



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE E
CONSULENZA ASSICURATIVA IN FAVORE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA E DI
AGENZIE ED ISTITUTI REGIONALI**

ALLEGATO 5_CAPITOLATO TECNICO

Sommario

| | |
|---|----|
| Art. 1 - Oggetto dell'appalto..... | 3 |
| Art. 2 - Durata..... | 3 |
| Art. 3 - Valore dell'appalto..... | 4 |
| Art. 4 - Corrispettivi..... | 4 |
| Art. 5 - Requisiti minimi;..... | 5 |
| 5.1 Prestazioni oggetto del servizio:..... | 5 |
| 5.2 I prodotti attesi con i relativi contenuti: | 9 |
| Art. 6 - Referente Unico e coordinatore del servizio..... | 10 |
| Art. 7 - Gruppo di lavoro | 11 |
| Art. 8 - Archivio di servizio..... | 11 |
| Art. 9 - Servizi aggiuntivi..... | 12 |

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di intermediazione e consulenza assicurativa (di seguito denominato "servizio di brokeraggio") ad un idoneo soggetto aggiudicatario (di seguito denominato "Broker") come disciplinato dal D.Lgs. n. 209 del 07.09.2005 e dai regolamenti IVASS (ex ISVAP).

2. Il servizio di brokeraggio consiste nel *"presentare o proporre contratti di assicurazione, o compiere altri atti preparatori o relativi alla conclusione di tali contratti, ovvero nel collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione"* Direttiva 2002/92/CE del 9.12.2002. Tale attività è prestata a favore della Regione Emilia-Romagna e suoi Istituti e Agenzie strumentali (Agenzia Regionale di Sviluppo dei Mercati Telematici Intercent-ER – IBACN – AGREA) per l'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna, per l'Agenzia del Lavoro e per l'Agenzia Regionale per la Sicurezza Territoriale e la Protezione Civile. Ai fini del presente appalto ogni riferimento alla Regione si intende rivolto alla Regione e a tutti gli Istituti, Agenzie ed Enti di cui al presente punto;

3. Si segnala che l'Agenzia Regionale per la Sicurezza Territoriale e la Protezione Civile, l'Assemblea Regionale e L'Agenzia del Lavoro hanno personalità giuridica autonoma e pertanto gestiscono in autonomia le polizze da esse stesse sottoscritte ed indicate nella tabella che segue. Inoltre, è in corso di perfezionamento il trasferimento della proprietà di attrezzature e automobili, oggi inserite nello "Stato Patrimoniale" e nel "Libro matricola" della Regione Emilia-Romagna, alla Agenzia Regionale per la Sicurezza Territoriale e la Protezione Civile. Pertanto, a decorrere dal perfezionamento degli atti presupposti la polizza All Risks e la polizza RCA – Kasco della Regione Emilia-Romagna subiranno le relative variazioni.

Art. 2 - Durata

1. L'appalto avrà la durata di anni 3 (trentasei mesi) a decorrere dalla sottoscrizione del contratto.
2. E' facoltà della Regione, allo scadere del triennio, richiedere la ripetizione di servizi analoghi per un ulteriore triennio ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs. 50/2016.
3. Ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016 (di seguito Codice), il contratto potrà essere prorogato, su richiesta del Servizio Approvvigionamenti Patrimonio, Logistica e Sicurezza della Regione, fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi nelle more della conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il Broker è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Art. 3 - Valore dell'appalto

1. La rilevanza economica del servizio di brokeraggio è rappresentata esclusivamente dalla commissione provvigionale riconosciuta al Broker aggiudicatario dalla/e compagnia/e di assicurazione.
2. Il valore presunto dell'appalto, è stimato ai sensi dell'art. 35 comma 4 del Dlgs. n 50/2016 ed ammonta ad € 904.298,69 imposte e tasse incluse, per l'intera durata di 3 anni, oltre all'eventuale ripetizione di servizi analoghi, e all'opzione di proroga tecnica di 6 mesi. Tale importo è stato calcolato sulla base dei premi annui assicurativi versati o da corrispondere nell'anno 2017 riferiti ai contratti in corso, al netto delle imposte, (con esclusione degli importi dovuti per eventuali regolazioni) come indicato nel Progetto.
3. La predetta stima non è in alcun modo impegnativa né vincolante per la Regione. Dalla stipula del contratto, pertanto, non discende alcun obbligo per la Regione di stipulare polizze assicurative determinanti l'importo presunto di cui sopra.

