# COMUNE DI SANT'AGATA LI BATTIATI

***PARTENARIATO PUBBLICO PRIVATO***

Affidamento in concessione del

## "SEI - SERVIZIO ENERGETICO INTEGRATO"

riferito alla gestione del patrimonio impiantistico dell'Amministrazione Comunale, con riqualificazione tecnologica orientata all'efficientamento energetico e il ricorso a fonti di energia rinnovabile, ai sensi dell'art. 183 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

| | |
|---|---|
| Promotore: | Cogiatech<br>*Cogiatech S.r.l.*<br>*Via Indaco, 23*<br>*95129 Catania* |

# STUDIO DI FATTIBILITA'

| | |
|---|---|
| Titolo Documento: | **Elementi della gestione del servizio** |
| Parte di Impianto: | **-** |

| Cod. Progetto | | Cod. Elaborato | | Parte Impianto | | | Numero elaborato | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| S | F | R | G | G | E | N | 0 | 0 | 2 |

| Formato | Scala | Pagine | Tipo Elaborato |
|---|---|---|---|
| **A4** | **-** | **24** | **Relazione** |

| Descrizione revisione documento | Revisione | Data | Redatto | Approvato | Autorizzato |
|---|---|---|---|---|---|
| Prima Emissione | **00** | 03/04/2018 | Casamichele | Casamichele | Costanzo |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

# SOMMARIO

1 ELEMENTI PRINCIPALI RELATIVI ALLA GESTIONE ..... 3
1.1 Struttura organizzativa ..... 3
1.1.1 Approntamento e dimensionamento della struttura ..... 3
1.1.2 Dimensionamento della struttura organizzativa ..... 4
1.1.3 Qualifica delle risorse umane dedicate al coordinamento e controllo della struttura organizzativa e all'esecuzione delle attività manutentive ..... 6
1.1.4 Processi di Controllo Interno ..... 8
1.1.5 Flussi di comunicazione interni ..... 10
1.1.6 Procedure di interfaccia con le strutture di supervisione del Committente ..... 11
1.1.7 Piani di formazione e aggiornamento ..... 12
1.2 Struttura Logistica ..... 15
1.2.1 Mezzi ed attrezzature dedicate ..... 15
1.2.2 Descrizione e gestione delle attività amministrative ..... 16
1.2.2.1 Modalità di comunicazione con gli utenti abilitati dell'Amministrazione ..... 16
1.2.2.2 Modalità di comunicazione con l'Utenza Generica ..... 17
1.2.2.3 Sistema informativo Gestionale ..... 17
1.2.2.4 Gestione delle richieste ..... 18
1.2.2.5 Formazione per il personale delle Amministrazione Contraenti ..... 19
1.2.2.6 Gestione del Sistema di Controllo della Qualità ..... 20
1.2.2.7 Fornitori Qualificati ..... 20
1.3 Descrizione e gestione dei rapporti periodici del controllo ..... 21
1.3.1 Manutenzione Preventiva Programmata ..... 21
1.3.2 Modalità di gestione delle chiamate a guasto ..... 22
1.3.3 Modalità di gestione del pronto intervento ..... 23
1.3.4 Gestione della reportistica ..... 23

# 1 ELEMENTI PRINCIPALI RELATIVI ALLA GESTIONE

Di seguito si riportano i principali elementi che costituiscono il fondamento della presente proposta di concessione di servizi, rimandando anche al piano finanziario allegato per ulteriore approfondimento delle voci sotto rappresentate.

