
PROCEDURA DI AFFIDAMENTO FINALIZZATA ALLA SELEZIONE DI UN OPERATORE ECONOMICO CUI AFFIDARE IL SERVIZIO DI CONSULENZA E BROKERAGGIO ASSICURATIVO A SUPPORTO DELLA DIREZIONE AFFARI GENERALI E RISORSE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

PROCEDURA DI GARA CIG A019F7BE55

ID SINTEL 174883273

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

1. Premessa	2
2. Oggetto dell'appalto	3
3. Prestazioni oggetto del servizio	3
4. Modalità di esecuzione del servizio	5
5. Programma assicurativo in essere presso l'Autorità	6
5.1 Polizze in essere con scadenza al 31 dicembre 2023	6
5.2 Piano sanitario inerente al complesso delle coperture assicurative dell'Autorità: "Ramo Sanitario", "Ramo Vita" e "Ramo Infortuni"	6
6. Gruppo di lavoro dedicato	7

1. Premessa

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, per brevità, denominata "**Autorità**" o "**Amministrazione**"), con la determinazione del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse del 1° giugno 2023, n. 34/DAGR/2023, ha disposto di avviare - tramite la pubblicazione di uno specifico avviso esplorativo sulla piattaforma SINTEL di e-procurement della Regione Lombardia - una preliminare indagine esplorativa di mercato finalizzata - in ossequio ai principi di non discriminazione e concorrenza - a identificare la platea dei potenziali affidatari del servizio di consulenza e brokeraggio assicurativo nei termini di cui all'avviso esplorativo predisposto dai competenti Uffici dell'Autorità.

In esito al predetto avviso, l'Autorità - con la determinazione (*provvedimento a contrarre*) del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse del 5 ottobre 2023, n. 65/DAGR/2023 - ha disposto l'avvio della procedura telematica di affidamento CIGA019F7BE55 - ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera a), del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 e s.m.i. (convertito con modificazioni in legge 11 settembre 2020, n. 120) (di seguito DL Semplificazioni) - del servizio in parola.

La procedura di gara si svolgerà nel rispetto delle disposizioni contenute nel documento denominato *Disciplinare di gara e relativi allegati*.

Nel presente Capitolato tecnico, costituente uno dei documenti della procedura di gara, **vengono descritte le prescrizioni tecniche minimali di svolgimento del servizio**, integrabili con la disciplina riportata nelle Condizioni di contratto.

Nel seguito del presente documento per **Broker** si intende il soggetto aggiudicatario della procedura; per **Broker uscente** si intende l'attuale broker dell'Autorità: GBSApri S.p.a..

Con riferimento al settore di attività deve ritenersi condiviso quanto segue.

Il broker, dunque, è essenzialmente un esperto del settore assicurativo, al quale si rivolgono i soggetti per ottenere l'analisi, l'inquadramento e le condizioni economiche e normative migliori per la copertura dei rischi che intendono assicurare. Tale fattispecie atipica caratterizza l'attività del broker coi due elementi della mediazione e della consulenza, tanto che in giurisprudenza frequente è la massima che lo individua quale mediatore qualificato, visto che la sua attività di mediazione deve essere il risultato di un'attività di assistenza e collaborazione col soggetto assicurando, parte debole del contratto, per individuarne le esigenze particolari e scegliere le condizioni migliori e più adatte.

Le pubbliche amministrazioni ricorrono ai servizi dei broker, dovendo garantirsi di un'apposita e adeguata garanzia per i molteplici rischi insiti nelle attività svolte.

Infatti, rispetto agli altri incarichi, quelli svolti per la pubblica amministrazione richiedono e prevedono principalmente la prestazione intellettuale di consulenza e assistenza professionale, rispetto a quella tipica di intermediazione che invece è devoluta per legge ad apposita gara e non alla libera attività del broker.

