concordata, nonché le eventuali operazioni di sblocco freni e distacco trasmissione necessarie a consentire il traino.

### AUTO SOSTITUTIVA

Messa a disposizione del Socio di una autovettura ad uso privato (senza autista e senza gancio di traino), a chilometraggio illimitato, incluse le coperture assicurative ed escluse eventuali franchigie, ulteriori coperture, spese per carburante, pedaggi, traghetti.

Al Socio portatore di handicap, in caso di impossibilità a fornire un'auto sostitutiva dotata di adeguati comandi speciali, sono forniti servizi alternativi.



### AUTO A CASA

Trasporto del veicolo immobilizzato, purché munito di targa, dal luogo dell'evento in Italia alla località di residenza del Socio oppure fino ad altra località del territorio nazionale, purché il chilometraggio non risulti superiore.

Il servizio è fornito per veicoli delle seguenti dimensioni, incluso l'eventuale carico trasportato:

- massa complessiva non superiore a kg 3.500;
- altezza massima mt 3;
- lunghezza massima mt 7;
- larghezza massima mt 2,50.

Per i veicoli da avviare a rottamazione, in luogo del servizio, è fornito il trasporto fino al più vicino centro autorizzato alla demolizione.

### RIMPATRIO DEL VEICOLO

Trasporto del veicolo, immobilizzato e munito di targa, dalla località di fermo all'estero fino alla residenza in Italia del Socio.

In caso di costo del rimpatrio superiore al valore commerciale del veicolo o di valore non riscontrabile su listino tecnico, in luogo del servizio, è riconosciuto al Socio un indennizzo forfetario. Per i veicoli da avviare a rottamazione, in luogo del servizio, è fornito il trasporto fino al più vicino centro autorizzato alla demolizione.

### RIENTRO O PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO CON EVENTUALE RECUPERO DEL VEICOLO RIPARATO

Messa a disposizione del Socio dell'equivalente di un biglietto ferroviario di prima classe e/o di un traghetto oppure, se il viaggio supera le 6 ore, di un biglietto aereo (classe turistica) per consentire al Socio stesso e agli eventuali familiari trasportati di recarsi dal luogo di fermo del veicolo alla località di residenza o alla destinazione del viaggio, nonché del medesimo biglietto per il Socio per effettuare il tragitto inverso e recuperare il veicolo dopo la riparazione.

### SPESE DI ALBERGO

Sistemazione del Socio e degli eventuali familiari trasportati in una struttura ricettiva (pernottamento e prima colazione) del luogo nel quale si è verificato il guasto/incidente o furto totale del veicolo.

### SERVIZIO TAXI

Trasporto mediante taxi del Socio e degli eventuali familiari in connessione con l'erogazione di una delle prestazioni "Auto sostitutiva", "Auto a casa", "Rimpatrio del veicolo" "Rientro a casa o proseguimento del viaggio con eventuale recupero del veicolo riparato", "Sistemazione in albergo".

### ERRATO RIFORNIMENTO DI CARBURANTE

Rimborso al Socio delle spese sostenute e documentate per operazione di spurgo a seguito di errata fornitura di carburante.

### INVIO PEZZI DI RICAMBIO

Reperimento ed invio, con il mezzo più rapido, dei pezzi di ricambio per la riparazione dei veicoli non disponibili sul luogo del fermo, esclusa la spesa per i ricambi, la spedizione e eventuali oneri doganali.



### **3.2.3 - Servizi accessori (Italia e Estero) – Prestazioni alla persona e all'abitazione.**

#### MEDICO PRONTO

Consulenza medica telefonica, anche propedeutica all'eventuale invio di un medico generico o specializzato.

#### ASSISTENZA MEDICO GENERICO

Invio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria, di un medico generico per il Socio o per un suo familiare, a seguito di malattia improvvisa o infortunio, presso l'indirizzo del Socio o altro luogo in Italia.

#### ASSISTENZA PEDIATRICA

Invio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria, di un medico specialista in pediatria per un familiare del Socio di età non superiore a 12 anni, a seguito di malattia improvvisa o infortunio, presso l'indirizzo del Socio o altro luogo in Italia.

#### ASSISTENZA CARDIOLOGICA

Invio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria, di un medico specialista in cardiologia per il Socio o per un suo familiare, a seguito di malattia improvvisa o infortunio, presso l'indirizzo del Socio o altro luogo in Italia.

#### AMBULANZA A DISPOSIZIONE

Trasferimento in ambulanza del Socio o di un suo familiare e, in situazioni di emergenza, anche dei suoi ospiti in soggiorno temporaneo, a seguito di infortunio o malattia improvvisa avvenuti presso il luogo di residenza del Socio oppure in viaggio in Italia o all'estero.

#### TRASFERIMENTO IN CENTRO OSPEDALIERO SPECIALIZZATO

Trasferimento del Socio o di un suo familiare, a seguito di un infortunio da incidente stradale avvenuto in viaggio, all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza), in un centro ospedaliero specializzato italiano, prescelto fuori dalla sua Regione di residenza, per essere sottoposto ad intervento chirurgico.

#### RIENTRO SANITARIO

Trasferimento del Socio o di un suo familiare, a seguito di infortunio o malattia improvvisa avvenuti in viaggio, all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza), dal centro ospedaliero in cui si trova alla propria residenza oppure ad un centro ospedaliero della sua Regione meglio attrezzato per la particolare patologia. Il servizio, da espletare tramite il mezzo di trasporto più idoneo rispetto alle condizioni di salute (aereo, eliambulanza, autoambulanza, treno), include anche le spese di un medico specialista e/o di un infermiere in caso di necessità di assistenza al paziente o, se non necessario, le spese di viaggio di un familiare accompagnatore.

#### RIENTRO DEL CONVALESCENTE

Trasferimento del Socio o di un suo familiare fino al luogo di residenza del Socio dopo un ricovero ospedaliero per malattia improvvisa, infortunio o parto occorsi durante un viaggio all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza).



### ASSISTENZA AI MINORI

Organizzazione del viaggio per un familiare o persona di fiducia del Socio il quale, a causa di ricovero ospedaliero avvenuto per incidente, malattia improvvisa o infortunio occorsi durante un viaggio in Italia o all'estero, si trovi nell'impossibilità di occuparsi dei figli minori di anni 14 al suo seguito. La prestazione comprende le spese di viaggio andata/ritorno dell'accompagnatore, con eventuale pernottamento di una notte, e quelle di rientro dei figli minori del Socio al luogo di residenza.