## 1.1 Struttura organizzativa

### 1.1.1 Approntamento e dimensionamento della struttura

L'erogazione dei servizi deve essere garantita da una struttura organizzativa capace di soddisfare tutte le esigenze operative, le attività di controllo, le funzioni di coordinamento e quelle di collegamento con l'Amministrazione. Il Promotore, al fine di rendere disponibile personale e mezzi numericamente e professionalmente adeguati, non solo per la gestione ordinaria del Servizio, ma anche per le situazioni di emergenza, adotterà interventi manageriali diretti all'ottimizzazione dei processi ed alla semplificazione delle procedure, oltre a un'impostazione organizzativa in possesso del know-how necessario a fare fronte a tutte le esigenze dell'Amministrazione. Ciò è realizzabile attraverso una struttura specificamente orientata al Cliente e, quindi, tendenzialmente flessibile e sensibile ad esigenze personalizzate e variabili nel tempo. Al vertice della struttura organizzativa predisposta per la gestione di tutte le fasi in cui si articola la gestione del "Sistema di Energia", troviamo una figura professionale di grande esperienza ed attentamente formata in modo da poter esercitare la propria funzione in linea con i principi del project management: il Responsabile del Servizio.
Questi sarà coadiuvato dalla Struttura di coordinamento e controllo e dalla Struttura operativa costituite dalle tipologie di funzioni, qualifiche e fasce temporali di disponibilità (presenza/reperibilità) indicativamente riportate nella tabella seguente.

| STRUTTURA DI COORDINAMENTO E CONTROLLO | |
|---|---|
| FUNZIONI | DISPONIBILITA' |
| Comitato tecnico | Disponibili in orario di ufficio |
| Responsabile del Servizio | In orario di ufficio. Reperibile h24 per 365/gg/anno |
| Gruppo di Coordinamento e controllo | Disponibili in orario di ufficio |
| Referente Locale | In orario di ufficio. Reperibile h24 per 365/gg/anno |
| Responsabile formazione | Disponibili in orario di ufficio |
| Responsabile Sicurezza e Protezione Ambientale | Disponibili in orario di ufficio |
| Responsabile Qualità | Disponibili in orario di ufficio |
| Responsabile Ingegneria | Disponibili in orario di ufficio |
| Responsabile Gruppo di Rilievo | Disponibili in orario di ufficio |
| Segreteria tecnico-amministrativa | Disponibili in orario di ufficio |
| (EGE) | Disponibili in orario di ufficio |
| Responsabile Sistema informativo | Disponibili in orario di ufficio |
| Responsabile riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria ed adeguamento normativo | Disponibili in orario di ufficio |


*Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.*

| STRUTTURA OPERATIVA | | |
|---|---|---|
| MANUTENTORI PUBBLICA ILLUMINAZIONE / INSTALLATORI | | |
| FUNZIONI | QUALIFICA | DISPONIBILITA' |
| Installatore elettricista | 4°/5° Livello | Orari lavoro diurno/notturno. |
| Manutentore | 5° Livello | Orari lavoro diurno/notturno. Reperibili h 24 |
| Elettricista | 4° livello | Orari lavoro diurno/notturno. Reperibili h 24 |

Inoltre, ogni Squadra di Pronto Intervento per gli interventi eseguiti in reperibilità, sarà composta da almeno n. 1 manutentore elettrico e n. 1 elettricista, relativamente alla manutenzione dell'impianto di illuminazione pubblica, in modo da soddisfare le richieste d'intervento che si dovessero verificare sugli impianti, ai quali si aggiungeranno altri manutentori specialisti, a seconda delle specifiche esigenze di intervento.
Tali manutentori avranno professionalità analoghe a quelli indicati nella tabella o all'occorrenza potranno avere ulteriori specializzazioni (es. meccanico motorista, saldatore, quadrista, ecc).
A livello operativo, i Referenti Locali, coordineranno sul campo le squadre manutentive preposte all'esecuzione del Servizio che si comporranno di:

- operatori comuni e specializzati con esperienza pluriennale nel settore ed in possesso di tutte le qualifiche ed abilitazioni necessarie in relazione alle attività da svolgere;
- tecnici qualificati per l'esecuzione di interventi specialistici.

Ai lavoratori dipendenti saranno assicurate condizioni normative e retributive non inferiori a quelle dei contratti collettivi di lavoro applicabili alla loro categoria. Sarà naturalmente caratteristica comune, a tutte le risorse attive sul campo, la massima disponibilità e cortesia nei confronti dell'Utenza e del personale della P.A., mantenendo costantemente, sui luoghi di servizio, un comportamento attento e disciplinato.
Ogni addetto sarà fornito di appropriata divisa di lavoro, con tesserino di riconoscimento, al fine di rendere il personale addetto immediatamente riconoscibile.
Il Promotore si farà carico di:

- fornire al proprio personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario;
- adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti o collaboratori;
- garantire la scrupolosa osservanza delle particolari disposizioni impartite dal Supervisore e provvedere all'allontanamento del personale che non fosse, per qualsiasi motivo, gradito all'Amministrazione Contraente.