Per le pubbliche amministrazioni il broker è chiamato soprattutto a valutare i rischi, ad assistere nell'impostazione dei programmi assicurativi necessari, e a mettere a punto i bandi di gara per la selezione degli assicuratori e la

determinazione del contenuto della polizza assicurativa, oltre che ad affiancarli nella successiva fase di gestione ed esecuzione dei contratti assicurativi. La **prestazione intellettuale prevale di gran lunga in questi casi sulla quasi assente attività di mediazione.**

L'attività del broker si estrinseca poi con la gestione amministrativa delle polizze, con l'assistenza nella gestione di eventuali sinistri e conseguente liquidazione dei danni.

Il compito del broker è pertanto quello di assistere i propri clienti nel definire le proprie esposizioni, strutturare i programmi di assicurazione, negoziare tassi, termini e condizioni e quindi collocare i rischi presso una o più compagnie assicurative, nonché fornire servizi di vario genere lungo la catena del valore assicurativo.

Tramite il servizio di brokeraggio i clienti e anche questa amministrazione mirano a trovare coperture di rischio soprattutto nelle aree in cui la capacità di sottoscrizione è scarsa.

2. Oggetto dell'appalto

Oggetto del contratto è l'espletamento delle attività concernenti il servizio di consulenza e brokeraggio assicurativo a favore dell'Autorità nonché le attività di supporto tecnico ed informativo a sostegno della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità secondo le specifiche nel seguito indicate e con riferimento sia alle coperture assicurative indicate nella tabella del successivo art. 5 che alle coperture sanitarie indicate al medesimo art. 5.

La normativa di riferimento per lo svolgimento del servizio e delle predette attività è contenuta nel D.Lgs 7 settembre 2005, n. 209 (c.d. "Codice delle assicurazioni private") e dai regolamenti dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).

La descrizione di massima dei servizi riportata nel presente Capitolato rappresenta un quantum minimo delle prestazioni contrattuali, inderogabile unilateralmente dal Broker, e non costituisce in alcun modo un limite alle stesse essendo il Broker tenuto ad eseguire ogni intervento ritenuto opportuno e necessario al corretto e soddisfacente svolgimento del servizio nella sua interezza.

3. Prestazioni oggetto del servizio

Il servizio dovrà essere eseguito con la massima diligenza, professionalità, indipendenza e trasparenza, oltre che nel rispetto della deontologia professionale.

Secondo le specifiche disposizioni che verranno di volta in volta impartite dall'Autorità in funzione delle proprie esigenze, **il Broker dovrà prestare i seguenti servizi indicati in maniera non esaustiva:**

(i) Analisi del rischio:

- a) Individuazione, analisi e valutazione dei rischi effettivi e/o potenziali a contenuto patrimoniale cui l'Autorità è esposta in relazione alle attività svolte, istituzionali e non; verifica dell'adeguatezza, in termini tecnici e giuridici, delle polizze esistenti rispetto ai rischi censiti, con individuazione di eventuali ulteriori coperture utili e/o necessarie, nonché degli accorgimenti tecnici che possono ridurre l'incidenza del rischio e i costi assicurativi. **Tali attività dovranno essere formalizzate in un documento da consegnare all'Autorità entro 60 giorni solari dalla decorrenza del contratto.** Il documento dovrà altresì tenere conto della normativa di settore e di quella in materia di contratti pubblici, delle evoluzioni giurisprudenziali e dei mutamenti del mercato assicurativo.
- b) Revisione del quadro assicurativo dell'Autorità mediante consegna, a cadenza annuale dall'inizio dell'efficacia del contratto, di una Relazione sugli aggiornamenti e gli interventi proposti al fine di mantenere l'efficacia tecnica delle coperture.