### AUTISTA A DISPOSIZIONE

Messa a disposizione di un autista per il rientro nel luogo di residenza del Socio che, per malattia improvvisa, infortunio o parto occorsi durante un viaggio all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza), non sia in condizione di poter guidare o di farsi sostituire alla guida da alcuno degli eventuali passeggeri. Su richiesta del Socio oppure nel caso in cui il mezzo sia un motoveicolo, è disposto il trasporto del veicolo dal luogo dell'evento fino alla località di residenza, nonché il rientro alla residenza stessa del Socio e degli eventuali passeggeri mediante biglietto ferroviario di prima classe.

### PRELIEVO CAMPIONI E CONSEGNA ESITI

Organizzazione, presso il luogo di residenza del Socio, delle operazioni di prelievo campioni per esami diagnostici, consegna al centro analisi e riconsegna all'interessato dei relativi esiti per il Socio o un suo familiare che risulti, come ritenuto dalla Centrale telefonica sanitaria, impossibilitato a muoversi. La prestazione non comprende il costo degli esami, che sono a carico del Socio.

### INFERMIERE A DOMICILIO POST-RICOVERO

Messa a disposizione presso la residenza del Socio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria e d'intesa con il medico curante, di un infermiere per l'assistenza al Socio o ad un suo familiare, dopo un ricovero ospedaliero ed entro 30 giorni dalla data di dimissione.

### RIMBORSO SPESE MEDICHE O FARMACEUTICHE

Rimborso al Socio delle spese mediche e/o farmaceutiche sostenute e documentate, per sé e per i familiari al seguito, in caso di incidente stradale, malattia improvvisa o infortunio avvenuti durante un viaggio all'estero o in Italia (fuori provincia di residenza).

### INVIO ELETTRICISTA

Invio di un elettricista alla residenza del Socio a seguito di black-out dovuto a guasti di interruttori, impianti di distribuzione o prese di corrente, con copertura dei costi di manodopera, compreso eventuale diritto di chiamata, e dei materiali impiegati.

### INVIO IDRAULICO

Invio di un idraulico alla residenza del Socio in caso di infiltrazione d'acqua, mancato scarico delle acque nere dovuto a rottura/otturazione/guasto alle tubature fisse dell'impianto, allagamento, mancanza d'acqua, con copertura dei costi di manodopera, compreso eventuale diritto di chiamata, e dei materiali impiegati.

### INVIO FABBRO O FALEGNAME

Invio di un fabbro o falegname alla residenza del Socio a seguito di furto/tentato furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura dell'abitazione del Socio, con copertura dei costi di manodopera, compreso eventuale diritto di chiamata, e dei materiali impiegati.



#### **4 - Ulteriori servizi**

Nell'ambito della Convenzione rientrano gli ulteriori eventuali affidamenti di ACI ad ACI Global ricompresi nel perimetro delle attività afferenti all'oggetto sociale della Società e funzionali al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente, anche con riferimento alle iniziative di commercializzazione dei prodotti associativi su canali complementari, ai processi di Customer Care e Customer Service, alla rilevazione della Customer Satisfaction, alle iniziative di interrelazione in modalità outbound, oltre a tutti i servizi tecnico-logistici ulteriormente opzionabili dall'ACI.



**Convenzione ACI – ACI Global 2019 - 2024**

***Allegato 2***  
***Livelli di servizio***



## Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Rendicontazione Livelli di Servizio</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Indicatori e metriche</b>	<b>3</b>
	3.1 Indicatori di Qualità Percepita	
	3.2 Indicatori di Qualità Erogata	
<b>4</b>	<b>Scheda di Monitoraggio</b>	<b>4</b>



## 1. Introduzione

Il documento riporta i valori soglia del livello di qualità dei servizi associativi erogati nell'ambito della Convenzione ACI – ACI Global 2019–2024.

Annualmente ACI e ACI Global verificheranno la corrispondenza e l'adeguatezza degli indicatori individuati e dei relativi valori soglia con la possibilità di concordare integrazioni, cancellazioni o variazioni.

## 2. Rendicontazione Livelli di Servizio

La rilevazione dei KPI individuati quali indicatori dei livelli di servizio delle prestazioni associative avverrà con cadenza mensile.

ACI Global invierà trimestralmente ad ACI la Scheda di monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi, di cui al paragrafo 4, ai fini della valutazione degli eventuali scostamenti rispetto ai target prefissati.

## 3. Indicatori e metriche

Il livello di qualità dei servizi erogati nel periodo di riferimento deriva dalla rilevazione di diversi KPI (KEY PERFORMANCE INDICATOR), ciascuno dei quali contribuisce al valore di qualità complessivo in base al Livello di conseguimento rispetto al target e al peso che gli è stato assegnato, come indicato nella scheda Tabella al paragrafo 4.

I KPI sono suddivisi nelle macro aree della Qualità Percepita e Qualità Erogata.

### 3.1 Indicatori di Qualità Percepita

Per la qualità percepita è stato scelto come indicatore l'INDICE DI SODDISFAZIONE DEI SOCI (CSI) riferito al servizio base (depannage o traino).

Nella valutazione del livello complessivo di qualità dei servizi è stato assegnato a questo indicatore un peso pari a 2.

Lo strumento di rilevazione è il sondaggio di customer satisfaction inviato, via sms, entro le 24 ore dall'assistenza, ai Soci che hanno usufruito dei servizi base.

Il target dell'indicatore è espresso in termini di % di risposte positive (faccine verdi) sul totale delle risposte ricevute.

### 3.2 Indicatori di Qualità Erogata

Per la qualità erogata sono stati scelti indicatori relativi all'attività della Centrale Operativa Telefonica e all'operato Struttura Tecnica Territoriale.

I KPI riferiti all'attività della Centrale Operativa Telefonica sono collegati ai tempi di risposta della Centrale e i target sono espressi in termini di % di chiamate gestite entro 20 secondi e di chiamate abbandonate.

Ne derivano due indicatori con peso relativo rispettivamente pari a 1,4 e 0,6.

Per quanto riguarda KPI riferiti all'attività della Struttura Tecnica Territoriale sono stati individuati degli indicatori riferiti al tempo di attesa del carro attrezzi declinati per le quattro principali casistiche di soccorso ed espressi in termini di % di interventi eseguiti entro i tempi standard (>=80%). E' stato inoltre scelto un indicatore riferito al dépannage espresso come % di interventi dépannage su totale interventi depannabili, con un peso del 2%.