Tutti gli operatori saranno resi edotti circa l'obbligo di curare la propria persona ed indossare divise sempre pulite ed in ordine dalle quali emergerà il cartellino di riconoscimento.

### 1.1.2 Dimensionamento della struttura organizzativa

Di seguito vengono illustrate le modalità con le quali si strutturerà l'organizzazione durante la Fase di erogazione del servizio, ivi compresa la Fase di Avviamento degli stessi.
A seguito dell'eventuale aggiudicazione della gara da parte dell'Amministrazione, il Responsabile del Servizio riunisce il Comitato Tecnico al fine di valutare le implicazioni per l'organizzazione e di nominare il Referente Locale. Il Responsabile del Servizio avvierà quindi il sopralluogo finalizzato alla presa in consegna degli edifici e degli impianti. Quindi verrà redatto il Verbale di Presa in Consegna in contraddittorio con l'Amministrazione, che rappresenta il documento con il quale il Concessionario prende formalmente in carico gli immobili/impianti per l'esecuzione del servizio per il periodo di convenzione. Contestualmente il Concessionario inizia ad erogare i servizi individuati nel presente studio. La fase di avviamento, che indica il periodo intermedio tra l'inizio di erogazione dei servizi e la conclusione del servizio di Costituzione dell'Anagrafica Tecnica, ossia entro il primo mese successivo alla fine della prima Stagione di Riscaldamento, prevede l'esecuzione delle seguenti attività:

- presa in consegna degli impianti;

- costituzione dell'anagrafica tecnica;
- taratura degli Standard Prestazionali;
- controllo per eventuali variazioni dei dati economici relativi agli interventi a canone.

Il **Responsabile del Servizio**, il quale è il referente responsabile del Servizio nei confronti dell'Amministrazione, nonché l'interfaccia unica del Concessionario verso l'Amministrazione Contraente, svolgerà i compiti di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali; avrà adeguate competenze professionali e idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto relativo all'erogazione del servizio. E' il responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto. Nello specifico il Responsabile del Servizio supervisionerà la programmazione, l'organizzazione e il coordinamento di tutte le attività previste. Sovraintenderà al controllo relativo al servizio e alle fatture emesse ed alla raccolta e alla fornitura all'Amministrazione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.
Il **Referente Locale** sarà il responsabile del regolare svolgimento del Servizio presso i luoghi di fornitura. Sarà dotato di adeguate competenze professionali e di idonei livelli di responsabilità e potere decisionale. Il Referente Locale programma, organizza e coordina tutte le attività previste, nonché la proposta di interventi all'Amministrazione, esegue il controllo operativo relativo al Servizio ed alle fatture emesse, raccoglie e fornisce all'Amministrazione le informazioni e la reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite. Inoltre coordinerà sul campo le squadre preposte all'esecuzione delle attività manutentive. Tali squadre si comporranno di manutentori comuni e specializzati con esperienza pluriennale nel settore di installazione e gestione degli impianti oggetto del Servizio e da tecnici qualificati per l'esecuzione di interventi specialistici.
Per quanto riguarda gli interventi di riqualificazione energetica ed adeguamento normativo degli impianti indicati precedentemente descritti, coadiuvato dal Responsabile del Servizio, con specifico riferimento agli interventi di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria ed adeguamento normativo, predisporrà le opportune squadre di installatori e eventuali subappaltatori, composte di operatori con specializzazioni adeguate al tipo di intervento da realizzare, provvedendo ad utilizzare prevalentemente artigiani locali. L'attività di rilievo sarà condotta da squadre di rilevatori sotto la guida del Responsabile del gruppo di rilievo. Di tale struttura faranno parte anche i tecnici incaricati dei sopralluoghi iniziali ed il personale addetto all'inserimento dei dati di rilievo nel sistema informativo. La struttura organizzativa dedicata all'espletamento del servizio di realizzazione dell'Anagrafe Tecnica sarà progettata includendo risorse altamente qualificate ed esperte, per l'esecuzione delle attività, come garanzia di applicabilità degli obiettivi stabiliti.
In dettaglio si espone, qui di seguito, la struttura minima che sarà dedicata stabilmente all'appalto, in grado di far fronte a qualunque criticità dovesse insorgere durante l'esecuzione dell'appalto (progettisti, responsabili e direttori di cantiere, addetti agli acquisti, alla logistica, ai servizi generali, tecnici e operai specializzati, qualificati e comuni).