(ii) Attività di supporto e assistenza generale e specifica in materia assicurativa:

- a) identificazione, analisi e valutazione dei rischi in capo all'Autorità e delle relative coperture assicurative, così come descritte al precedente punto (i);
- b) analisi delle polizze assicurative, esistenti e/o in corso di attivazione, ed impostazione del programma assicurativo completo e personalizzato al fine di ottimizzare le coperture assicurative e di limitare i costi a carico dell'Amministrazione, comprendendo la gestione dei sinistri denunciati precedentemente all'assunzione dell'incarico;

- c) supporto informativo e conoscitivo sull'andamento dei mercati assicurativi con particolare riferimento all'analisi di prodotti specificamente rivolti alle esigenze assicurative dell'Amministrazione;
- d) tempestiva trasmissione delle novità legislative o di pronunce giurisprudenziali innovative che intervengono nel corso del servizio e relativa valutazione dell'impatto sulla gestione del programma assicurativo dell'Autorità;
- e) assistenza nelle problematiche di carattere assicurativo derivanti dall'attuazione della normativa in materia di sicurezza sui luoghi e negli ambienti di lavoro;
- f) supporto e assistenza nell'analisi del contenzioso derivante dall'esecuzione dei precedenti contratti assicurativi stipulati dall'Amministrazione;
- g) elaborazione di un organico programma assicurativo da tenersi costantemente aggiornato affinché conservi nel tempo la sua funzione sotto il profilo tecnico e sotto il profilo dei costi/benefici;
- h) individuazione degli obblighi assicurativi da porre a carico di terzi che stipulino con l'Amministrazione convenzioni o contratti di vario tipo (locazione, comodato, prestazioni, ecc.) nonché verifica della corrispondenza delle polizze da questi stipulate alle norme della convenzione o del contratto;
- i) assistenza e predisposizione di pareri in materia assicurativa a seguito di richiesta dell'Amministrazione;
- l) reperimento sul mercato assicurativo interno o internazionale delle coperture urgenti connesse a esigenze non rinviabili; indagini di mercato volte al reperimento di coperture assicurative di interesse dell'Amministrazione, anche definite ad hoc;

(iii) Supporto tecnico nell'approntamento delle procedure di gara volte all'individuazione delle compagnie assicuratrici che garantiranno la copertura assicurativa ritenuta confacente alle esigenze dell'Autorità:

- a) collaborazione con l'Amministrazione per la redazione di bozze del bando, del Capitolato tecnico e/o di ogni altra documentazione richiesta, per consentire l'esperimento delle gare per i servizi assicurativi ovvero per attivare le coperture richieste da nuove normative e/o esigenze dell'Autorità. I capitolati tecnici dovranno essere forniti entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta e dovranno essere corredati da una relazione che illustri i criteri utilizzati per l'individuazione delle basi d'asta, dei massimali e delle franchigie;
- b) assistenza e consulenza nelle varie fasi di espletamento della gara (anche per la redazione o revisione della ulteriore documentazione di gara) e nella fase di stipula dei contratti assicurativi: richieste da soddisfare entro 3 giorni lavorativi dalla domanda dell'Amministrazione;
- c) consulenza in merito alle coperture assicurative che l'Autorità esige dai fornitori nelle procedure di gara espletate dall'Amministrazione a garanzia degli appalti loro aggiudicati. Tale consulenza è comprensiva dell'analisi dei rischi delle categorie di beni/servizi/lavori oggetto delle gare d'appalto, della definizione di coperture assicurative da richiedere ai fornitori a garanzia degli appalti e della verifica della congruità delle polizze presentate dagli aggiudicatari tra i documenti per la stipula in funzione delle coperture richieste in fase di gara;

(iv) Supporto e assistenza continua nella gestione amministrativa dei contratti assicurativi e dei sinistri:

- a) assistenza nella gestione delle polizze, in essere e del futuro piano assicurativo dell'Autorità, e controllo dei relativi adempimenti contrattuali (aggiornamento normativa, segnalazione preventiva delle scadenze, comunicazione dati, variazione rischi, eventuali incontri periodici con la Compagnia assicuratrice, certificazioni e relazioni sui sinistri oggetto di denuncia e sullo stato delle pratiche di risarcimento, ecc);
- b) trattazione complessiva delle pratiche relative ai sinistri attivi e passivi che dovessero verificarsi, anche quando detti sinistri, pur riferiti ad epoca precedente, non siano ancora stati definiti alla data di sottoscrizione del contratto relativo al presente appalto, assicurando il tempestivo pagamento da parte delle Compagnie Assicuratrici delle somme spettanti, nonché i reports periodici sull'andamento dei sinistri, assistenza tecnica e, se necessaria, legale;
- c) assistenza e collaborazione all'esecuzione dei contratti stipulati dall'Amministrazione, anche con l'eventuale intervento – a richiesta dell'Amministrazione - di personale, nelle varie fasi di trattazione dei sinistri, compresa la segnalazione delle prescrizioni e conseguente interruzione entro i termini di legge, segnalazione preventiva delle scadenze e dei premi dovuti, nella resa di pareri, nonché nell'analisi dei rischi non risarciti dalle Compagnie di assicurazione negli ultimi due anni, al fine di valutare ogni possibile ulteriore azione entro i termini di prescrizione previsti dalla legge, notifica degli atti di liquidazione dei sinistri e connesse attività amministrativo-finanziarie;