Art. 4 - Corrispettivi

1. L'attività prestata dal Broker viene remunerata con una provvigione calcolata sui premi relativi ai contratti assicurativi conclusi e/o gestiti per il tramite del Broker; pertanto la remunerazione del servizio rimane a carico delle Compagnie di assicurazione, con commissioni calcolate in percentuale sui premi sottoscritti e la Regione non sosterrà alcun onere diretto.
2. Fino alla scadenza naturale dei contratti assicurativi vigenti, il Broker affidatario del presente appalto, ha diritto a compensi provvisori non superiori alle seguenti percentuali:
 - c) percentuale massima del 4% sui premi assicurativi corrisposti dalla Regione Emilia-Romagna per i rami RCA e ARD veicoli;
 - d) percentuale massima dell'8% sui premi assicurativi corrisposti dalla Regione Emilia-Romagna per gli altri rami assicurativi.

Successivamente alla data di scadenza dei contratti assicurativi vigenti alla data di sottoscrizione del contratto di Brokeraggio con la società aggiudicataria del presente appalto, la percentuale delle commissioni dovuta dalla/e compagnia/e di assicurazione non potrà essere superiore a quella dichiarata in sede di offerta nella presente gara.

3. Tali percentuali sono dovute al Broker, esclusivamente sulle nuove polizze assicurative stipulate per mezzo della sua intermediazione, intendendosi espressamente escluse tutte le polizze già stipulate dalla Regione Emilia-Romagna e ogni "appendice" alle stesse.

Art. 5 - Requisiti minimi;

5.1 Prestazioni oggetto del servizio:

a) Redazione del Programma assicurativo.

Le attività a titolo esemplificativo e non esaustivo sono:

- l'esame delle polizze assicurative stipulate dalla Regione Emilia-Romagna per individuare le eventuali carenze e gli interventi di razionalizzazione più idonei;
- l'individuazione delle aree di rischio e delle soluzioni assicurative più idonee a soddisfare le esigenze di copertura dei rischi cui la Regione Emilia-Romagna è esposta;
- la valutazione del rischio e stima delle probabilità di accadimento dei sinistri ed entità danni;
- proposte per il trattamento del rischio: individuazione delle misure di prevenzione e protezione e trasferimento del rischio al mercato assicurativo;
- la proposta ed impostazione di apposito Programma assicurativo, completo delle indicazioni relative:
 - ai costi approssimativi degli interventi di miglioramento delle protezioni attive e passive;
 - ai margini di autoassicurazione (franchigie, massimali,..);
 - alla definizione delle nuove coperture;
 - alla definizione budget assicurativo;

b) Affiancamento della Regione nella fase di gestione ed esecuzione del "Programma assicurativo".

Le attività a titolo esemplificativo e non esaustivo sono:

- la presa in carico e gestione del programma assicurativo in corso;
- l'allineamento delle scadenze dei contratti assicurativi;
- la segnalazione delle scadenze programmate (di pagamento e di incasso) oltre ad ogni altro connesso adempimento amministrativo e contabile);
- la gestione delle varianti di contratto e controllo dei contratti assicurativi (comunicazione della variazione dei rischi e dati di regolazione premio, ect...);
- il monitoraggio di nuove e/o diverse esigenze assicurative che dovessero eventualmente emergere nel prosieguo del rapporto di collaborazione in relazione ad aggiornamenti legislativi e/o contrattuali, anche in riferimento a nuove specifiche esigenze della Regione Emilia-Romagna, riconducibili all'andamento della sinistrosità, al possibile mutamento

dell'assetto organizzativo e/o istituzionale e/o all'introduzione di nuovi soggetti assicurabili (enti, società, personale).