| MANSIONARIO RISORSE DEDICATE | |
|---|---|
| Addetto Amministrativo | 1 |
| Manutentore impianto di Pubblica Illuminazione | 4 |
| Manutentore termotecnico | 0 |
| Manutentori impianti elettrici e smart city | 1 |
| Operatore Call Center | 1 |
| Referente Locale | 1 |
| Responsabile del servizio | 1 |


Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.

| | |
|---|---|
| Staff tecnico di progettazione, sicurezza, D.L. | 2 |
| | |
| **TOTALE** | **11** |

### 1.1.3 Qualifica delle risorse umane dedicate al coordinamento e controllo della struttura organizzativa e all'esecuzione delle attività manutentive

Nel seguito vengono riportati, in chiave esemplificativa, i mansionari dei principali addetti (Responsabile del Servizio, Referente Locale, manutentore termoidraulico, manutentore elettrico).

| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | |
|---|---|
| Riporta a: Supervisore – Comitato tecnico | |
| Formazione | Esperienze tecniche |
| Laurea o diploma in discipline tecniche.<br>Ha seguito corsi di formazione finalizzati a conferirgli: autorevolezza nella conduzione di gruppi di lavoro anche cospicui, in situazioni di gestione critica;<br>autonomia decisionale, competenze ed esperienza sia a livello tecnico che organizzativo.<br>EGE Certificato | Conoscenza generale delle problematiche relative agli edifici ed ai loro impianti, agli impianti di pubblica illuminazione e alla gestione dei servizi di facility management per patrimoni immobiliari complessi e con diversi livelli di criticità, competenze tecnico specialistiche elevate, capacità gestionali di programmazione, organizzazione e controllo di risorse tecniche ed umane, capacità relazionali elevate finalizzate alla gestione e valorizzazione delle risorse umane interne, nonché alla soddisfazione del cliente. |
| Mansionario | |
| E' la persona nominata dal Concessionario quale proprio referente e proprio responsabile nei rapporti con l'Amministrazione. E' a questa figura che il Referente Locale riporta e da essa gerarchicamente dipende.<br>Sono attività di sua competenza:<br>- la supervisione della programmazione, dell'organizzazione e del coordinamento di tutte le attività previste nell'appalto;<br>- la supervisione del controllo relativo alle attività effettuate ed alle fatture emesse;<br>- la supervisone della raccolta e fornitura all'Amministrazione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite<br>- garantire l'attuazione delle strategie d'intervento decise dal Comitato Tecnico;<br>- sovrintendere a tutti i servizi oggetto dell'Appalto;<br>- nominare, sentito il parere del Comitato Tecnico, il Referente Locale ed esercitare un'azione di controllo continuo sul relativo operato;<br>Si occupa della realizzazione di un programma di controllo del progetto che garantisca il suo completamento nell'ambito della programmazione dei tempi stabilita e col budget previsto, assicurando nel contempo la qualità voluta dal servizio. Fa verificare – in-process e/o a consuntivo la corrispondenza dell'erogato a quanto contenuto nel testo di appalto, relativamente alle modalità operative per lo svolgimento del servizio, al rispetto di quanto pianificato, ai risultati e agli obiettivi. Analizza in maniera approfondita le eventuali carenze attraverso le evidenze oggettive raccolte dal Gruppo di Coordinamento e Controllo. Individua le cause di possibili ritardi, disservizi, disfunzioni utilizzando le tecniche di Problem Solving e decide su quali aspetti intervenire e definirà un Piano d'intervento indicando tempistiche, responsabilità e punti di controllo. | |

