

ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI LOSS
ADJUSTER PER LA GESTIONE E LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI DELL’AZIENDA
SANITARIA LOCALE ROMA 1**

Premessa

Nell'ambito della gestione del rischio clinico e della sinistrosità dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 1 in regime di "auto-assicurazione", si rende necessario reperire una figura professionale (Loss Adjuster) per un servizio di supporto nella gestione dei sinistri derivanti da responsabilità civile verso terzi.

Il professionista si impegna a fornire, con i propri mezzi e la propria organizzazione, attività di consulenza anche in sede giudiziale - laddove sia richiesto -, in posizione di indipendenza dalle Compagnie di Assicurazioni, diretta alla determinazione ed alla liquidazione del risarcimento/indennizzo del danno.

Finalità del presente servizio è addivenire, nel più breve tempo possibile, alla corretta valutazione e definizione di ogni posizione di danno, con modalità confacenti alla natura ed alla complessità di ciascun evento, nel rispetto dei principi della buona pratica liquidativa e secondo l'orientamento giurisprudenziale prevalente.

1. Oggetto del servizio

1.1 PRINCIPALI OBIETTIVI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Sono obiettivi del servizio in oggetto:

- fornire alla ASL Roma 1 uno strumento che permetta una migliore conoscenza dei propri rischi assicurativi;
- perseguire una sensibile riduzione delle richieste risarcitorie dei terzi, tramite un'oculata gestione delle pratiche di liquidazione dei danni risarcibili;
- contenere al il più possibile i tempi relativi alla gestione del sinistro;
- snellire l'iter e ridurre i tempi di inattività grazie all'utilizzo di un sistema per il monitoraggio delle varie fasi procedurali;

La ASL Roma 1 con Delibera n. 913 del 27.10.2016, ha approvato la procedura di gestione dei sinistri di responsabilità civile verso terzi.

Il Fornitore dovrà affiancare il Comitato Valutazione Sinistri e collaborare nella gestione e trattazione dei sinistri di responsabilità civile.

1.2 PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Le prestazioni oggetto del servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono le seguenti:

1. caricamento sul software applicativo, di cui al successivo paragrafo, delle richieste di risarcimento danni trasmesse dalla ASL Roma 1, e aggiornamento dell'applicativo in modo completo e accessibile via WEB fino alla totale definizione di tutti i sinistri in gestione e di tutta la documentazione inerente (corrispondenza, rapporti specialistici e degli esperti, copie delle fatture, conteggi di valutazione dei danni, ecc.);
2. Individuazione di un referente, per contatti e/o consultazioni, anche telefoniche;
3. contatto diretto e continuo con i Servizi deputati dalla ASL Roma 1 - UOC Affari Generali, Avvocatura Aziendale e Bilancio e Contabilità - per la gestione dei sinistri per un puntuale scambio di informazioni al fine di una celere definizione della pratica;

4. predisposizione di relazioni analitiche e stime economiche da presentare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto aziendale (DEC) e al Comitato Aziendale Valutazione Sinistri previa acquisizione all'occorrenza di idonee perizie tecniche e/o relazioni medico legali, con indicazione della competenza/responsabilità e ragioni che portano a suggerire la reiezione o l'accoglimento della richiesta risarcitoria e indicazione, in quest'ultimo caso, della quantificazione del danno;
5. partecipazione agli incontri con il DEC e con il Comitato Aziendale Valutazione Sinistri, presso la sede della ASL Roma 1 ovvero, ove consentito dalla stessa ASL Roma 1, in teleconferenza (indicativamente 1 volta a settimana);
6. supporto nella gestione delle trattative e della corrispondenza con le controparti sulla base delle indicazioni ricevute dal DEC e/o dal Comitato Aziendale Valutazione Sinistri e approvate dalla ASL Roma 1;
7. supporto alla ASL per la stesura degli atti di transazione e quietanza;
8. proposta di revisione periodica (almeno quadrimestrale) delle riserve tecniche apposte dalla ASL Roma 1, per garantire il pagamento dei risarcimenti, diritti ed altri costi;
9. supporto all'attività di redazione di statistiche sull'andamento della sinistrosità della ASL Roma 1, anche sulla base delle esigenze espressamente richieste dalla medesima ASL Roma 1;
10. attività di formazione e supporto del personale preposto alla gestione dei sinistri della ASL Roma 1;

Al termine del contratto il Fornitore deve produrre un report informativo complessivo inerente a tutta la gestione dei sinistri trattati nel rispetto delle modalità e delle informazioni richieste dalla stessa ASL Roma 1. Resta sempre salva la facoltà della ASL Roma 1 di avocare a sé, in qualunque momento, la gestione diretta di sinistri oggetto del servizio.

Il Fornitore dovrà dare massima assistenza e priorità al personale della ASL Roma 1 utilizzatore del servizio e del sistema informatizzato.