## 4. Scheda di Monitoraggio

SCHEDA DI MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI QUALITA' DEI SERVIZI				
PERIODO DI RIFERIMENTO .....				
	PESO	KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)	Target	Livello di conseguimento
QUALITA' PERCEPITA	2	INDICE DI SODDISFAZIONE DEI SOCI (CSI):% degli esiti positivi (faccina verde) su totale risposte ricevute	valori $\geq$ 80,75%	
QUALITA' EROGATA	1,4	Centrale Operativa Telefonica	Percentuale delle chiamate gestite dalla Centrale entro 20 secondi su totale chiamate	valori $\geq$ 77%
		0,6	Percentuale delle chiamate abbandonate (comprese quelle con un tempo di permanenza $\leq$ 5 secondi)	valori $\leq$ 5%
	Struttura Tecnica Territoriale	2	% interventi depannaggio su totale interventi depannabili (netto di quelli provenienti dalla viabilità autostradale o a seguito di incidente)	valori $\geq$ 18,05%
		1,4	Tempo attesa carro attrezzi in viabilità ordinaria per soccorso stradale a veicoli leggeri fino a kg 3500	Almeno il 80% degli interventi eseguiti entro i tempi STD Standard $\leq$ 40'
		0,6	Tempo medio attesa carro attrezzi in viabilità autostradale per soccorso stradale a veicoli leggeri fino a kg 3500	Almeno il 80% degli interventi eseguiti entro: 30' dalle ore 6,00 alle 22,00 45' dalle ore 22,00 alle 6,00
		1,4	Tempo di attesa carro attrezzi in viabilità ordinaria per soccorso stradale a veicoli pesanti oltre kg 3500	Almeno il 80% degli interventi eseguiti entro i tempi STD Standard $\leq$ 60'
0,6	Tempo medio di attesa carro attrezzi in viabilità autostradale per soccorso stradale a veicoli pesanti oltre kg 3500	Almeno il 80% degli interventi eseguiti entro: 60' dalle ore 6,00 alle 22,00 1h e 10' dalle ore 22,00 alle 6,00		
SLA COMPLESSIVO PERIODO				.....



**Convenzione ACI – ACI Global 2019 - 2024**

***Allegato 3***  
***Modalità di rendicontazione***



## Sommario

<b>1. Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2. Pianificazione e verifica degli stati di avanzamento dei piani</b>	<b>3</b>
2.1 Piano annuale delle attività	3
2.2 Stato di avanzamento delle attività	3
<b>3. Budget e Rendicontazione periodica</b>	<b>4</b>
3.1 Budget annuale	4
3.2 Rendicontazione periodica e fatturazione	4
3.3 Consuntivo economico annuale	5
<b>4. Variazioni di Budget e del Piano delle attività</b>	<b>5</b>
<b>5. Trasmissione dei dati associativi</b>	<b>5</b>



## 1. Introduzione

Il presente documento descrive le modalità attraverso le quali ACI Global dovrà dare seguito agli obblighi di predisposizione del piano delle attività e della proposta di budget nonché di rendicontazione ai sensi dell'art.9 della Convenzione.

## 2. Pianificazione e verifica degli stati di avanzamento dei piani

### 2.1 Piano annuale delle attività

Ai sensi dell'art.9.1 della Convenzione, ACI Global predisporrà e invierà al Centro di Responsabilità Gestore, entro il mese di luglio di ciascun anno, un Piano annuale delle attività riferito all'esercizio successivo. Il piano delle attività relativo al primo anno della Convenzione sarà inviato ad ACI entro il mese di dicembre 2018.

Nel caso di attività richieste da più Gestori, ACI Global produrrà un Piano annuale distinto per ciascun ambito di attività, redatto sulla base delle richieste pervenute e concordate con i Centri di Responsabilità ACI di riferimento.

Le attività esposte nei Piani annuali dovranno essere conformi al perimetro oggetto della Convenzione e dovranno specificare: - le caratteristiche tecniche dei servizi; - le modalità di erogazione; - i tempi di erogazione; - i livelli di qualità attesi.

### 2.2 Stato di avanzamento delle attività

ACI Global trasmetterà entro il 15° giorno di ogni mese, al Centro di Responsabilità Gestore ACI, lo stato di avanzamento relativo ai servizi erogati e alle attività svolte nel corso del mese precedente in esecuzione nel Piano annuale delle attività.

Per quanto riguarda i servizi inclusi nelle tessere associative, i dati utili al monitoraggio mensile delle prestazioni erogate verranno trasmessi da ACI Global, per il tramite di ACI Informatica, mediante FTP, secondo il tracciato record già in uso che potrà all'occorrenza essere ridefinito tra le Parti.

In particolare ciascun servizio dovrà essere contrassegnato da un codice prestazione, secondo l'elenco dei servizi di cui all'allegato 1 della Convenzione.

ACI potrà richiedere ulteriori report infrannuali di sintesi in riferimento a:

- numero di servizi erogati con evidenza degli eventuali scostamenti rispetto al Piano annuale o anomalie rispetto al trend pianificato;
- numero delle prestazioni erogate da ciascuna officina della Struttura tecnica territoriale, con particolare riguardo alle informazioni concernenti la reiterazione, oltre il fisiologico limite statistico degli interventi, di richieste di assistenza alle stesse officine.

ACI si riserva, inoltre, di richiedere ad ACI Global ulteriori informazioni di dettaglio sulle prestazioni eseguite, anche con riferimento alla documentazione acquisita da ACI Global per la gestione dei rimborsi ai Soci.

### 3. Budget e Rendicontazione periodica

#### 3.1 Budget annuale

ACI Global predisporrà e invierà a ciascun Centro di Responsabilità Gestore, entro il mese di luglio di ciascun anno, coerentemente con quanto definito nel Piano annuale delle attività, il budget riferito all'esercizio successivo. Il budget relativo al primo anno della Convenzione sarà inviato ad ACI entro il mese di dicembre 2018.

Il documento riporterà, con le modalità e i criteri riportati nell'allegato 4, la stima dei costi direttamente imputabili alle attività e ai servizi previsti per l'anno successivo, nonché i costi indiretti e di struttura della Società per la parte imputabile alle attività oggetto del Piano annuale.

Il budget annuale dovrà essere accompagnato da una relazione esplicativa che esponga la composizione delle principali voci di costo e i criteri di previsione applicati in relazione ai dati quantitativi previsti e alle stime sull'andamento dei servizi per l'esercizio in oggetto, unitamente ad un esame degli scostamenti rispetto al budget assestato dell'esercizio in corso e all'ultimo consuntivo approvato.

Il budget annuale verrà sottoposto a verifica di congruità quale condizione propedeutica alla sottoposizione dello stesso al Consiglio Generale dell'ACI.