- d) assistenza continua nelle varie fasi della trattazione dei sinistri con le modalità confacenti ad ogni tipologia di rischio, in modo da pervenire in tempi rapidi alla liquidazione degli indennizzi da parte dell'assicuratore;
- e) predisposizione di un rapporto sull'andamento dell'attività assicurativa e della sinistrosità riferito all'anno precedente;
- f) gestione dei contratti assicurativi con segnalazione preventiva delle scadenze dei premi dovuti dall'Amministrazione, comunicazione degli elementi necessari per la fornitura dei dati di regolazione, adeguamento dei valori assicurativi, variazioni contrattuali, controllo sull'emissione delle polizze, delle appendici ed ogni altra attività amministrativa e contabile connessa;
- g) periodica revisione della modulistica utilizzata per la gestione dei sinistri e le richieste di risarcimento/rimborsi da parte degli assicurati;
- h) assistenza tecnica sulle vigenti condizioni di polizza per la risposta a specifici quesiti formulati dagli assicurati o nell'ambito di richieste di risarcimento che hanno avuto esito negativo da parte dell'Assicuratore;
- i) predisposizione di scadenziari o riepiloghi inerenti ai rapporti contrattuali fra l'Amministrazione e la Compagnia assicuratrice con comunicazione all'Amministrazione, con almeno quindici giorni di anticipo, delle scadenze dei pagamenti dei premi assicurativi;
- l) assistenza continua nelle varie fasi della trattazione dei sinistri con le modalità confacenti ad ogni tipologia di rischio, in modo da pervenire in tempi rapidi alla liquidazione degli indennizzi da parte dell'Assicuratore, compresi quelli già richiesti e pendenti alla data di conferimento dell'incarico di Brokeraggio;
- m) riepiloghi trimestrali dello stato dei sinistri sino alla loro definitiva conclusione (distinti a seconda che siano liquidati, a riserva, in corso di liquidazione, respinti);
- n) elaborazione di un rapporto annuale che evidenzia gli aspetti principali sulla gestione delle polizze in essere, gli interventi effettuati e le indicazioni sulle strategie da attuarsi a breve e medio termine anche in relazione allo stato dei sinistri;
- o) rendicontazione periodica sul pagamento dei premi all'Assicuratore.

Si ribadisce che quanto sopra elencato assume un carattere puramente indicativo e non esaustivo. In funzione delle concrete esigenze dell'Autorità potranno essere definiti puntualmente ulteriori servizi.

Ad integrazione delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, il Broker dovrà essere dotato di un sistema informatizzato di gestione delle polizze dell'Autorità il cui accesso dovrà essere messo a disposizione attraverso apposita User ID e Password all'Autorità stessa al fine di consentirle un agevole e costante monitoraggio della sua posizione assicurativa.

Il Broker si impegna, salvo diversi accordi concordati tra le parti, a rilasciare:

- in tempo reale i pareri telefonici riguardanti le coperture in corso e lo stato dei sinistri;
- entro due giorni lavorativi pareri, relazioni e informazioni che possano essere rilasciati direttamente dal Broker;
- entro quattro giorni lavorativi pareri, relazioni e informazioni che richiedono la consulenza di operatori esterni al Broker.