- il monitoraggio della sussistenza e del permanere dei requisiti di solvibilità e solidità delle imprese assicuratrici e contestuale aggiornamento alla Regione Emilia-Romagna delle eventuali criticità rilevate con indicazione delle misure preventive/cautelative da attivare.

c) Assistenza e collaborazione nella predisposizione dei capitolati tecnici in occasione delle procedure di acquisizione di nuovi contratti assicurativi;

Le attività a titolo esemplificativo e non esaustivo sono:

- l'elaborazione e redazione dei capitolati di gara per l'affidamento dei servizi assicurativi e l'assistenza tecnica durante tutte le fasi di gara come:
 - definizione parametri tecnico-assicurativi;
 - definizione di ipotesi di offerte con varianti migliorative;
 - predisposizioni di indagini di mercato volte a garantire la corrispondenza tra domanda e offerta;
 - predisposizione di clausole specifiche aderenti alle necessità della Regione Emilia-Romagna (scoperti, franchigie, ecc.);
 - controlli di conformità e di economicità delle singole offerte rispetto a quanto richiesto nei capitolati di gara;
 - predisposizione di relazioni con evidenziazione dei contenuti delle offerte, nonché, supporto all'individuazione delle offerte riportanti il migliore rapporto qualità/prezzo;
 - il supporto per l'acquisizione, verifica, controllo della documentazione necessaria alla stipula dei contratti assicurativi;

d) Assistenza nella gestione dei sinistri attivi e passivi nelle varie fasi sia nel caso di sinistri attivi, sia nel caso di sinistri passivi).

- il Broker deve assicurare la gestione informatizzata dei contratti assicurativi e in particolare dei sinistri. Le procedure adottate dal Broker dovranno comunque garantire il rispetto della disciplina in materia di trattamento dei dati personali dettata dal Regolamento U.E. 679/2016 nonché del codice dell'amministrazioni digitale – D.Lgs. n. 82/2005 e successiva normativa attuativa.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di intermediazione e consulenza assicurativa in favore della Regione Emilia-Romagna e di Agenzie ed Istituti Regionali.

- il Broker dovrà assicurare il riversamento su un applicativo informatico accessibile ai funzionari abilitati della Regione Emilia-Romagna, di tutta la documentazione relativa ai nuovi sinistri aperti nonché a quella dei sinistri avvenuti in epoca precedente per i quali non sia ancora chiusa la pratica alla data di inizio della collaborazione con il Broker;
- il Broker assicurerà assistenza nelle varie fasi della trattazione dei sinistri, anche di data antecedente alla decorrenza del presente servizio, al fine di minimizzare i tempi di liquidazione da parte delle Compagnie di assicurazione, provvedendo, ove necessario, all'interruzione dei termini di prescrizione;
- il Broker deve predisporre relazioni tecniche ogni qualvolta la Regione Emilia-Romagna ne faccia richiesta, sull'andamento dei sinistri pagati, riservati e senza seguito distinti per ramo;
- la procedura proposta dal Broker per la gestione dei sinistri dovrà prevedere, con modalità confacenti ad ogni tipologia di rischio, le seguenti attività:

Denuncia - il Broker:

- attribuisce un numero di sinistro univoco alla richiesta di apertura sinistro effettuata dalla Regione Emilia-Romagna;
- verifica la completezza e integrità della documentazione allegata alla richiesta, onde evitare che indicazioni imprecise od inesatte possano pregiudicare l'esito della liquidazione;
- fa una analisi delle garanzie, clausole e condizioni dei contratti assicurativi vigenti al fine di aprire il sinistro sulla/e polizza/e pertinente/i;
- notifica formalmente il danno all'Assicuratore o agli Assicuratori se il sinistro interessa più contratti;
- comunica alla Regione, entro 60 giorni dalla richiesta di apertura sinistro, il codice univoco del sinistro attribuito dalla e/o Compagnie Assicuratrici, unitamente alle deduzioni delle Compagnie stesse (richieste di integrazioni e/o riserve);