| REFERENTE LOCALE | |
|---|---|
| Riporta a: Responsabile del Servizio | |
| **Formazione** | **Esperienze tecniche** |
| Diploma o Laurea in discipline tecniche. Ha seguito corsi di formazione finalizzati a conferirgli: competenze professionali e idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti relativi all'appalto; autorevolezza nella conduzione di gruppi di lavoro anche cospicui, in situazioni di gestione critica; conoscenza generale delle problematiche relative ai servizi di facility management, capacità di: coordinare il personale dai lui dipendente, creare appropriati reporting del proprio operato, gestire il budgeting, utilizzare mezzi informatici all'avanguardia nella gestione d'impresa. | Ha conoscenze di impiantistica e di informatica, competenze tecnico specialistiche elevate, capacità gestionali di programmazione, organizzazione e controllo di risorse tecniche ed umane. |
| **Mansionario** | |
| E' responsabile della soddisfazione del Cliente. Si occupa della realizzazione del programma di controllo del progetto a garanzia del suo completamento nell'ambito della programmazione dei tempi stabilita e col budget previsto, assicurando nel contempo la qualità voluta dal servizio. Verifica, a consuntivo o in progress, la corrispondenza del servizio erogato a quanto contenuto nell'appalto; analizza in maniera approfondita le eventuali carenze raccogliendo evidenze oggettive ed individua le cause di possibili ritardi, disservizi, disfunzioni. Al Referente Locale sono in particolare delegate le funzioni di:<br>- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'appalto, nonché la proposta di interventi di aggiornamento normativo e/o funzionale degli Impianti all'Amministrazione stessa;<br>- controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse;<br>- raccolta e fornitura all'Amministrazione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performances conseguite. | |

| MANUTENTORE ELETTRICO PUBBLICA ILLUMINAZIONE | |
|---|---|
| Riporta a: Referente locale | |
| **Formazione** | **Esperienze tecniche** |
| Scuola Media - Patentino di conduttore di elettrici e di pubblica illuminazione. Corsi di formazione sulle normative di sicurezza effettuate da Responsabile Sicurezza (Testo Unico D.Lgs. 81/08). Corso di formazione su metodologie e modalità operative riguardanti le specifiche attività manutentive previste per i componenti, le macchine, i sistemi impianti, secondo le prescrizioni del costruttore, l'esperienza aziendale acquisita, effettuato dal Referente Locale. Addestramento all'utilizzo di strumenti elettronici per la gestione della manutenzione (computers palmari, lettori ottici di codici a barre). Conoscenza norme e dei seguenti aspetti relativi alla mansione da svolgere:<br>- Norma CEI EN 50100-1 ed.II e CEI 11-27 ed.III<br>- DPI ed attrezzature per i lavori sotto tensione in BT, normativa, utilizzo e gestione<br>- Gestione delle procedure di emergenza<br>- Corso PES-PAV<br>Conoscenze tecniche che gli consentono di operare le opportune manutenzioni sulle apparecchiature elettriche e di illuminazione, cabine BT e | Almeno cinque anni di Esperienza nella conduzione e manutenzione di impianti elettrici e di pubblica illuminazione |

