



PROVINCIA DI BENEVENTO
SETTORE TECNICO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

GARA TELEMATICA TRAMITE SISTEMA M.E.P.A.

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'ISTRUTTORIA DEI SINISTRI NELL'AMBITO
DELLA FRANCHIGIA CONTRATTUALE DI € 5.000,00, PREVISTA NELLA POLIZZA RCT/RCO

CIG:7669380C94

1. OGGETTO DELLA GARA

La Provincia di Benevento ha inserito tra le clausole del Capitolato Tecnico della Polizza RCT/O, una franchigia frontale per sinistro di € 5.000,00.

Quest'amministrazione intende affidare, all'esterno, la gestione delle richieste di risarcimento danni da responsabilità civile verso terzi il cui valore sia inferiore o uguale ad Euro 5.000,00.

L'appalto ha per oggetto la gestione, istruzione, definizione e liquidazione, con l'utilizzo di mezzi e risorse sia tecniche che amministrative dell'impresa esterna, d'ora innanzi denominata "fornitore", di tutti i sinistri il cui ammontare non superi il valore della franchigia contrattuale prevista.

Il rapporto contrattuale si svolgerà sotto il controllo e coordinamento dell'Ufficio Sinistri (d'ora in poi "Ufficio"), ma il fornitore dovrà tenere contatti diretti con tutti gli altri uffici provinciali coinvolti nel procedimento.

E' compresa nel servizio l'intera gestione delle richieste di risarcimento (sinistri), ovvero l'istruzione e la trattazione stragiudiziale delle pratiche, fino a quando il reclamante intraprenderà l'iter giurisdizionale per l'indennizzo del danno.

Per l'ipotesi di mancata definizione transattiva, in caso di citazione in giudizio o altro atto giudiziario il fornitore sarà tenuto a trasmettere tutto quanto di necessità alla Provincia ed all'Assicuratore.

S'intende compresa nel servizio:

la gestione dei sinistri di importo inferiore o uguale ad Euro 5.000,00 accaduti e/o denunciati dalle ore 24,00 del giorno di consegna del contratto, in qualsiasi momento le richieste dovessero pervenire alla Provincia di Benevento nei successivi due anni e fino alla loro definizione transattiva;

2. Obiettivi

Obiettivi di questo servizio sono:

- gestire i sinistri in ambito stragiudiziale, per i quali l'entità del danno non eccede € 5.000,00;
- fornire alla Provincia uno strumento che permetta una migliore conoscenza dei propri rischi;
- contenere al minimo i tempi che intercorrono in ogni fase di istruzione del sinistro;
- verificare la reale sussistenza della fondata pretesa;
- garantire al cittadino danneggiato un tempestivo riscontro;
- perseguire una sensibile riduzione delle richieste risarcitorie dei terzi, tramite un'oculata gestione delle pratiche liquidative dei danni risarcibili;
- snellire l'iter e ridurre i tempi di inattività grazie all'utilizzo di un sistema per il monitoraggio delle varie fasi procedurali.

3. La gestione dei sinistri

Il fornitore quotidianamente curerà il ritiro delle richieste di apertura dei sinistri (richieste di risarcimento danni) presso l'Ufficio.

Il fornitore s'impegna a rispettare la seguente procedura operativa:

- organizzare un sistema di ricezione della documentazione relativa ai sinistri pervenuti alla Provincia;
- controllare e verificare tale documentazione;
- codificare ed inserire i dati relativi a tale documentazione nel proprio sistema informatico;
- comunicare ai danneggiati l'avvio del procedimento di gestione del sinistro e la propria veste di soggetto incaricato della gestione del sinistro, entro sette giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di risarcimento;