Monitoraggio - il Broker:

- ha l'obbligo di relazionarsi direttamente con il "referente del sinistro", che sarà indicato nella denuncia sinistro in fase di apertura, incaricato dalla Struttura regionale competente nella materia oggetto del sinistro;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di intermediazione e consulenza assicurativa in favore della Regione Emilia-Romagna e di Agenzie ed Istituti Regionali.

- ha l'obbligo di tenere informata la Struttura regionale competente per la gestione dei contratti assicurativi sull'andamento della gestione dei singoli sinistri mediante incontri periodici presso la Regione Emilia-Romagna e/o mediante l'invio di report analitici;
- invia alle Compagnie assicuratrici gli atti finalizzati all'interruzione del termine di prescrizione dei sinistri;
- si rende disponibile almeno 1 volta al mese a recarsi presso gli uffici della Regione Emilia-Romagna per la verifica della corrispondenza tra sinistri denunciati e sinistri riscontrati delle compagnie e delle eventuali problematiche insorte nel periodo;

Comunicazioni

- tutte le comunicazioni tra il Broker e la Regione Emilia-Romagna dovranno essere indirizzate alla casella di posta elettronica assicurazioni@regione.emilia-romagna.it e/o nella casella di Posta Elettronica Certificata individuata in fase di apertura del sinistro.

e) Attività di Consulenza e formazione:

Le attività a titolo esemplificativo e non esaustivo attengono alla consulenza ove richiesta:

- su questioni inerenti la materia assicurativa o attinente da effettuarsi anche con la resa di pareri in forma scritta, ovvero mediante partecipazione a riunioni/incontri presso le sedi regionali;
- per l'individuazione degli obblighi da porre a carico di terzi che stipulano con la Regione Emilia-Romagna convenzioni o contratti di varia natura, nonché verifica della corrispondenza delle polizze da questi stipulate alle norme della convenzione o del contratto;
- per problematiche professionali e/o di categoria, nonché studio di convenzioni relative a coperture assicurative individuali in vari settori di rischio (RC colpa grave, RC patrimoniale, infortuni, malattia, ecc.);
- fornire pareri di congruità sui contratti assicurativi stipulati da terzi aggiudicatari in caso di appalto di servizi, forniture e lavori.

Il Broker assicurerà le seguenti **attività minime di formazione**:

- aggiornamento del personale in materia assicurativa o attinente, oltre che su altre problematiche di natura giuridica comunque riconducibili alla disciplina delle responsabilità e/o del risarcimento del danno;

- elaborazione un programma annuale di formazione nelle materie oggetto del servizio, rivolto al personale della Regione determinato in quantità di ore/giornate di formazione nell'arco di espletamento dell'appalto e in qualità/contenuti delle proposte (convegni, seminari di studio, altri elementi e iniziative).