| | |
|---|---|
| MT, sistemi di telecontrollo e supervisione. | |
| Mansionario | |
| Nel rispetto del programma operativo predisposto dal Referente Locale provvede alle seguenti attività:<br>PUBBLICA ILLUMINAZIONE<br>- Manutenzione Sostegni ed affini<br>Relativamente all'IMPIANTO DI RIFASAMENTO AUTOMATICO<br>- Controllo dei dispositivi di inserzione automatica, controllo lampade di monitoraggio e segnalazione<br>- Verifica del corretto valore con cui viene assorbita l'energia elettrica, serraggio morsettiere e punti di connessione<br>- Controllo fusibili e protezioni<br>Relativamente ai QUADRI DI BASSA TENSIONE<br>- Pulizia apparecchiature, sbarre, carpenteria<br>- Verifica a vista morsettiere e connessioni per accertare eventuali connessioni lente, ossidazioni o bruciature<br>- Verifica dello stato dei contattori<br>- Verifica dei collegamenti a terra<br>- Verifica della presenza ed eventuale rimozione di parti estranee<br>- Controllo a vista delle teste di cavo nelle morsettiere<br>- Prova lampade spia e sostituzione di lampade e portalampade danneggiate<br>- Verifica funzionamento eventuali apparecchiature di ventilazione e/o raffrescamento (ventilatori, termostati, condizionatori,…)<br>- Verifica stato targhettature<br>- Verifica ed eventuale ripresa delle verniciature e delle protezioni contro la corrosione e/o penetrazione di liquidi o polvere<br>- Serraggio delle connessioni<br>- Verifica strumentazione e segnalazioni<br>- Verifica dello stato degli interruttori<br>- Verifica a vista dello stato dell'isolamento dei conduttori, verifica funzionale dei circuiti ausiliari<br>- Verifica strumentale dell'equilibratura del carico alimentato con eventuale riequilibrio degli assorbimenti<br>Relativamente ai CORPI ILLUMINANTI<br>- Accertamento dell'avvenuta accensione e spegnimento dell'impianto<br>- Ricambio e fornitura di corpi e schermi in vetro o plexiglass<br>- Ricambio e fornitura di portalampada, morsettiere, fusibili, minuteria varia e di quanto occorre per garantire il normale funzionamento dei corpi illuminanti<br>- Controllo del collegamento elettrico e dell'ossidazione<br>- Controllo efficienza ed integrità<br>- Controllo serraggio bulloni e viteria<br>- Prova di funzionamento<br>- Pulizia generale<br>- Verifica corretto fissaggio<br>- Sostituzione con cadenza programmata delle lampade. | |

### 1.1.4 Processi di Controllo Interno

Il Responsabile del Servizio, coadiuvato da un gruppo di auditores, che costituisce il Gruppo di Coordinamento e Controllo, esercita un'azione di coordinamento e controllo continuo tra le diverse unità/funzioni centrali e periferiche della struttura organizzativa al fine di:

- evidenziare potenziali situazioni critiche
- definire le strategie atte al raggiungimento dell'ottimizzazione del servizio erogato
- Si vuole sottolineare che l'azione di monitoraggio che verrà effettuata dal Gruppo di Coordinamento e Controllo, tramite delle visite ispettive eseguite a campione, rispettando la struttura matriciale dell'organizzazione, avverrà:
- a valle di tutti i controlli che saranno periodicamente effettuati dal Referente Locale sull'operato, ossia verificherà la corretta esecuzione dei controlli da parte dei Responsabili preposti e gli esiti dei controlli stessi al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed evitare di incorrere nell'applicazione di penali che incidono pesantemente sui risultati economici del progetto;
- attraverso la valutazione autonoma del rispetto delle condizioni contrattuali e il mantenimento di un corretto rapporto qualitativo/temporale nel processo di erogazione del Servizio Integrato, proponendo eventuali revisioni delle programmazioni, qualora emergessero necessità di ottimizzazione del processo;
- diversificando il livello dei controlli, anche per tenere conto dei pesi assegnati dal Supervisore a ciascuno dei servizi attivati.

Tali controlli non esonereranno mai il Responsabile del Servizio ed il Responsabile Qualità dall'effettuazione delle verifiche dal punto di vista operativo e delle verifiche ispettive interne, secondo quanto previsto dal Piano Qualità. Ciò garantirà un controllo continuo tra le diverse unità/funzioni centrali e periferiche della struttura organizzativa. I controlli effettuati dal Gruppo di Coordinamento e Controllo verteranno in particolare sui seguenti aspetti:

- Verifica della corrispondenza con le specifiche richieste del capitolato;
- Rispetto della pianificazione delle attività;
- Rispetto dei budget previsionali;
- Rispetto degli standard di disponibilità degli impianti;
- Rispetto delle norme in merito alla sicurezza;
- Conformità e completezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo;
- Verifica soddisfazione del cliente;
- Mantenimento degli indicatori di prestazione e di soddisfazione al di sopra dei limiti imposti dal Capitolato Tecnico;
- Verifica dei metodi utilizzati: troppo sovente non vengono presi in esame metodi alternativi di esecuzione;
- Eliminazione dei ritardi mediante miglioramento dei programmi di lavoro: il criterio di misura usato dovrebbe permettere di valutare con accuratezza la durata di un lavoro;
- Verifica dell'impiego di tecnologia adeguata e di mezzi e materiali idonei;
- Verifica dell'utilizzo di risorse umane opportunamente addestrate, istruite e preparate per l'erogazione del servizio di loro competenza ed in numero adeguato;
- Controllo del carico di lavoro: quando la durata dei lavori può essere accuratamente preventivata, la programmazione può determinare il carico di lavoro per ogni specializzazione;
- Verifica della convenienza o meno di passare lavoro a terzi.