Il Broker non assumerà alcun compito di direzione e coordinamento nei confronti dei competenti uffici dell'Autorità, né potrà impegnare in alcun modo l'Amministrazione, se non preventivamente autorizzato.

Resteranno in capo all'Autorità l'assoluta autonomia decisionale, la piena titolarità della scelta dei contraenti, la sottoscrizione dei contratti di assicurazione ed ogni altro documento di perfezionamento delle polizze, la formulazione di disdette e/o l'esecuzione di altre operazioni modificative dei contratti sottoscritti con le Compagnie.

Il Broker è l'unico responsabile dell'esaustività delle prestazioni necessarie ad ottenere una buona riuscita del servizio.

4. Modalità di esecuzione del servizio.

Il Broker accetta espressamente l'acquisizione del portafoglio relativo alle suddette polizze e/o a quelle in corso di affidamento. Ogni passaggio del portafoglio sarà disciplinato secondo quanto disposto nelle Condizioni di contratto.

Il Broker è tenuto a collaborare alla gestione delle polizze assicurative in essere a partire dalla data di decorrenza dell'esecuzione delle prestazioni. Detta collaborazione include, senza alcun onere aggiuntivo specifico per l'Autorità, la gestione dei sinistri denunciati prima dell'inizio dell'incarico di cui alla presente gara e non ancora chiusi, nonché la gestione dei sinistri occorsi ma non ancora denunciati alla data di decorrenza dell'incarico.

È tenuto altresì ad assicurare la completa gestione del programma assicurativo dell'Autorità assumendosi l'impegno di collaborare con il Broker uscente per un completo ed efficace trasferimento delle competenze, in conformità ai principi della deontologia professionale ed alle citate disposizioni relative al passaggio di portafoglio.

Il Broker si impegna a svolgere i servizi oggetto del contratto di cui al presente appalto nel rispetto di ogni obbligo, onere o prescrizione previsti dalla normativa sull'attività di intermediazione e supporto assicurativi.

Si ribadisce che il servizio dovrà essere eseguito con la massima diligenza, professionalità, indipendenza e trasparenza, oltre che nel rispetto della deontologia professionale.

Il Broker dovrà provvedere ad ogni adempimento utile alla gestione amministrativa e tecnica delle polizze assicurative, come indicato in precedenza.

Tutte le comunicazioni concernenti lo svolgimento dei servizi dovranno avvenire in forma scritta tramite, di norma, posta elettronica certificata.

5. Programma assicurativo in essere presso l'Autorità.

Di seguito si elencano le polizze assicurative attualmente in essere presso l'Autorità attualmente gestite dal Broker uscente.

Si precisa altresì che il Broker uscente opererà, comunque, fino all'aggiudicazione della presente procedura di gara CIG A019F7BE55.

5.1 Polizze in essere con scadenza al 31 dicembre 2023

Trattasi delle seguenti polizze:

- 1) Polizza n. 50 3500279527 di responsabilità civile verso terzi (RCT) e responsabilità civile verso prestatori d'opera (RCO), avente CIG 900953577A, premio lordo euro 7.500,00 stipulata con SARA Assicurazioni S.p.a.;
- 2) Polizza n. 184870738 di "Incendio all risks", avente CIG 9009560C1A, premio lordo euro 10.867,50 stipulata con UnipolSai Assicurazioni S.p.a.;
- 3) Polizza n. 184868072 e appendice n. 184868072/1 del 23 marzo 2022 di tutela giudiziaria, spese legali e peritali, avente CIG 9009547163, premio lordo euro 11.000,00 stipulata con UnipolSai Assicurazioni S.p.a.;
- 4) Polizza n. MEL-66-2021 "kasko veicoli dipendenti" avente CIG 90095514AF, premio lordo euro 820,00 stipulata con BALCIA Insurance;
- 5) Polizza n. IFLE005641 di responsabilità civile patrimoniale verso terzi avente CIG 9009520B18, premio lordo euro 18.200,00 stipulata con AIG EUROPE S.A Rappresentanza Generale per l'Italia.