5.2 I prodotti attesi con i relativi contenuti:

- a) **Redazione del piano di Risk Assessment** in prossimità all'esperimento delle gare per l'affidamento delle polizze regionali, che evidenzia, oltre alle coperture assicurative obbligatorie per legge, i rischi connessi all'attività istituzionale e le reali esigenze di trasferimento al mercato assicurativo degli stessi, con indicazione degli accorgimenti tecnici che possono ridurre l'incidenza del rischio e conseguentemente i costi assicurativi. Il Piano di Risk Assessment dovrà essere elaborato sulla base di un piano di lavoro che indichi tempistiche e scadenze, concordato con la Regione Emilia-Romagna entro 60 (sessanta) giorni solari dalla richiesta della Regione Emilia-Romagna;
- b) **Redazione del Programma assicurativo** contenente il prospetto sintetico delle coperture assicurative, con indicazione dei premi presunti, dei livelli qualitativi (tipologia di polizze e delle varie garanzie) e dei livelli quantitativi (massimali e/o capitale da assicurare). La consegna del Programma assicurativo dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni solari continuativi dall'approvazione del Piano di Risk Assessment. Il Programma assicurativo sarà soggetto ad aggiornamenti periodici e revisioni;
- c) **Redazione dei capitolati tecnici e predisposizione della documentazione di gara** per l'acquisizione delle coperture assicurative della Regione, in prossimità della scadenza delle polizze regionali, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di richiesta da parte della Regione. I capitolati tecnici dovranno essere consegnati sulla base di un piano di lavoro che indichi tempistiche e scadenze concordato con la Regione Emilia-Romagna ed essere suddivisi per rami di rischio e/o anche per singole polizze assicurative. I capitolati tecnici dovranno essere corredati di una relazione tecnica che illustri i criteri di individuazione degli importi a base di gara per ogni ramo di rischio e/o anche per singole polizze assicurative; **STAFF MINIMO RICHIESTO:** almeno n. 2 risorse (ovvero il Referente unico e coordinatore del contratto e un componente del gruppo di lavoro) interamente dedicate alle fasi di preparazione, espletamento ed aggiudicazione delle procedure di gara dei servizi assicurativi (tempo medio stimato mesi 6);
- d) **Supporto nella gestione ed esecuzione del Programma assicurativo: STAFF MINIMO RICHIESTO** almeno n. 2 risorse (di cui il referente deve essere individuato tra i componenti del gruppo di lavoro. I componenti dello staff dovranno essere reperibili oltre che telefonicamente anche

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di intermediazione e consulenza assicurativa in favore della Regione Emilia-Romagna e di Agenzie ed Istituti Regionali.

via mail, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, nella fascia oraria 9.00 – 17.00) per la gestione amministrativa e contabile delle polizze in corso, con esperienza minima di anni 6 nell'ambito della Pubblica Amministrazione-Settore Enti Locali;

e) **Implementazione** (comprensiva della formazione agli operatori della Regione Emilia-Romagna) entro 60 (sessanta) giorni dall'avvio del contratto, di un “**Archivio di servizio**” (vedasi art. 8) informatico con la documentazione relativa ai sinistri della Regione, accessibile tramite browser web e procedura di autenticazione del personale designato dalla Regione Emilia-Romagna;

f) **Gestione dei sinistri, STAFF MINIMO RICHIESTO** n. 2 risorse reperibili oltre che telefonicamente anche via mail, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, nella fascia oraria 9.00 – 17.00 e disponibile anche a recarsi presso le sedi regionali qualora richiesto (una delle quali deve essere un componente del gruppo di lavoro e deve avere il ruolo di referente);

g) Predisposizione di un **Manuale di gestione dei sinistri** in collaborazione con la struttura della Regione competente alla gestione dei contratti. Il Broker dovrà presentare una procedura per le denunce dei sinistri contestualizzata nella realtà organizzativa della Regione, atta a facilitare i flussi informativi tra Regione, Broker e Compagnie Assicuratrici. Il manuale e la procedura per la gestione dei sinistri devono essere predisposti non oltre 90 gg dall'avvio del contratto, e devono essere corredati di apposita modulistica, distinta per ramo assicurativo e/o tipologia di contratto per la denuncia del sinistro e strutturata mediante campi fissi per permettere al compilatore di individuare tutte le informazioni necessarie e indispensabili alla corretta apertura del sinistro;

h) Predisposizione di un **programma di formazione** - a cadenza almeno annuale, con almeno n. 2 incontri formativi rivolti a collaboratori Regionali inerente-la materia assicurativa e la gestione del rischio.