- trasmettere, contestualmente, l'informativa per il trattamento dei dati personali sensibili e ottenere dagli interessati l'autorizzazione al trattamento degli stessi;
- espletare le operazioni di carattere tecnico e/o medico legale necessarie per l'istruttoria, richiedendo agli uffici comunali competenti eventuali informative utili all'accertamento della responsabilità dell'Ente;
- istruita la pratica il fornitore, ove ritenga che ricorrano le condizioni per una soluzione transattiva in relazione al denunciato evento dannoso, avvierà una trattativa con il danneggiato finalizzata ad un bonario componimento; quindi, ove sia stata raggiunta una ipotesi condivisa di transazione, comprensiva di eventuali spese legali, trasmetterà all'Ufficio la relativa proposta, corredata da documenti tecnici e medico legali che giustificano la soluzione prospettata, nonché una propria relazione di commento;
- la proposta di transazione sottoscritta dal fornitore e dal danneggiato sarà sottoposta alla condizione sospensiva dell'approvazione da parte dell'Ufficio;
- la Provincia, ove ritenga di aderire alla proposta transattiva trasmessa dal fornitore, provvederà ad adottare i necessari atti di liquidazione e pagamento, da effettuare entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione della proposta transattiva;
- in nessun caso il fornitore potrà perfezionare accordi transattivi in mancanza di preventiva acquisizione di ogni risultanza istruttoria (perizia sullo stato dei luoghi, rapporto dell'autorità, dichiarazione testimoniale, etc,) preordinata all'accertamento di eventuali responsabilità della Provincia;
- in nessun caso il fornitore è autorizzato ad effettuare riconoscimento di responsabilità della Provincia e ciò anche nel caso in cui il sinistro venga definito transattivamente; anche il successivo eventuale pagamento non comporta riconoscimento alcuno di responsabilità da parte della Provincia ed è effettuato al fine esclusivo di evitare l'alea del giudizio;
- a tal fine il fornitore utilizzerà moduli il cui testo sarà preventivamente concordato con la Provincia;
- ove venga accertato che il danno ecceda la somma di € 5.000,00, tutta la documentazione, comprensiva dell'istruttoria fino a quel momento eseguita e di eventuali atti giudiziari notificati, dovrà essere trasmessa immediatamente alla società di assicurazioni che detiene il rischio rct/rco per la gestione di competenza; di tanto all'Ufficio sarà fornita informativa;
- il fornitore non è autorizzato alla presa in carico di sinistri che non siano stati preventivamente controllati e segnalati dall'Ufficio competente della Provincia di Benevento. In caso di denunce inviate direttamente da danneggiati al fornitore, quest'ultimo dovrà darne immediata comunicazione all'Ufficio Sinistri della Provincia prima d'intraprendere qualsiasi iniziativa.

Il servizio oltre a rispettare la procedura sopra descritta dovrà essere svolto, a cura e spese del fornitore, con le seguenti modalità:

- gestione informatizzata delle pratiche di sinistro;
- apertura di un ufficio per il servizio peritale sul territorio della provincia di Benevento;
- garantire almeno un accesso mensile presso gli uffici indicati dalla stazione appaltante;
- possibilità per la Provincia di Benevento di consultare in tempo reale il database e i documenti digitalizzati;
- report trimestrali sull'andamento della sinistrosità, avendo cura in particolare di indicare:

1. i luoghi di accadimento dei sinistri ripartiti per strade;
2. l'incrocio dei dati raccolti;
3. ogni notizia riferita alla ricorrenza di testimoni, danneggiati, studi legali, che possa destare sospetti in ordine alla veridicità dei sinistri;
4. i sinistri contestati e le ragioni della mancata definizione.

Il fornitore si avvarrà delle professionalità più consone alla stima, alla definizione ed alla liquidazione del sinistro, di cui almeno:

- 1 perito fiduciario con iscrizione nell'apposito Collegio Ordine Professionale ed iscritto agli elenchi tenuti presso l'ISVAP;
- 1 medico con iscrizione all'Albo professionale, specializzati in medicina legale e delle assicurazioni;
- 1 consulenti legali iscritti all'Albo degli Avvocati;
- 1 addetto alla registrazione dati;

oltre ad un sistema gestionale atto a contenere tutte le informazioni necessarie.

4. Ulteriori caratteristiche del servizio

L'individuazione di eventuali responsabilità a carico della Provincia di Benevento nonché la valutazione dei danni deve realizzarsi esclusivamente dopo la puntuale istruzione del sinistro. E' quindi fondamentale acquisire tutti i verbali delle autorità intervenute sul posto, le autorizzazioni concesse dai vari settori dell'amministrazione comunale, fatture, convenzioni e tutti gli altri documenti utili.

Vanno individuate prioritariamente eventuali corresponsabilità, nel tentativo di ridurre i costi del sinistro per la Provincia di Benevento.

Il fornitore deve quindi mettere a disposizione un sistema informatico in grado di fornire i servizi di cui sopra secondo una griglia di distribuzione, accessi e sicurezza gestiti dallo stesso fornitore ma conformi agli accordi e alle procedure stabilite e concordate con l'Ufficio.