#### 3.2 Rendicontazione periodica e fatturazione

Ai sensi dell'art.9.5 della Convenzione, il processo di rendicontazione economica e fatturazione si articola come segue:

1. mensilmente il Centro di Responsabilità Gestore predisporrà gli adempimenti contabili per il riconoscimento ad ACI Global di un importo pari a un dodicesimo del budget assestato e autorizzato dal Consiglio Generale. Lo stesso Gestore trasmetterà ad ACI Global i riferimenti utili all'emissione delle corrispondenti fatture.
2. trimestralmente si procederà al conguaglio dei costi effettivamente sostenuti da ACI Global nel periodo di riferimento nel seguente modo:
  - entro il giorno 25 del mese successivo alla fine di ogni trimestre solare di riferimento, ACI Global predisporrà e trasmetterà al Centro di Responsabilità Gestore il Rendiconto trimestrale dei costi diretti e indiretti maturati nel trimestre precedente, con distinta indicazione dei costi variabili esterni per le prestazioni erogate. Il rendiconto trimestrale dovrà essere aggregato per attività/servizio svolto e dovrà riportare i costi sostenuti dalla Società nel trimestre di riferimento, il valore progressivo di tali costi dall'inizio dell'anno al termine del trimestre di riferimento nonché la stima dei costi per la parte residua dell'anno.
  - il Centro di Responsabilità Gestore, entro i successivi 15 giorni, dovrà approvare tale rendiconto trimestrale ad esito positivo dei controlli sulla rispondenza dei servizi erogati ai requisiti previsti dai Regolamenti associativi;



- a seguito dell'approvazione da parte del Centro di Responsabilità Gestore del rendiconto trimestrale, si provvederà ai relativi conguagli a valere sull'importo da corrispondere, ai sensi del punto 1, nell'ultimo mese di ciascun trimestre;
- il rendiconto concernente il quarto trimestre solare sarà inviato entro il 25 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento e il relativo conguaglio dovrà essere effettuato entro i successivi 5 giorni.

Il Centro di Responsabilità Gestore potrà effettuare controlli sulla contabilità della Società o richiedere alla stessa giustificativi di spesa, report o dati supplementari rispetto a quelli previsti nel presente allegato, al fine di verificare la corrispondenza delle rendicontazioni trimestrali ai costi effettivamente maturati e l'inerenza delle spese alle prestazioni erogate.

Per quanto riguarda i servizi assicurativi inclusi nelle tessere associative il processo di rendicontazione periodica e fatturazione si articola come segue:

1. mensilmente il Centro di Responsabilità Gestore comunicherà ad ACI Global il numero di tessere emesse per tipologia di polizza e procederà con gli adempimenti contabili previsti dal ciclo passivo ACI;
2. ACI Global emetterà e trasmetterà al Centro di Responsabilità Gestore le fatture relative alle appendici di regolazione premio emesse dalla Compagnia di assicurazione per le mensilità di riferimento.

### 3.3 Consuntivo economico annuale

ACI Global trasmetterà a ciascun Centro di Responsabilità Gestore, entro il mese di marzo, un Consuntivo economico annuale dei costi relativi alle attività e ai servizi di competenza del singolo Gestore per l'esercizio precedente.

Il consuntivo economico annuale dovrà essere accompagnato da una Relazione finale sui servizi erogati e le attività svolte nell'esecuzione del Piano annuale con evidenza dei livelli di servizio raggiunti rispetto a quelli previsti.

## 4. **Variazioni di Budget e del Piano delle attività**

Per lo svolgimento di nuovi servizi non previsti nel Piano annuale o di variazioni delle attività pianificate, ACI Global potrà concordare con il Centro di Responsabilità Gestore una rimodulazione del budget, che dovrà essere coerentemente accompagnata da una modifica del Piano annuale delle attività.

Nel caso in cui la modifica al Piano delle attività dovesse comportare un aumento dei costi relativi al budget annuale, le nuove voci di budget dovranno essere parimenti soggette a verifica di congruità e successivamente sottoposte al Consiglio Generale ACI.

## 5. **Trasmissione dei dati associativi**

Per la corretta erogazione dei servizi inclusi nelle tessere associative, il Centro di Responsabilità Gestore, per il tramite di ACI Informatica, trasmetterà con cadenza giornaliera ad ACI Global i dati relativi alle tessere associative in corso di validità.

La trasmissione avverrà tramite tracciato FTP, secondo le specifiche del tracciato di trasmissione dei dati associativi già in uso che potrà all'occorrenza essere ridefinito tra le Parti.



**Convenzione ACI – ACI Global 2019 - 2024**

***Allegato 4***  
***Modalità di determinazione dei CDI***  
***e di imputazione dei costi indiretti***



## Sommario

<b>1. Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2. Costi Diretti Interni (CDI)</b>	<b>3</b>
2.1 Composizione	3
2.2 Imputazione dei CDI per commessa	3
<b>3. Costi Diretti Esterni (CDE)</b>	<b>4</b>
<b>4. Costi indiretti</b>	<b>4</b>
4.1 Altri costi	4
4.2 Imposte	4



## 1. Introduzione

Il presente documento descrive le modalità di determinazione dei Costi Diretti Interni (CDI) e dei Costi Diretti Esterni (CDE), la relativa attribuzione per commessa nonché le modalità di determinazione e imputazione dei costi indiretti.

## 2. Costi Diretti Interni (CDI)

### 2.1 Composizione

I CDI sono costituiti dai costi della Centrale Operativa Telefonica di Assistenza preposta ai servizi di informazione e all'erogazione dei servizi tecnici connessi all'uso degli autoveicoli (di seguito CO) nonché i costi della Struttura Organizzativa per la gestione ottimizzata delle prestazioni di assistenza aventi connotato assicurativo (Ramo 18). Tali costi sono rappresentati dai costi puntualmente imputabili alle specifiche commesse nonché da costi che sono imputati alla CO o alla struttura organizzativa che gestisce il ramo assicurativo attraverso appositi driver.

I costi direttamente attribuibili sono:

- a) costo del personale della CO e della Struttura Organizzativa;
- b) costo dei servizi di consulenza medica;
- c) altri costi direttamente attribuibili alla CO e alla Struttura Organizzativa (ad esempio, formazione, materiale di consumo, spese viaggio, ecc.).

I costi attribuibili attraverso appositi driver di imputazione sono:

- a) quota parte dei costi relativi al personale e all'infrastruttura informatica, compresi i relativi ammortamenti;
- b) quota parte dei costi per telefonia, compresi i relativi ammortamenti;
- c) quota parte dei costi relativi agli spazi e alle aree degli uffici, compresi i relativi ammortamenti, attribuita alla CO e alla Struttura Organizzativa sulla base della superficie occupata.