5.2 Piano sanitario inerente al complesso delle coperture assicurative dell'Autorità: "Ramo Sanitario", "Ramo Vita" e "Ramo Infortuni"

Con la determinazione del Direttore della Direzione DAGR dell'Autorità del 19 dicembre 2022, n. 97/DAGR/2022, è stato, tra l'altro, disposto di aggiudicare la procedura di gara aperta avente CIG 94702834C2 all'operatore economico "CassaSalutePiù". In esito alla predetta aggiudicazione, tra le parti è stata stipulata la Convenzione CIG 94702834C2 che disciplina l'esecuzione dei servizi inerenti al complesso delle coperture assicurative dell'Autorità: "Ramo Sanitario", "Ramo Vita" e "Ramo Infortuni" che comprendono:

- (i) l'assistenza base della copertura assicurativa "spese mediche sostenute in conseguenza di infortunio, malattia o parto" ricompresa nel "Ramo sanitario" di cui alla procedura di gara;
- (ii) l'assistenza aggiuntiva - ad integrazione di quella base - della copertura assicurativa "spese mediche sostenute in conseguenza di infortunio, malattia o parto" ricompresa nel "Ramo sanitario" di cui alla procedura di gara;

- (iii) la copertura in forma di rendita vitalizia anticipata e rivalutabile - “*Long Term Care - LTC*” - in caso di sopravvenuta non autosufficienza nel compimento degli atti di vita quotidiana ricompresa nel “Ramo sanitario” di cui alla procedura di gara;
- (iv) la copertura assicurativa collettiva temporanea di gruppo per il caso di morte o di invalidità totale e permanente a capitale costante e premio unico ricompresa nel “Ramo vita” di cui alla procedura di gara;
- (v) la copertura cumulativa infortuni professionali ed extraprofessionali ricompresa nel “Ramo infortuni” di cui alla procedura di gara.

La Cassa di assistenza CassaSalutePiù, come dichiarato dalla medesima in sede di gara CIG 94702834C2, ha stipulato con la compagnia di assicurazione:

- UniSalute S.p.a. le polizze inerenti alle coperture assicurative comprese nel “Ramo Sanitario” dell’Autorità;
- UnipolSai Assicurazioni S.p.a. le polizze inerenti alle coperture assicurative comprese nel “Ramo Vita” dell’Autorità;
- UnipolSai Assicurazioni S.p.a. le polizze inerenti alle coperture assicurative comprese nel “Ramo Infortuni” dell’Autorità.

Le prestazioni oggetto della Convenzione CIG 94702834C2 hanno avuto decorrenza dalle ore 00:00 del 1° gennaio 2023 e verranno a scadenza alle ore 24:00 del 31 dicembre 2024.

Il valore stimato per le attività rese in Convenzione CIG 94702834C2 nel primo periodo contrattuale di 24 mesi risulta pari ad euro 3.507.889,86.

La provvigione del Broker verrà calcolata applicando le percentuali offerte dal Broker in sede di gara ai premi imponibili richiesti dalle compagnie assicuratrici per la stipula dei contratti di assicurazione dell’Autorità nonché ai contributi da versare al soggetto che ha assunto la contraenza dell’intero programma assicurativo di assistenza sanitaria integrativa.

L’Autorità provvederà ad indicare espressamente le percentuali della provvigione, scaturite dall’offerta del Broker presentata in sede di gara, in ogni procedura di selezione del contraente per la stipula di nuovi contratti assicurativi che intenderà attivare. Pertanto, il Broker non potrà chiedere alle Compagnie di assicurazione, con le quali l’Autorità stipulerà direttamente i nuovi contratti, una percentuale di provvigione superiore rispetto a quella formulata in sede di gara.

Rimane di titolarità dell’Autorità la piena e completa autonomia decisionale in ordine al proprio programma assicurativo, alla selezione dei soggetti con i quali stipulare le proprie polizze assicurative e sanitarie, alla sottoscrizione dei contratti d’assicurazione ed ogni altro documento di perfezionamento delle coperture assicurative, alla formulazione di disdette così come ad altre operazioni modificative di obblighi precedentemente assunti.