Gli strumenti, di cui si avvarrà il suddetto Gruppo di Coordinamento e Controllo per eseguire cicli di valutazione e controllo finalizzati all'individuazione di quegli aspetti del servizio che possono discostarsi dalle specifiche definite negli atti di gara e perfezionate in sede di contratto, sono le Check lists contenenti i riferimenti contrattuali ai parametri da rispettare in relazione al Servizio. È necessario evidenziare la sostanziale differenza esistente tra le Check lists che saranno utilizzate dal Gruppo di Coordinamento e Controllo, le quali verteranno sugli aspetti organizzativi, gestionali e documentali dell'erogazione dei servizi dalle Check lists che verranno adoperate dal Responsabile del Servizio e dai suoi incaricati per valutare l'aspetto più operativo del servizio erogato; questo secondo tipo di liste conterrà tutti gli elementi necessari


Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.

alla valutazione qualitativa delle attività manutentive e del livello di disponibilità degli impianti. Tutti i parametri il cui livello qualitativo è monitorato da un indicatore di prestazione sono oggetto di una domanda all'interno della Check list; per tali parametri, durante la verifica, viene riportato sulla Check list stessa il valore dato dalla media aritmetica dei valori dell'indicatore rilevati negli ultimi tre mesi antecedenti la verifica. Tale scelta consente al Gruppo di Coordinamento e Controllo di verificare i livelli del servizio, contestualmente alle visite ispettive, e di rilevare tempestivamente l'insorgere di situazioni che possono far incorrere nell'applicazione di penali. Tali situazioni vengono immediatamente segnalate al Responsabile del Servizio che può così provvedere ad applicare le necessarie azioni correttive in tempo utile al mantenimento di un livello di servizio ottimale. L'applicazione dei Cicli di controllo prevede dunque che gli auditores eseguano visite sul campo e/o effettuino un monitoraggio sulla documentazione e sui dati del sistema informativo al fine di trarre una serie di informazioni utili alla compilazione delle Check lists.
La verifica prevede appunto la formulazione delle domande elencate sulle Liste; ogni domanda ha un livello di importanza definito in base ai criteri indicati nel seguito e ad ognuna di esse viene dato un giudizio dall'esaminatore. Ad ogni parametro oggetto di valutazione, a cui corrisponde una domanda nella Check list, viene assegnato un "coefficiente" secondo i seguenti criteri:

- innanzitutto il coefficiente varia in funzione dell'effetto che una non conformità può avere sul servizio;
- inoltre, per le non conformità che coinvolgono l'attività della struttura presso cui sono erogati i servizi (quindi le non conformità più importanti), il coefficiente diventa anche funzione della criticità dell'area omogenea.

L'esito del controllo si otterrà moltiplicando il giudizio, espresso in numeri, assegnato dall'esaminatore per il "coefficiente" assegnato al parametro a seconda dell'influenza sull'attività dell'Amministrazione.

