

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per la fornitura del servizio di copertura assicurativa per i dirigenti appartenenti alle Aree I e V dei  
rispettivi CCNL di categoria*

## **ALLEGATO 6**

### **CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. LOTTI MERCEOLOGICI.....</b>	<b>5</b>
<b>3. CARATTERISTICHE E NORME DELLE COPERTURE ASSICURATIVE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Call Center .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 Reportistica .....</b>	<b>6</b>
4.2.1 Reportistica sulle “Polizze per coperture base” .....	7
4.2.2 Reportistica sulle “Polizze per coperture accessorie” .....	8
4.2.3 Reportistica sulle “Polizze per tutela legale (copertura base e accessoria)” .....	9
<b>5. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>10</b>
<b>5.1 Gestione reclami on-line.....</b>	<b>10</b>
<b>6. RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>11</b>
<b>7. SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI .....</b>	<b>12</b>

## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura del servizio di copertura assicurativa dei dirigenti, in servizio, sia tecnici sia amministrativi, appartenenti all'Area I del Contratto collettivo nazionale di lavoro sottoscritto in data 5/4/2001 (Ministeri, Aziende autonome, Enti pubblici non economici, Enti di ricerca, Università) e dei dirigenti scolastici dell'Area V del Contratto collettivo nazionale di lavoro sottoscritto in data 1/3/2001, in esecuzione di quanto previsto rispettivamente dagli artt.31 e 36 dei citati CCNL.

In particolare, oggetto del presente Capitolato, sono i seguenti servizi assicurativi:

- Copertura assicurativa della responsabilità civile verso terzi e della relativa tutela legale (coperture assicurative base);
- Copertura assicurativa della responsabilità amministrativa/contabile/erariale e della relativa tutela legale (coperture assicurative accessorie).

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- “*Società e/o Fornitore*”, si intende l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio aggiudicatario di uno od entrambi i lotti in oggetto;
- “*Amministrazione/i Contraenti*”, si intendono le amministrazioni legittimate, ai sensi della normativa vigente, ad utilizzare le Convenzioni nel periodo della sua validità ed efficacia, mediante emissione di Ordinativi di fornitura e di Richieste di polizza, appartenenti all'Area I del CCNL sottoscritto in data 5/4/2001 e all'Area V del CCNL sottoscritto in data 1/3/2001;
- “*Data ordinativo*”, s'intende la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura e, comunque, la data in cui l'ordinativo di fornitura diviene irrevocabile, ossia la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul sito della convenzione;
- “*Ordinativo di fornitura*” e/o “*ordinativo*”, s'intende il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti manifestano la volontà di approvvigionarsi del servizio oggetto del presente capitolato;
- “*Lotto/i*”, s'intende la/le tipologia/e di servizio che il Fornitore deve fornire alle Amministrazioni che aderiranno alla Convenzione.
- “*Richiesta di Polizza*”, s'intende il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti richiedono alla Società, su richiesta esplicita dei dirigenti, la polizza assicurativa per la copertura accessoria della responsabilità amministrativa/contabile/erariale dei dirigenti medesimi o della relativa tutela legale.

Nel paragrafo 2 sono indicati i quantitativi massimi entro i quali il Fornitore si impegna a mantenere ferme le condizioni di fornitura dei servizi offerti.

Nel paragrafo 3 sono indicate le norme e le caratteristiche che regolano il servizio che deve essere prestato.

Nel paragrafo 4 sono indicate le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura, ovvero quei servizi che risultano essenziali per porre in essere utilmente la fornitura, che il Fornitore si impegna ad erogare unitamente alla stessa.

Nel paragrafo 5 sono indicate le modalità del monitoraggio della fornitura effettuato attraverso la gestione dei reclami on-line.

Nel paragrafo 6 sono indicate le caratteristiche ed i compiti del Responsabile del Servizio.

Nel paragrafo 7 si riportano le relazioni intercorrenti tra Fornitore e Consip, ai fini della predisposizione del sito internet delle Convenzioni.