Il driver di attribuzione dei costi di cui alla lettera a) è determinato dall'incidenza del patrimonio informatico utilizzato per la CO e per la Struttura organizzativa rispetto a quello utilizzato per i servizi generali.

### 2.2 Imputazione dei CDI per commessa

La somma dei CDI viene poi ripartita sulle linee di Attività/Commesse sulla base dei tempi, calcolati in minuti, mediamente rilevati per l'effettuazione di ciascuna prestazione. Ad ogni prestazione viene attribuito un peso in termini di minuti necessari per la completa erogazione della stessa. I pesi sono rideterminati periodicamente sulla base delle misurazioni effettuate in Centrale Operativa. Le quantità di ciascuna prestazione vengono moltiplicate per il relativo peso determinando pertanto il totale minuti per tipologia di prestazione (lavorato, se consuntivo, e previsionale, se budget). Il totale dei CDI viene diviso per il totale dei minuti complessivi della CO determinando in tal modo il costo unitario per minuto. Tale costo unitario moltiplicato per il totale minuti relativi a ciascuna tipologia di prestazione, determina i CDI imputabili a ciascuna tipologia di prestazione. Le

prestazioni sono legate alle singole commesse e pertanto l'imputazione dei CDI alle commesse stesse avviene attraverso le prestazioni.

### 3. Costi Diretti Esterni (CDE)

I Costi Diretti Esterni (CDE) sono i costi direttamente attribuibili alle commesse e sono rappresentati dai costi sostenuti verso i fornitori per l'erogazione delle prestazioni (traino leggero, traino pesante, ecc.) e verso la Compagnia Assicurativa per le Polizze relative alle prestazioni accessorie di natura assicurativa delle assistenze ai Soci.

### 4. Costi Indiretti

I costi indiretti sono ripartiti per i seguenti Centri di Costo, comprensivi dei relativi ammortamenti e costo del personale di riferimento:

- a) Comunicazione e Customer Care;
- b) Governance e Servizio Legale;
- c) Amministrazione, Controllo di Gestione;
- d) Risorse Umane
- e) Acquisti
- f) Informatica e Telefonia non attribuita ai CDI
- g) Spazi e aree non attribuiti ai CDI
- h) Servizi Generali

I costi dei suddetti centri di costo sono attribuiti alle commesse in percentuale al fatturato realizzato da ciascuna di queste rispetto al fatturato complessivo.

I singoli Centri di Costo contengono per natura i seguenti costi: consulenze, manutenzioni, locazioni, noleggi, assicurazioni, spese viaggio, compensi Amministratori, compensi Collegio Sindacale, compensi Società di Revisione, compensi Organismo di Vigilanza, compensi Internal Auditor, spese legali e notarili, spese di pulizia, spese di pubblicità, costi per partecipazioni a mostre e fiere, spese di rappresentanza, ecc..

#### 4.1 Altri costi

Gli altri Costi sono rappresentati da: oneri finanziari, oneri diversi, oneri straordinari. Anche tali costi, qualora non direttamente imputabili alle specifiche commesse, sono attribuiti in percentuale al fatturato realizzato da ciascuna di queste rispetto al fatturato complessivo.

#### 4.2 Imposte

La determinazione delle imposte viene effettuata sul Conto Economico complessivo della Società e la loro attribuzione ad ogni singola commessa ha luogo sulla base del reddito imponibile di ognuna di esse.



**Convenzione ACI – ACI Global 2019 - 2024**

***Allegato 5***  
***Designazione a Responsabile del***  
***Trattamento dei dati***

(AI SENSI DELL'ART. 28 REGOLAMENTO EU 679/2016 – GDPR)



## ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI

(ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE 2016/679)

tra

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA, con sede legale in Roma, via Marsala n. 8, C.F. n.00493410583, P.IVA n.00907501001, in persona del suo Presidente Ing. Angelo Stocchi Damiani (di seguito denominato "ACI")

e

ACI GLOBAL S.p.A., con Socio Unico Automobile Club d'Italia, con sede legale in Roma, via Stanislao Cannizzaro n.83/A, C.F.n.10698880159 – P.IVA n. 06601831008, in persona del suo Presidente Dott. Alessandro Cocconcelli (di seguito denominata "ACI Global" o "Società")

di seguito, individualmente la "Parte" e congiuntamente le "Parti".

premessi che:

- (A) In data 30 ottobre 2018 il Consiglio Generale dell'ACI ha approvato la stipula di una Convenzione di servizi con la quale l'ACI, nel rispetto della normativa vigente in materia di in house providing, affida ad ACI Global l'organizzazione, il coordinamento e l'erogazione di servizi di assistenza riservati ai Soci relativi alla mobilità e , segnatamente, riguardanti l'assistenza ai veicoli, alla persona ed all'abitazione (di seguito "Convenzione");
- (B) l'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") prevede che i rapporti tra il Titolare e coloro che effettuano per conto di quest'ultimo trattamenti di Dati (di seguito "Dati"), in qualità di responsabili, siano disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico, che definisca le caratteristiche del trattamento e gli obblighi del Responsabile nei confronti del Titolare;
- (C) alla luce di quanto sopra esposto e al fine di regolare le responsabilità di ACI Global in relazione alle attività di trattamento che saranno svolte nell'esecuzione della sopra richiamata Convenzione, le Parti hanno convenuto di stipulare il presente accordo (di seguito "Accordo").

le Parti convengono e stipulano quanto segue:

### 1. Definizioni

Ai fini e agli effetti del presente Accordo, i termini elencati sotto avranno il seguente significato:

**"Appendice sul Trattamento dei Dati"** si intende ogni appendice, concordata tra le Parti, soggetta ai termini del presente Accordo;

**"Autorità Privacy"** si intende l'autorità pubblica indipendente incaricata di vigilare sull'applicazione della normativa in materia di protezione dei Dati nell'ambito della giurisdizione a cui il Titolare è soggetto;

**"Clausole Contrattuali Tipo"** si intendono le clausole contrattuali tipo previste dalla Direttiva Europea sulla protezione dei Dati, ed in particolare, dalla decisione della Commissione europea del 5 febbraio 2010 relativa alle clausole standard per il trasferimento dei Dati a soggetti stabiliti in paesi terzi.