Il Broker avrà l’obbligo di collaborare alla gestione e all’esecuzione delle polizze assicurative in essere a partire dalla data di decorrenza del proprio contratto.

In particolare, il Broker è obbligato, se del caso, a collaborare alla gestione anche dei sinistri pregressi denunciati prima dell’inizio dell’incarico di cui alla presente gara e non ancora chiusi a tale data, senza alcun onere aggiuntivo specifico per l’Autorità.

Il Broker è, pertanto, obbligato ad assicurare la completa gestione del programma assicurativo dell’Autorità assumendo l’impegno a collaborare con il Broker uscente per il pieno e completo passaggio delle competenze secondo il disposto della deontologia professionale e secondo i principi generali in materia.

6. Gruppo di lavoro dedicato

Il Broker dovrà costituire, nell’ambito della propria struttura organizzativa, un gruppo di lavoro dedicato all’esecuzione del servizio composto da personale di elevata professionalità e capacità tecnica.

Il gruppo di lavoro sarà coordinato da un “Responsabile del Servizio” – denominato anche Service Manager (cfr. art. 7, paragrafo 7.1, delle Condizioni di contratto) - che assumerà la piena responsabilità dei rapporti tra il Broker e l’Autorità.

Il Responsabile del Servizio - in appositi incontri fissati anche su richiesta dell’Amministrazione – dovrà relazionare il Responsabile del Procedimento in fase di esecuzione e/o il Direttore dell’Esecuzione individuati nel Contratto, sull’andamento delle singole attività ed in caso di problematiche collaborerà ai fini della risoluzione delle stesse.

Il Responsabile del Servizio dovrà essere un dipendente/collaboratore del Broker, con esperienza nel ruolo nel settore assicurativo di almeno 5 anni, salvo offerta tecnica migliorativa.

Nel gruppo di lavoro dovrà essere, altresì, presente la figura di un “Esperto”, dipendente o collaboratore del Broker, che dovrà aver maturato almeno 10 anni di esperienza nel settore assicurativo, salvo offerta migliorativa. L’Esperto affiancherà il Responsabile del Servizio, collaborando ad esempio nella redazione dei pareri richiesti, nella risoluzione di qualsivoglia problematica dovesse emergere nell’esecuzione del servizio o nella gestione del singolo sinistro, nel supporto tecnico alla definizione delle procedure di gara in particolare nell’ottica della soluzione più funzionale a individuare il miglior operatore soprattutto nelle aree in cui la capacità di sottoscrizione è scarsa.

Il Broker dovrà garantire la costante reperibilità del Responsabile del Servizio e la reperibilità dell’Esperto nei giorni lavorativi dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Dovrà essere inoltre presente la figura del Referente Operativo, che dovrà essere un collaboratore o dipendente del Broker, con almeno 5 anni di esperienza, salvo offerta migliorativa.

Il Referente Operativo - reperibile nei giorni lavorativi e in orario lavorativo (dalle 9.00 alle 17.00) - dovrà garantire la tempestiva risposta alle richieste dell’Amministrazione in ordine alla gestione del singolo sinistro o in ordine agli aspetti amministrativo-contabili delle polizze.

Su richiesta dell’Autorità, prima della stipula del contratto il Broker dovrà fornire l’elenco nominativo delle risorse professionali che faranno parte del gruppo di lavoro dedicato all’esecuzione del servizio, fornendo il relativo curriculum vitae.

Il Broker nel corso di durata del contratto potrà richiedere la sostituzione del personale appartenente al gruppo di lavoro, unicamente qualora ricorrano cause di forza maggiore o giustificati motivi.

Le eventuali sostituzioni avverranno solo a seguito di approvazione da parte dell’Amministrazione del curriculum vitae della risorsa entrante che dovrà essere equivalente alla risorsa uscente in termini di esperienza professionale e di formazione.

L’Amministrazione, dal canto suo, potrà avanzare richiesta motivata di sostituzione di risorse del gruppo di lavoro con risorse in possesso delle medesime competenze della risorsa da sostituire o d’integrazione del gruppo stesso con altra risorsa.