**2. LOTTI MERCEOLOGICI**

Per ciascun Lotto il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali di cui al presente Capitolato, sino al raggiungimento dei quantitativi massimi di polizze assicurative, come riportati nello schema sottostante:

<b>Lotto</b>	<b>Descrizione</b>	<b>N° coperture</b>
Lotto 1	Copertura assicurativa della responsabilità civile verso terzi	16.000
	Copertura assicurativa della responsabilità amministrativa/contabile/erariale	16.000
Lotto 2	Copertura assicurativa della tutela legale inerente la responsabilità civile verso terzi	16.000
	Copertura assicurativa della tutela legale inerente la responsabilità amministrativa/contabile/erariale	16.000

Nei limiti dei quantitativi sopra indicati, il Fornitore sarà tenuto a fornire i servizi indicati nel successivo paragrafo 4.

I quantitativi massimi di cui sopra si riferiscono alla durata della Convenzione, ovvero 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data della sua attivazione.

La durata della Convenzione potrà essere prorogata per ulteriori 12 (dodici) mesi, su comunicazione scritta della Consip S.p.A., qualora alla scadenza del termine non siano stati esauriti i predetti quantitativi massimi eventualmente incrementati e fino al raggiungimento dei medesimi.

Nel caso in cui, prima della scadenza del termine, siano esauriti i quantitativi massimi sopra indicati, la Consip potrà richiedere al Fornitore, che sarà obbligato ad accettare, un incremento dei quantitativi predetti fino a concorrenza dei 2/5 dei medesimi.

Tutti i Servizi dovranno essere erogati secondo quanto riportato nel successivo paragrafo 3.

Si precisa, inoltre, che nel periodo di vigenza della Convenzione la copertura accessoria potrà essere richiesta dai dirigenti per i quali le Amministrazioni di appartenenza abbiano già richiesto o stipulato la polizza per la copertura base e che le polizze relative alla copertura accessoria potranno essere stipulate dai dirigenti interessati solo se, in relazione agli stessi, sia stata stipulata la polizza per la relativa copertura base.

### **3. CARATTERISTICHE E NORME DELLE COPERTURE ASSICURATIVE**

Le caratteristiche e le norme delle coperture assicurative, a cui devono necessariamente rispondere i prodotti assicurativi offerti, sono descritte negli allegati 1 e 2 del presente Capitolato Tecnico, fatta salva la normativa primaria e secondaria applicabile.

### **4. SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA**

I servizi descritti nel presente paragrafo sono connessi alla fornitura delle coperture assicurative ovvero essenziali per porre in essere utilmente la fornitura e quindi sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel premio delle coperture assicurative.

#### **4.1 CALL CENTER**

Il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente, entro 15 (quindici) giorni dalla stipula della Convenzione, un apposito "Call-Center" che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative agli Ordinativi, Richieste di Polizza e/o alla richiesta di informazioni relativamente agli stessi.

Gli orari di operatività del call-center sono i seguenti: dalle ore 8:30 alle ore 17:30, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi.

Tale Call-Center avrà un numero telefonico ed uno di fax dedicati a tale servizio, che saranno comunicati dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione.

I dettagli relativi ad ogni singolo Ordinativo di fornitura e Richiesta di Polizza devono essere rendicontati secondo quanto stabilito nel successivo paragrafo 4.2.

#### **4.2 REPORTISTICA**

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati a fini di rendicontazione e monitoring.

I dati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo un tracciato e con modalità da concordare all'atto della stipula della Convenzione e comunque entro il giorno quindici del mese successivo a quello cui si riferiscono i dati.

L'invio dovrà essere effettuato con modalità da concordare all'atto della stipula della Convenzione; l'indirizzo verrà reso noto all'atto della stipula della Convenzione. Qualora tale modalità non fosse possibile, in alternativa potrà essere utilizzato un supporto magnetico o ottico. Con cadenza mensile dovranno essere inviati i dati relativi agli Ordinativi e alle Richieste di Polizza ricevuti, che in via esemplificativa e non esaustiva sono riportati nei sottoparagrafi che seguono.

#### 4.2.1 Reportistica sulle “Polizze per coperture base” (lotto 1)

Tale reportistica deve dettagliare su base settimanale, l’elenco dei nuovi ordinativi ricevuti indicando per ogni ordinativo le seguenti informazioni, il cui elenco è da intendersi in via esemplificativa e non esaustiva:

- n° progressivo ordinativo;
- data ordinativo;
- Amministrazione ordinante;
- provincia;
- Prodotto assicurativo ordinato;
- quantità;
- ordinativo via Fax /Web.