Dette clausole possono essere modificate o sostituite, di volta in volta, dalla Commissione europea;

- “Dati”** si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile secondo quanto stabilito dalla Legge Applicabile, ed ogni ulteriore dato personale al quale, di volta in volta, il Responsabile ha accesso o comunque tratta per la fornitura dei Servizi oggetto della sopra indicata Convenzione;
- “Direttiva Europea sulla protezione Dati”** si intende la Direttiva 95/46/CE relativa alla tutela delle persone fisiche in materia di trattamento dei Dati e alla libera circolazione degli stessi;
- “GDPR” o “Regolamento”** si intende il Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei Dati, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE;
- Adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679** si intende il d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101 recante disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale al GDPR;
- “Legge Applicabile”** si intende il complesso delle norme rilevanti in materia protezione dei Dati, incluso il GDPR, alle quali il Titolare è soggetto, ed ogni linea guida, codice o provvedimento rilasciato o emesso dalla/e Autorità Privacy;
- “Servizi”** si intendono i servizi oggetto della richiamata Convenzione, che sono forniti dal Responsabile;
- “Società del Gruppo del Responsabile”** si intende il Responsabile o qualsiasi altra società rispetto alla quale lo stesso detiene direttamente o indirettamente il controllo, nonché qualsivoglia società controllata dalla società che detiene il controllo del Responsabile;
- “Trattamento”** si intende qualunque operazione o complesso di operazioni effettuate su Dati dei Soci dell’ACI anche attraverso l’utilizzo di strumenti automatizzati ed informatizzati, comprese le operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, comunicazione, memorizzazione, adattamento, alterazione, recupero, consultazione, utilizzo, divulgazione, messa a disposizione, aggiornamento, associazione, blocco, cancellazione e distruzione ai sensi della Legge Applicabile.

## **2. Trattamento dei Dati nel rispetto delle istruzioni del Titolare;**

- 2.1 Il Responsabile, relativamente a tutti i Dati dei Soci dell'ACI, che tratta per conto del Titolare, garantisce che:
- 2.1.1 tratterà tali Dati solo ai fini dell'esecuzione dei Servizi previsti nella Convenzione sottoscritta dalle Parti e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle stesse per iscritto, agendo sulla base delle istruzioni fornite dal Titolare. In particolare, il Responsabile non eserciterà alcun controllo sui Dati, e pertanto, non potrà trasferire gli stessi a terzi, salvo ciò non sia richiesto dal Titolare per iscritto;
  - 2.1.2 non tratterà o utilizzerà i Dati per scopi diversi da quelli previsti e necessari per fornire i Servizi previsti nella Convenzione di cui al precedente 2.1.1;
  - 2.1.3 prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà il Titolare se, a suo parere:
    - a) una qualsiasi istruzione fornita dal Titolare si ponga in violazione di legge;
    - b) il Responsabile sia soggetto al rispetto di previsioni di legge che potrebbero rendere per lo stesso, in tutto o in parte, impossibile o illegittimo agire conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare o nel rispetto di quanto previsto dalla Legge Applicabile.
  - 2.1.4 non tratterà i Dati oggetto della Convenzione per proprie finalità. Con riferimento ai Dati eventualmente raccolti direttamente da ACI Global per le proprie finalità – in particolare, i dati identificativi del chiamante, i dati di contatto e recapito anche temporaneo, i dati relativi ai veicoli soccorsi anche di localizzazione e altri dati strettamente connessi all'erogazione dei Servizi, complessivamente definiti i "Dati dell'Assistenza", ACI Global opererà quale Titolare Autonomo del trattamento.
- 2.2 Al fine di garantire il rispetto delle istruzioni impartite dal Titolare, il Responsabile si avvarrà di adeguati processi e di ogni altra misura tecnica idonea ad attuare le istruzioni fornite dal Titolare, incluse:
- 2.2.1 le procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate al Titolare dagli Interessati relativamente ai loro Dati;
  - 2.2.2 l'adozione di adeguate interfacce o sistemi di supporto che consentano di garantire e fornire informazioni agli Interessati così come previsto dalla Legge Applicabile;
  - 2.2.3 le procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta del Titolare, dei Dati di ogni Interessato;
  - 2.2.4 le procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai Dati a richiesta del Titolare;
  - 2.2.5 le procedure atte a garantire il diritto degli Interessati alla portabilità dei Dati e alla limitazione di trattamento, su richiesta del Titolare, per quanto di propria competenza;
  - 2.2.6 le misure che consentano di contrassegnare Dati per consentire al Titolare di poter applicare particolari regole ai Dati dei singoli interessati.



- 2.3 Il Responsabile deve rispettare la Legge Applicabile e deve adempiere gli obblighi previsti dal presente Accordo in modo da evitare che il Titolare incorra nella violazione di un qualunque obbligo previsto dalla Legge stessa.
- 2.4 Il Responsabile deve garantire e fornire al Titolare cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dal Titolare, per consentirgli di adempiere ai propri obblighi ai sensi della Legge Applicabile. Il Responsabile si impegna inoltre a rispettare le indicazioni o le decisioni provenienti da un'Autorità Privacy entro un tempo utile che consenta al Titolare di rispettare il termine imposto dalla stessa Autorità Privacy.
- 2.5 Il Responsabile, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 commi 2, 3 e 4 del GDPR, deve mantenere, compilare e rendere disponibile a richiesta del Titolare un registro dei trattamenti dei Dati, effettuati dallo stesso Responsabile. Tale registro deve includere:
- il nome e i dati di contatto del Responsabile del trattamento e del Responsabile della protezione dei dati (DPO);
  - le categorie dei trattamenti effettuati;
  - se del caso, i trasferimenti dei Dati verso un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione di questi;
  - una descrizione delle misure di sicurezza tecniche e organizzative.

Il Responsabile, al fine di consentire al Titolare di effettuare una valutazione di impatto sulla protezione dei Dati, che si rende necessaria ogniqualvolta un determinato trattamento potrebbe rivelare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, si impegna a supportare e a mostrare la massima collaborazione a richiesta del Titolare, al fine di esperire tale tipo di attività.

### **3. Protezione dei Dati**

- 3.1 Il Responsabile deve conservare i Dati garantendo la separazione di tipo logico dei Dati trattati per conto di terze parti o di quelli trattati per proprio conto.
- 3.2 Il Responsabile deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i Dati da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento. A tal fine il Responsabile si impegna a rispettare le specifiche misure di sicurezza previste dalla Legge e/o individuate dal Titolare nonché i provvedimenti in materia adottati dal Garante per la protezione dei Dati.