Per garantire l'efficacia e l'idoneità della gestione, il fornitore deve utilizzare strumenti e tecnologie pienamente aderenti alle normative vigenti in materia di qualità (ISO 9001:2000) e sicurezza (BS 7799), tenendo conto delle seguenti prescrizioni:

- Il fornitore dovrà mettere a disposizione un'infrastruttura tecnologica che possa consentire l'erogazione dei servizi richiesti da remoto mediante una connessione internet e attraverso un browser tipo Internet Explorer, compatibile col sistema informatico comunale, in modo da permettere l'utilizzo da parte di tutti gli utenti che la Provincia di Benevento intende coinvolgere e rendere partecipi del procedimento; in particolare, l'accesso al sistema deve essere consentito da più utenti contemporaneamente (almeno n. 2 utenti concorrenti), garantendo a ciascuno di essi la sicurezza e l'integrità dei propri dati. Resta a carico del fornitore l'acquisizione di tutte le eventuali licenze software necessarie.
- Il fornitore deve assicurare che il sistema sia protetto e sicuro in modo da garantire la sicurezza logica e fisica dei dati e del sistema nel suo complesso; deve inoltre garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.
- Il fornitore deve assicurare adeguate procedure per il mantenimento dei dati e la salvaguardia degli stessi tramite strumenti di protezione dei dati in tempo reale e salvataggio periodico.

- L'eventuale attività di personalizzazione e/o parametrizzazione dei programmi offerti e che la Provincia di Benevento utilizzerà è a totale carico del fornitore, il quale dovrà garantire per gli stessi costante assistenza, adeguamenti e interventi tempestivi in caso di necessità.
- La gestione delle pratiche deve essere organizzata in maniera informatica, e tutta la documentazione deve risiedere in maniera digitalizzata su apposito supporto di comprovata qualità ed affidabilità; in particolare, per una corretta gestione della pratica deve essere possibile:
 - classificare i dati e la documentazione per categorie al fine di facilitarne la rintracciabilità e consultazione;
 - o associare a ciascuna pratica un qualsiasi tipo di documento (testi, documenti, immagini fotografiche digitali, ecc.);
 - ricercare in archivio una pratica utilizzando una qualsiasi informazione contenuta in essa, e in particolare ogni sinistro deve essere rintracciabile con campi di ricerca aventi ad oggetto almeno: nome, data, luogo, avvocato, testimone;
 - ottenere la stampa della documentazione, ad uso interno e/o esterno, gestita dal sistema; o acquisizione ottica dei documenti cartacei (scannerizzazione a cura del fornitore) in formato Pdf e archiviazione elettronica dei documenti a partire da qualunque formato (file .doc, .xls, e-mail, fax, documenti cartacei digitalizzati, ecc.) mediante conversione in formato Pdf e possibilità di ricerca fulltext degli stessi;
 - possibilità di effettuare elaborazioni di tipo matematico e statistico con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dalla Provincia;
 - possibilità di effettuare il monitoraggio delle varie fasi procedurali che sia propedeutico a snellire l'iter e ridurre i tempi di inattività;
 - possibilità di esportare i documenti archiviati su CD/DVD.
- Il fornitore avrà l'obbligo di garantire l'accesso alle informazioni (dati, documenti digitalizzati, foto digitali, statistiche e situazioni riassuntive) da parte di tutti gli utenti che l'Ufficio intende coinvolgere, tramite supporti univoci e di semplice utilizzo.
- Il fornitore avrà l'obbligo di fornire all'Ufficio, su richiesta, copia di tutti i dati informatizzati, di cui la Provincia di Benevento è a tutti gli effetti proprietario, secondo le modalità specificate all'art. 5 (Proprietà dei dati). A tal uopo, il fornitore dovrà altresì rendere disponibile una funzione che consenta in qualunque momento all'Amministrazione di scaricare autonomamente i dati presenti nella banca dati.
- A fine rapporto dovrà inoltre essere garantita la possibilità, per l'Amministrazione, di continuare a consultare i dati presenti nel sistema, avvalendosi della facoltà di acquisire la licenza d'uso del software; il fornitore dovrà pertanto indicare i costi della licenza d'uso del software per la consultazione dei dati, e garantire l'impegno a fornirla, fermo restando che il software, in tal caso, debba avere la funzione di mera fornitura di dati.
- Il fornitore dovrà rendere disponibile tutta la documentazione tecnica inerente la descrizione dell'architettura tecnologica (hardware e software utilizzati, requisiti minimi richiesti per le postazioni client da cui accedere al sistema, ecc.) e funzionale del sistema (manuali utente, modalità di erogazione del servizio proposto), nonché la descrizione dettagliata della Banca dati (modello dei dati, descrizione semantica dei dati, organizzazione relazionale, archivi/database, tracciati record) e modalità di interrogazione della stessa. La documentazione tecnica dovrà essere fornita ad inizio