Dati sui sinistri:

Protocollo interno n. \_\_\_\_ - data di denuncia \_\_\_\_\_

n. sinistro attribuito dalla Compagnia di Assicurazione \_\_\_\_\_

Ufficio interessato

- O - amministrativo

- O - tecnico

Causale del sinistro: \_\_\_\_\_ codice \_\_\_\_\_

Lista codici:

1 –

2 –

3 –

4 –

...

Nota: occorrerebbe procedere con diverse causali a seconda dei compiti del dirigente (esempio i presidi hanno certamente casistiche diverse dagli altri)

Stato del sinistro

- O - sinistro agli atti, senza seguito.

- O - sinistro liquidato anno \_\_\_\_\_ pari a ..... €

.....

- O - \* sinistro aperto, in corso di verifica e relativo importo a riserva pari a .... €

.....

\* Revisione del sinistro anno \_\_\_\_\_ pari ad € \_\_\_\_\_

#### 4.2.2 Reportistica sulle “Polizze per coperture accessorie” (lotto 1)

Tale reportistica deve dettagliare su base mensile, l’elenco delle Richieste di Polizza ricevute indicando per ogni Richiesta le seguenti informazioni, il cui elenco è da intendersi in via esemplificativa e non esaustiva:

- n° progressivo Richiesta;
- data Richiesta e data accettazione della Polizza;
- Amministrazione richiedente;
- Dirigente contraente;
- provincia;
- Prodotto assicurativo ordinato;
- quantità;
- richiesta via Fax /Web.

Dati sui sinistri:

Protocollo interno n. \_\_\_\_ - data di denuncia \_\_\_\_\_  
n. sinistro attribuito dalla Compagnia \_\_\_\_\_

Ufficio interessato                      - O - amministrativo                      - O - tecnico

Causale del sinistro: \_\_\_\_\_ codice \_\_\_\_\_

Lista codici:

- 1 –
- 2 –
- 3 –
- 4 –
- ...

Nota: occorrerebbe procedere con diverse causali a seconda dei compiti del dirigente (esempio i presidi hanno certamente casistiche diverse dagli altri)

Stato del sinistro

- O - sinistro agli atti, senza seguito.

- O - sinistro liquidato anno \_\_\_\_\_ pari a ..... €  
.....

- O - \* sinistro aperto, in corso di verifica e relativo importo a riserva pari a .... €  
.....

\* Revisione del sinistro anno \_\_\_\_\_ pari ad € \_\_\_\_\_



#### **4.2.3 Reportistica sulle “Polizze per tutela legale (copertura base e accessoria)” (lotto 2)**

Tale reportistica deve dettagliare su base mensile, l'elenco degli Ordinativi di Fornitura (relativi alla tutela legale della responsabilità civile) e delle Richieste di Polizza (relative alla tutela legale della responsabilità amministrativa/contabile/erariale) indicando:

- per ogni ordinativo le seguenti informazioni, il cui elenco è da intendersi in via esemplificativa e non esaustiva:
  - n° progressivo ordinativo;
  - data ordinativo;
  - Amministrazione ordinante;
  - provincia;
  - Prodotto assicurativo ordinato;
  - quantità;
  - ordinativo via Fax /Web.
  
- per ogni Richiesta di Polizza, le seguenti informazioni, il cui elenco è da intendersi in via esemplificativa e non esaustiva:
  - n° progressivo Richiesta;
  - data Richiesta e data accettazione della Polizza;
  - Amministrazione richiedente
  - Dirigente contraente;
  - provincia;
  - Prodotto assicurativo ordinato;
  - quantità;
  - richiesta via Fax /Web.

Dati sui sinistri:

Protocollo interno n. \_\_\_\_ - data di denuncia \_\_\_\_\_

n. sinistro attribuito dalla Compagnia di Assicurazione \_\_\_\_\_

Ufficio interessato

- O - amministrativo

- O - tecnico

Causale del sinistro: \_\_\_\_\_ codice \_\_\_\_\_

Lista codici:

1 -

2 -

3 -

4 -

...

...

Nota: occorrerebbe procedere con diverse causali a seconda dei compiti del dirigente (esempio i presidi hanno certamente casistiche diverse dagli altri)

Stato del sinistro

- O - sinistro agli atti, senza seguito.

- O - sinistro liquidato anno \_\_\_\_\_ pari a ..... €

.....