### **4. Sicurezza e Comunicazioni tra le Parti**

- 4.2 Il Responsabile deve adottare, tenuto conto delle istruzioni del Titolare, misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza dei sistemi di comunicazione dei dati trattati al fine dell'erogazione dei servizi oggetto della Convenzione.
- 4.3 Ogni comunicazione inerente il presente Accordo deve essere effettuata ad un indirizzo e-mail che sarà comunicato dalle Parti nel più breve tempo possibile. Le comunicazioni eseguite a tali indirizzi si presumono conosciute dalle Parti.

### **5. Autorizzati al trattamento - riservatezza**

- 5.1 Il Responsabile garantisce l'affidabilità di qualsiasi dipendente che accede ai Dati del Titolare e assicura, inoltre, che gli stessi abbiano ricevuto adeguata formazione con riferimento alla protezione e gestione dei Dati e che siano vincolati al rispetto di obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel presente Accordo relativamente al Trattamento dei Dati. In ogni caso il

Responsabile sarà direttamente responsabile per qualsiasi divulgazione dei Dati dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

## **6. Trattamento dei Dati fuori dall'Area Economica Europea**

6.1 Laddove i Dati originari dell'Area Economica Europea vengano trattati dal Responsabile al di fuori dello spazio economico europeo o in un territorio che non garantisce un adeguato livello di protezione riconosciuto dalla Commissione europea, il trasferimento sarà regolato da specifiche clausole contrattuali che disciplineranno ogni trattamento effettuato.

6.2 Qualsiasi trattamento effettuato fuori dal territorio dell'Unione Europea dal Responsabile dovrà essere preventivamente autorizzato per iscritto dal Titolare e dovrà avvenire nel rispetto delle norme di cui al Capo V del GDPR.

## **7 Sub-Responsabili del trattamento dei Dati**

7.1 Il Responsabile non può, ai sensi del presente Accordo, sub-appaltare o esternalizzare un qualsiasi trattamento dei Dati a qualsiasi altro soggetto (di seguito Sub-Responsabile) a meno che:

7.1.1 il Responsabile abbia preventivamente notificato per iscritto al Titolare il nome completo, la sede legale o la sede principale degli affari del Sub-Responsabile; l'elenco aggiornato dei Sub-Responsabili designati da ACI Global in relazione allo svolgimento delle attività oggetto della Convenzione di cui alle Premesse è custodito presso la sede legale di ACI Global;

7.1.2 il Responsabile abbia fornito al Titolare ogni altra informazione che potrebbe rendersi necessaria per consentire allo stesso di conformarsi alla Legge Applicabile;

7.1.3 il Responsabile abbia imposto al Sub-Responsabile condizioni vincolanti in materia di Trattamento dei Dati non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo;

7.1.4 il Titolare non si sia opposto all'esternalizzazione e alla sub-fornitura entro 7 giorni lavorativi successivi alla ricezione della notifica scritta del Responsabile prevista dall'articolo 7.1.1, che include anche le informazioni contenute nell'articolo 7.1.2;

7.1.5 il Responsabile abbia integrato il contratto di sub-fornitura con le Clausole contrattuali tipo, se, e nella misura in cui, l'ambito di sub-fornitura comporta la trasmissione, l'archiviazione o il Trattamento dei Dati del Titolare, con qualsiasi mezzo, in paesi Terzi ove non sia garantito un adeguato livello di protezione dei dati come valutato dalla Commissione (art. 44 GDPR).

7.2 Il Responsabile dovrà provvedere a che ogni Sub-Responsabile, incaricato dal Responsabile stesso ai sensi del presente articolo 7, sottoscriva un accordo sul trattamento dei Dati che preveda sostanzialmente gli stessi termini e condizioni del presente Accordo.

7.3 Il Responsabile si impegna a che tutte le modifiche alle informazioni contenute nei separati atti di cui al successivo articolo 16.4, siano notificate per iscritto al Titolare in conformità a quanto previsto nel presente articolo 7.

7.4 In ogni caso, il Responsabile risponde nei confronti del Titolare per qualsiasi atto od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Responsabile abbia o meno rispettato i propri obblighi ai sensi del presente articolo 7.

7.5 In caso di violazione del presente Accordo, conseguente alla condotta o ad azioni di un Sub-Responsabile, il Responsabile – se richiesto dal Titolare – riconosce e attribuisce al Titolare il diritto di agire sostituendosi allo stesso nel contratto con il Sub-Responsabile, così da poter esercitare tutte le azioni che riterrà necessarie al fine di salvaguardare i Dati.

## 8 Violazione dei Dati e obblighi di notifica

- 8.1 Il Responsabile, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del GDPR, dovrà notificare al Titolare nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto conoscenza, qualsiasi distruzione, perdita, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzato ai Dati (di seguito "*Violazione della sicurezza*"). Tale notifica deve contenere: (i) una descrizione dettagliata della Violazione della sicurezza, (ii) il tipo di dati che è stato oggetto di Violazione della sicurezza e (iii) l'identità di ogni interessato (o, se non è possibile, il numero approssimativo delle persone interessate e i Dati coinvolti). Il Responsabile deve poi comunicare al Titolare: (i) il nome e i contatti del proprio Responsabile della protezione dei dati, o i recapiti di un altro punto di contatto attraverso cui è possibile ottenere ulteriori informazioni; (ii) una descrizione delle probabili conseguenze della Violazione della sicurezza; (iii) una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi; e (iv) non appena possibile, ogni altra informazione raccolta o resa disponibile, nonché ogni altra informazione che possa essere ragionevolmente richiesta dal Titolare relativamente alla Violazione della sicurezza.
- 8.2 Il Responsabile deve attivarsi immediatamente per indagare sulla Violazione della sicurezza e per individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi di tale violazione, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo col Titolare, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Responsabile non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa, avviso o relazione riguardante la violazione della sicurezza (di seguito "Avvisi") senza aver ottenuto la previa autorizzazione scritta del Titolare. Qualora la violazione della sicurezza tragga origine dalla violazione dalla clausola prevista al 3.2 (Protezione dei Dati) da parte del Responsabile, le azioni e le procedure descritte nel presente articolo devono essere intraprese dal Responsabile, senza che ciò pregiudichi il diritto del Titolare di esercitare un qualsiasi rimedio giuridico a seguito della violazione; inoltre il Responsabile dovrà pagare o rimborsare al Titolare tutti i costi, le perdite e le spese dallo stesso sostenuti per la preparazione e la pubblicazione degli Avvisi.
- 8.3 Al fine di dare certezza e tempestività della conoscenza di avvenute Violazioni della sicurezza dei Dati, sarà attivata una casella di posta elettronica dedicata che entrambe le Parti si impegnano a presidiare costantemente.
- 8.4 Nel caso in cui la Violazione della Sicurezza avesse un impatto maggiore sui dati del Responsabile, quest'ultimo dovrà comunque dare priorità al Titolare nel fornire il proprio supporto ed attuare i rimedi e le azioni che si riterranno necessarie. Il Responsabile sarà tenuto ad uniformarsi alla policy del Titolare in materia di violazione della sicurezza.