1.3 PORTALE WEB

Il Fornitore, nell'ambito della sua attività deve mettere a disposizione della ASL Roma 1 una piattaforma software, con le seguenti caratteristiche elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Accesso via web
- Diverse tipologie parametriche di utenti (Es.: Consulente legale e Gestore, ecc.)
- Accessi degli utenti con visibilità parametrizzata dei dati e delle funzionalità
- Comunicazioni fra gli utenti integrate nel sistema ed anche via email
- Elaborazioni massive in modalità batch (senza impegno della stazione di lavoro)
- Elaborazioni massive con programmazione periodica automatica
- Scheda cronologica di trattazione dei sinistri
- Evidenze e segnalazioni automatiche dello stato dei sinistri
- Gestione integrata di acquisizione, conservazione e distribuzione dei documenti della pratica
- Produzione di documenti e di reports con formati parametrici definibili dall'utenza

- Controllo di processo sulle tempistiche dei differenti operatori
- Statistiche e riepiloghi in tempo reale con la possibilità dell'ottenimento autonomo dell'utente
- Gestione paperless (ottica)
- Produzione reportistica e/o output in formato excel

Insieme al portale il Fornitore si obbliga a fornire la manutenzione ordinaria, correttiva e adattativa dello stesso strumento, ivi inclusi gli aggiornamenti resisi necessari a seguito di modifiche normative e della normale evoluzione del sistema operativo prescelto, al fine di mantenere la disponibilità della piattaforma elaborativa come sopra descritta al più alto livello di servizio.

Detta manutenzione ordinaria, correttiva ed adattativa comprende, oltre a quanto già descritto:

1. la fornitura, il caricamento e la configurazione degli aggiornamenti necessari per correggere eventuali "bug" del programma;
2. la fornitura, il caricamento e la configurazione di eventuali aggiornamenti, modifiche e/o nuove versioni del software;
3. la fornitura, il caricamento e la configurazione di eventuali aggiornamenti, modifiche e/o nuove versioni del software, ogni volta che sia necessario od opportuno alla luce delle nuove disposizioni di legge, sviluppi tecnologici, gestionali ed operativi;
4. gli interventi su chiamata per interruzione o mal funzionamento del servizio.

Il Fornitore si obbliga altresì a garantire un servizio di help desk tecnologico e procedurale che verrà erogato nei giorni lavorativi e negli orari d'ufficio, a mezzo di telefono, e-mail o fax.

Si precisa che detto servizio di help desk tecnologico e procedurale comprende oltre a quanto ivi già descritto, l'assistenza e la consulenza per la corretta efficace utilizzazione del sistema nel suo complesso.

Il Fornitore dovrà inoltre impegnarsi ad attuare la formazione e l'aggiornamento del personale della ASL ROMA 1, nonché fornire eventuali necessari materiali didattici se rientranti nella proposta fatta in sede di offerta tecnica.

1.4 MODALITÀ OPERATIVA GESTIONE SINISTRI

Fermo restando quanto riportato in sede di offerta tecnica, la ASL Roma 1 e il Fornitore si impegnano a concordare, successivamente all'aggiudicazione, le specifiche modalità operative in cui verranno elaborati ed esposti in modo dettagliato tutti i passaggi relativi alla gestione dei sinistri, ove non diversamente disciplinati dalla presente documentazione.

2. CORRISPETTIVO

Il corrispettivo annuo stimato è pari ad Euro 60.000, Iva esclusa.

Ai fini dell'individuazione del valore complessivo del contratto si è preso a riferimento il biennio di gestione del sistema di gestione diretta del rischio correlato a lamentata RCT nella Asl Roma 1.

Anno	Asl Roma 1
2016	118

2017	89
------	----

Prendendo a riferimento i numeri sopra riportati, si è stimato l'ammontare annuo predetto di Euro 60.000,00 Iva esclusa, calcolato su una media di 120 sinistri/anno.

3. REFERENTE PER L'ESECUZIONE E VINCOLO CONTRATTUALE

L'Appaltatore deve nominare un responsabile dell'attività e comunicarne il nominativo alla Asl Roma 1

Il Referente costituisce l'interfaccia dell'Appaltatore nei confronti dell'Azienda.

Il Referente è tenuto alla vigilanza sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo le modalità stabilite nel presente Capitolato.

4. RESPONSABILITA' DEL LOSS ADJUSTER, POLIZZA ASSICURATIVA ED ALTRE NORME APPLICABILI

Il Loss Adjuster è responsabile dei danni cagionati a terzi ed all'Azienda nello svolgimento dell'attività oggetto del presente contratto ed è obbligato a manlevare l'Azienda stessa ed il relativo personale dalle conseguenze di ogni responsabilità, civile ed amministrativa, che dovesse essere ad essi addebitato, in conseguenza di ogni illecito (fatti, atti, comportamenti ed omissioni) di cui il Loss Adjuster stesso debba rispondere a termini di legge.

Senza pregiudizio per il risarcimento di eventuali maggiori danni, il Loss Adjuster si impegna inoltre a stipulare ed a mantenere in vigore - per tutto il periodo di svolgimento dell'attività e comunque anche successivamente alla cessazione del contratto per un periodo non inferiore a tre anni decorrenti dalla cessazione del contratto - una polizza assicurativa per la responsabilità civile professionale e patrimoniale in conseguenza di errori ed omissioni di cui sia responsabile a termini di legge per un massimale non inferiore ad € 1.000.000,00 per sinistro e ad € 3.000.000,00 complessivi per anno.

Copia della polizza e delle quietanze attestanti il regolare pagamento della stessa, saranno consegnate prima della sottoscrizione del contratto ed annualmente entro 30 giorni dalla scadenza annuale dello stesso.

Ogni altro aspetto inerente l'esecuzione del contratto, gli obblighi e le responsabilità delle parti è regolato ai sensi di legge.