- O - \* sinistro aperto, in corso di verifica e relativo importo a riserva pari a .... €

.....

\* Revisione del sinistro anno \_\_\_\_\_ pari ad € \_\_\_\_\_

Il Fornitore dovrà rendere disponibile la reportistica entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto della reportistica.

## 5. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

### 5.1 GESTIONE RECLAMI ON-LINE

Obiettivo dello strumento di monitoraggio “Reclamo on-line” è il recupero di indicazioni e suggerimenti provenienti dalla P.A.. Lo strumento sarà disponibile sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), ed è destinato a tre tipologie di utenze, in termini di accesso e utilizzo:

- Punti Ordinanti;
- Fornitori;
- Consip.

All'atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. si impegna a comunicare al Fornitore aggiudicatario il Nome Utente e la Password di accesso e identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il manuale utente sarà disponibile per il Fornitore accedendo al sistema.

Il Fornitore avrà l'obbligo di rispondere, nei tempi stabiliti, con le modalità di seguito indicate, a eventuali reclami inviati dalla P.A.

Tali modalità possono essere riassunte nel seguente modo:

- Il Fornitore riceve una e-mail in cui gli viene notificata la presenza di un nuovo reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale, si identifica fornendo al sistema Nome Utente e Password per l'autenticazione ed ottiene accesso alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami ricevuti in ordine di data decrescente.
- I reclami che il Fornitore non ha mai visualizzato si trovano nello stato APERTO, i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta sono nello stato IN LAVORAZIONE ed i reclami a cui il Fornitore ha risposto sono nello stato CHIUSO. Quando il Fornitore seleziona il numero di un reclamo APERTO, lo stato del reclamo diventa IN LAVORAZIONE e viene visualizzata la pagina di dettaglio Reclamo.
- La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi (esclusi sabato, domenica e festivi) a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica.

Sono previste delle penali dirette da parte di Consip S.p.A. per ritardata lavorazione dei reclami on-line (Art. 16 dello Schema di Convenzione).

## **6. RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile del Servizio è la persona responsabile della prestazione dei servizi oggetto del Convenzione.

Il suo compito sarà quello di supervisionare ed eventualmente coordinare le attività a partire dal momento di ricezione degli Ordinativi di fornitura e delle Richieste di Polizza, nonché gestire eventuali reclami da parte delle Amministrazioni e/o di Consip; pertanto, dovrà possedere competenze e requisiti idonei allo scopo.

Avrà il compito di monitorare l'andamento dei servizi nell'arco del periodo di validità del contratto e dovrà essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

All'atto della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà nominare il responsabile del Servizio e rendere noti le sue generalità unitamente ai recapiti telefonici ed all'indirizzo di posta elettronica.

## **7. SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI**

La Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre il “Sito Internet delle Convenzioni” con tutte le informazioni utili agli utenti. A tal fine il Fornitore, nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla stipula della Convenzione, dovrà mettere a disposizione:

- la descrizione dei prodotti assicurativi e dei servizi offerti;
- l'ammontare dei premi praticati sia per le coperture base che per quelle accessorie.

Le specifiche del formato da utilizzare per l'invio dei dati verranno comunicate dalla Consip all'atto della stipula della Convenzione.

Il Fornitore dovrà inoltre rendere noti:

- il nominativo, il numero di telefono e l'indirizzo di e-mail del Responsabile del Servizio, conformemente a quanto indicato nel precedente paragrafo 6;
- gli orari di servizio, conformemente a quanto indicato nel precedente paragrafo 4.1, i numeri di telefono e di fax del “Call Center”.

Il catalogo dei Prodotti assicurativi e dei servizi oggetto della Convenzione sarà visualizzato in una pagina WEB con i relativi premi e termini contrattuali.

In tale pagina sarà possibile scegliere il tipo e la quantità del Prodotto assicurativo da ordinare con relativo costo globale, inviare un Ordinativo di fornitura in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordine.

Il Fornitore dovrà predisporre, nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla stipula della Convenzione e secondo le modalità comunicate dalla Consip, un collegamento con il “Sito Internet delle Convenzioni” al fine di:

- monitorare costantemente il data base delle registrazioni alle Convenzioni;
- monitorare costantemente gli ordinativi trasmessi tramite il negozio on-line predisposto da Consip;
- trasmettere alla Consip la reportistica.