## 9 Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default

- 9.1 Qualora sia richiesto dal Titolare, il Responsabile deve rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità del Titolare alla Legge Applicabile e deve assisterlo nelle attività di valutazione di impatto dei Servizi e dei connessi trattamenti di dati nonché collaborare al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste e concordate per affrontare eventuali rischi identificati.
- 9.2 Il Responsabile dovrà fare tutto il possibile per consentire al Titolare di rispettare le previsioni di cui all'art. 25 del GDPR relativamente alla protezione dei dati fin dalla progettazione (c.d. privacy by design) nonché alla protezione per impostazione predefinita (c.d. privacy by default).
- 9.3 In particolare, in linea con i principi di privacy by design, ogni nuovo trattamento dovrà essere progettato in modo da garantire una sicurezza adeguata alla luce dei rischi relativi allo specifico trattamento. Inoltre, il Responsabile dovrà consentire al Titolare, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni

misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e per tutelare i diritti degli interessati.

- 9.4 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei Dati necessari per ogni specifica finalità del trattamento e non dovranno essere accessibili Dati ad un numero indefinito di soggetti.

## 10 Audit

- 10.1 Il Responsabile garantisce sempre al Titolare e/o alle Autorità Privacy (laddove tali autorità abbiano il diritto di effettuare un audit sulle attività del Titolare) l'accesso ai propri locali, ai computer e altri sistemi informativi, ad atti, documenti e a quanto ragionevolmente richiesto per verificare che il Responsabile rispetti gli obblighi disciplinati da questo Accordo, a condizione che tali verifiche non comportino l'analisi di tutti i dati di terze parti e che queste verifiche non collidano con obblighi di riservatezza del Responsabile. I costi dell'audit saranno a carico del Titolare, a meno che l'audit riveli qualsiasi inosservanza da parte del Responsabile degli obblighi di cui al presente Accordo. In questo ultimo caso i costi dell'audit saranno a carico del Responsabile.

## 11 Cancellazione dei Dati

- 11.1 Il Responsabile provvede alla cancellazione dei Dati trattati per l'esecuzione dei Servizi al termine del periodo di conservazione previsto nell'Appendice sul Trattamento dei Dati e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dal Titolare stesso, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire su esercizio del relativo diritto dell'interessato.
- 11.2 Alla cessazione del presente Accordo, per qualsiasi causa essa avvenga, i Dati, dovranno, su indicazione del Titolare, essere distrutti o restituiti allo stesso, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente i Dati stessi.

## 12 Richieste di divulgazione dei Dati per finalità di indagini e difensive provenienti da terze parti

- 12.1 Se non vietato dalla Legge Applicabile, il Responsabile informa tempestivamente il Titolare, e in ogni caso entro 2 giorni lavorativi, di qualsiasi richiesta, comunicazione o reclamo ricevuto da: (i) qualsiasi autorità di regolamentazione o di vigilanza, comprese, ma non solo, le Autorità Privacy; (ii) qualsiasi interessato, relativamente ai Servizi, ad ogni Dato Personale o ad ogni obbligo ai sensi della Legge Applicabile, e fornisce tutta la dovuta assistenza al Titolare per garantire che lo stesso possa rispondere a tali comunicazioni o reclami e rispettare i termini temporali previsti dalla legge e dai regolamentari applicabili.

## 13 Responsabilità e manleve

- 13.1 Il Responsabile tiene indenne e manlevato il Titolare da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura (sia essa prevedibile, contingente o meno) derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile delle disposizioni contenute nel presente Accordo e/o della Legge Applicabile.

## 14 Durata

- 14.1 Il presente Accordo decorre dalla data di inizio di vigenza della Convenzione di cui fa parte (di seguito "*Data d'inizio*") e rimarrà in vigore fino alla vigenza della Convenzione stessa di cui alla lett.(A) della premessa.
- 14.2 Le Parti possono concordare di interrompere o porre fine ai Servizi oggetto di una o più Appendici sul Trattamento dei Dati; in tale caso la cessazione dei trattamenti di dati oggetto di tale Appendice/i di Trattamento avrà effetto alla data concordata dalle Parti per iscritto.
- 14.3 Le Parti rinunciano a qualsiasi diritto di opporsi a tale previsione.



## 15 Legge applicabile

15.1 Il presente Accordo è regolato e interpretato in conformità con la legge italiana ed è soggetto alla giurisdizione esclusiva del Tribunale di Roma.

## 16 Miscellanea

16.1 Le Parti si impegnano a fornirsi reciprocamente le seguenti informazioni:

- Identità del Responsabile della protezione dati;
- Identità di ogni Sub-Responsabile del trattamento nominato e il luogo in cui lo stesso ha la propria sede legale o sede principale degli affari.

16.1 I titoli degli articoli e le altre intestazioni hanno scopo puramente indicativo. Gli atti, di cui al successivo articolo 16.4, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

16.2 A meno che il contesto non richieda diversamente, nell'Accordo:

16.2.1 l'uso del singolare include il plurale e viceversa;

16.2.2 il riferimento ad una Legge Applicabile dovrà intendersi come riferimento a tale legge così come modificata ed in vigore.

16.3 In attuazione di quanto previsto all'art. 7.1.1, con separati atti, il Responsabile provvede a compilare la lista dei Sub-Responsabili dei trattamenti nominati previa autorizzazione del Titolare, nonché a formare l'elenco dei trattamenti di cui ACI Global è responsabile.

16.4 Il contenuto del presente Accordo, inclusi successivi atti ed eventuali successive Appendici sul Trattamento dei Dati, è concordato tra le Parti e rappresenta per intero la volontà delle stesse; l'Accordo sostituisce tutti i precedenti accordi, intese, negoziati e trattative tra le Parti inerenti al medesimo tema.

16.5 Le disposizioni del presente Accordo sono scindibili. Se qualsiasi frase, clausola o disposizione dovesse risultare invalida o inapplicabile, in tutto o in parte, tale invalidità o inapplicabilità pregiudicherà solo tale frase, clausola o disposizione, ed il resto del presente Accordo rimarrà in pieno vigore ed efficace.

Per ACI:

Il Presidente

Ing. Angelo Sticchi Damiani

Per ACI Global:

Il Presidente

Dr. Alessandro Cocconcelli