Art. 6 - Referente Unico e coordinatore del servizio

1. Il Broker aggiudicatario metterà a disposizione, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, il Referente unico e coordinatore del servizio. Il Referente unico dovrà essere iscritto nella sezione b) del Registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi di cui al comma 4 dell'art.109 del D.Lgs. n. 209/2005 con una anzianità non inferiore a 6 anni; tale referente dovrà garantire il corretto e puntuale espletamento del servizio, svolgendo la funzione di interlocutore di riferimento nei confronti della Regione Emilia-Romagna;

2. Contestualmente alla designazione del Referente, dovrà essere individuato il **sostituto del referente** che dovrà comunque possedere analoga esperienza e professionalità della risorsa

sostituita. Eventuali sostituzioni del Referente Unico, dovranno essere preventivamente sottoposte all'approvazione del Direttore dell'esecuzione del contratto individuato dalla Regione Emilia-Romagna.

Art. 7 - Gruppo di lavoro

1. Il gruppo di lavoro deve essere composto da uno **STAFF MINIMO** di almeno n. 3 risorse (escluso il Referente unico e Coordinatore del servizio). Tutti i componenti del gruppo di lavoro devono possedere l'idoneità all'iscrizione al Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi – RUI. I componenti del gruppo di lavoro saranno esclusivi referenti degli staff tecnici dedicati all'esecuzione del servizio di cui ai punti che precedono (staff per gestione sinistri e staff per gestione programma assicurativo);
2. Il Broker aggiudicatario dovrà fornire in sede di esecuzione del contratto il medesimo Staff proposto in sede di Offerta Tecnica.

Art. 8 - Archivio di servizio

1. Il Broker si impegna a predisporre e realizzare un “**Archivio dei sinistri**” in forma di data-base informatico residente su server dell'impresa, accessibile tramite browser web e procedura di autenticazione del personale designato dalla Regione Emilia-Romagna.
2. Il data-base deve consentire di elaborare le informazioni relative alle frequenze e all'andamento dei sinistri ovvero alle informazioni necessarie in generale per l'attività di risk management.

Il software dovrà consentire:

- a) la redazione di report indicanti dati numerici (n. sinistri, ammontare liquidazioni effettuate, sinistri chiusi, sinistri riservati, sinistri senza seguito, ecc.) e dati descrittivi (andamento della sinistrosità e stato dei sinistri aperti);
 - b) l'estrazione in tempo reale per ciascun sinistro denunciato, delle informazioni in ordine alle varie fasi e casistiche (a titolo esemplificativo: descrizione sintetica sinistro, apertura, riserva, contenzioso, chiusura del sinistro con indicazione dell'ammontare dell'eventuale franchigia).
3. Per tutta la durata dell'appalto il Broker dovrà garantire l'inserimento dei dati e l'aggiornamento dell'Archivio. La mancata realizzazione dell'Archivio entro i termini indicati comporterà la risoluzione di diritto del contratto.

4. Sono interamente a carico del Broker i costi per realizzare, mantenere aggiornato e rendere accessibile l'archivio: apparecchiature hardware, programmi software, connessione alla rete internet, personale addetto all'inserimento e alla verifica dei dati. La tenuta e l'aggiornamento dell'archivio non esonerano comunque l'impresa dall'obbligo di fornire in forma cartacea, se ritenuto necessario dalla Regione Emilia-Romagna, gli stessi dati elencati nel presente articolo.

5. Al termine dell'appalto o in caso di risoluzione del contratto, ovvero, se richiesto dalla Regione Emilia-Romagna, anche nel corso dell'appalto, il Broker dovrà fornire la copia completa dell'archivio su idoneo supporto digitale e/o in forma cartacea.

Art. 9 - Servizi aggiuntivi

1. Il Broker si impegna a fornire eventuali servizi aggiuntivi/complementari offerti in sede di gara, senza alcun aggravio di spesa per la Regione Emilia-Romagna che siano:

- accessori e funzionalmente riconducibili al servizio di brokeraggio assicurativo e oggettivamente concretizzabili nel contesto istituzionale della Regione ER;
- di specifico supporto alla attività tecnico- amministrativa/legale della Regione Emilia Romagna.