attività, nonché, ogni volta che vi siano nuovi aggiornamenti del sistema, al massimo entro le 48 ore dalla variazione.

5. Proprietà dei dati

La base informativa resterà di esclusiva proprietà della Provincia di Benevento.

La Provincia ha il diritto esclusivo di leggere e stampare i dati contenuti nella Base Informativa utilizzando gli strumenti che riterrà più idonei.

La Provincia ha il diritto esclusivo di utilizzare i dati letti o stampati anche al di fuori del sistema informatico in oggetto.

Il fornitore avrà l'obbligo di produrre, su richiesta della Provincia e senza alcun onere aggiuntivo, la base informativa completa su supporto magnetico in formato ASCII. Il fornitore avrà l'obbligo di garantire la riservatezza dei dati e di disporre che a tale obbligo si uniformino tutti coloro che ne hanno accesso per motivi attinenti al servizio fornito alla provincia.

6. Riservatezza

Il fornitore garantisce la riservatezza in riferimento a tutte le informazioni a qualsiasi titolo acquisite nello svolgimento della presente gara e nell'esecuzione delle prestazioni che costituiscono oggetto dell'appalto. Il suddetto obbligo di riservatezza permarrà indefinitamente e, quindi, anche successivamente all'estinzione del rapporto contrattuale.

7. Trattamento e tutela dei dati personali

L'impresa aggiudicataria provvederà, ai sensi del decreto legislativo 30.6.2003, n. 196 e sue successive modifiche, al trattamento dei dati personali che saranno posti a disposizione della Provincia o comunque acquisiti in esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato.

8. Recesso unilaterale

E' espressamente attribuita alla Provincia di Benevento la facoltà di recedere dal contratto prima della scadenza stabilita, ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile. In tal caso, l'affidatario del servizio ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite fino a quel momento, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ.

9. Durata del contratto

La durata del contratto è stabilita in rapporto al periodo di accadimento dei sinistri che generano le richieste di risarcimento dei terzi nei confronti della Provincia. Il contratto avrà quindi suo termine naturale quando sarà definita l'ultima pratica di risarcimento riferibile al periodo di efficacia della polizza di responsabilità civile.

10. Rapporti tra le parti

In nessun modo il presente contratto darà origine ad alcuna forma di reciproca rispondenza per debiti e obbligazioni contratte nell'esercizio dell'attività d'impresa delle parti.

11. Oneri a carico

Tutte le spese inerenti alla stipula del contratto saranno a carico del Fornitore. Tali oneri sono: imposta di bollo, diritti di segreteria, imposta di registro e qualsiasi altro tributo secondo le norme vigenti.

12. Divieto di cessione del contratto e del credito

E' vietato al Fornitore cedere a terzi in tutto o in parte il servizio pena l'immediata risoluzione del Contratto e conseguente risarcimento dei danni subiti.

E' altresì vietato cedere in tutto o in parte i crediti derivanti dall'avvenuta esecuzione del servizio previsto dal contratto, senza l'espressa autorizzazione della Provincia.

13. Obblighi e Responsabilità del Fornitore

Il Fornitore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni concernenti la tutela infortunistica degli addetti al servizio di cui al presente capitolato. Esso dovrà osservare nei confronti dei propri dipendenti: le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro di settore e agli accordi sindacali integrativi vigenti, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

E' fatto carico alla stessa di dare piena attuazione agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale utilizzato.

Il Fornitore dovrà inoltre rispettare le norme riguardanti il diritto al lavoro dei disabili, di cui alla Legge 12.03.99 n. 68.

Il Fornitore sarà considerato responsabile dei danni imputabili a dolo o colpa grave che dal servizio fornito fossero arrecati agli utenti, alle persone e alle cose, sia della Provincia che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevato la Provincia da ogni responsabilità ed onere.

IL RUP

(dott. Serafino De Bellis)