### 1.1.5 Flussi di comunicazione interni

La gestione del Personale, in quanto soggetto attivo nell'erogazione dei servizi, è oggetto di un attento studio finalizzato all'individuazione delle più corrette ed efficaci strategie comunicative. Attraverso una comunicazione attiva, dinamica, ben codificata e legata ad un flusso prestabilito, tra il gruppo direzionale della commessa, il personale operativo e le figure di supporto che intervengono a vario titolo nella gestione dell'appalto, è possibile offrire un servizio tempestivo, puntuale e qualitativamente elevato, senza incorrere in discontinuità dell'erogazione dovute all'interruzione del flusso comunicativo. Questa breve premessa vuole riassumere ed illustrare la politica di gestione della comunicazione aziendale orientata verso il confronto tra i differenti soggetti attivi in un'ottica di responsabilizzazione della propria professionalità. La strategia sopra descritta, trova attuazione nella complessa struttura comunicativa che il Promotore si Impegna ad adottare, ormai divenuta parte integrante del know-how aziendale. Per facilitare sia la diffusione che la comprensione delle informazioni inviate, sono stati preparati moduli specifici che considerano la tipologia di messaggio (es. organizzazione), la priorità dello stesso (es.: alta priorità, media priorità, bassa priorità), e il destinatario (es. : dirigenti, impiegati, manutentori, ecc). Perché l'informazione divulgata sia ricevuta in modo intelligibile e accolta per ciò che significa senza manipolazioni soggettive, è stato predisposta un'accurata tecnica di formalizzazione delle informazioni che riguarda sia l'aspetto prettamente linguistico, che si basa prevalentemente sull'uso di un glossario appositamente preparato, sia l'aspetto grafico, attraverso l'uso di tabelle, griglie, punteggiatura, colori, ecc: proprio su quest'ultimo occorre soffermarsi per una breve analisi. L'impiego di soluzioni grafiche nella strutturazione dei modelli (moduli) ha due finalità: la prima riguarda la facilità di comprensione del messaggio veicolato (utilizzo di tabelle, di griglie, ecc in quanto consentono di ordinare i dati trasmessi, enfatizzare alcuni aspetti del messaggio, ecc), la seconda riguarda la facilità di raggiungimento di un particolare target, ovvero i veri destinatati del messaggio. Le soluzioni sin qui delineate sono riprese ed adattate anche per ciò che riguarda la comunicazione attraverso i canali digitali. Il promotore, infatti, si caratterizza per l'elevato impiego di


Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.

tecnologie digitali, non solo per ciò che concerne l'erogazione dei servizi, ma anche per ciò che riguarda la comunicazione interna. Come per i modelli (moduli) cartacei, così le comunicazione che verranno inviate al proprio personale dipendente via e-mail o servizio disponibile su rete intranet aziendale, saranno caratterizzate dagli stessi elementi grafici e linguistici descritti sopra. Va ulteriormente chiarito che, date le possibilità insite nel mezzo (internet), sarà possibile inserire ulteriori elementi comunicativi, che il supporto cartaceo non consente.

### 1.1.6 Procedure di interfaccia con le strutture di supervisione del Committente

Nel seguito si illustrano i livelli di interfaccia ed il flusso comunicativo relativo alla fase di erogazione dei servizi. La proponente è consapevole che, per assicurare un livello qualitativo dei servizi offerti che soddisfi appieno le esigenze dell'Amministrazione è importante non solo organizzare un efficace sistema di comunicazione e di scambio di informazioni tra il Concessionario del Servizio ed i responsabili dell'Amministrazione, ma anche istituire mezzi e/o momenti in cui tutti coloro che svolgono la propria attività all'interno degli edifici, anche a mezzo dei responsabili delle strutture, possano avanzare richieste migliorative, esprimere giudizi qualitativi e ricevere informazioni sui servizi. Il modello di collegamento delineato per interagire con i referenti dell'Amministrazione ed il suo personale prevedrà:

- una continua interazione tra i diversi livelli di interfaccia, in grado di agevolare le comunicazioni riguardanti gli aggiornamenti sulla gestione dei servizi e dei lavori;
- la trasmissione di comunicazioni, in modo uniforme, preciso e puntuale su tutti gli aspetti concernenti la gestione del servizio;
- l'utilizzo di terminali che permetteranno l'invio, in tempo reale, di "reports" inerenti l'organizzazione e la qualità del Servizio ed ogni altra informazione sull'andamento delle attività stesse, permettendo al personale addetto ai controlli un continuo e rapido monitoraggio sulle attività ed i servizi erogati;
- la predisposizione e la comunicazione di appositi documenti/cartelli che indichino i tempi e gli orari di funzionamento degli impianti per ogni stabile;
- l'illustrazione delle modalità di accesso al Call Center, attraverso documenti informativi consegnati ai Supervisori delle Amministrazioni, ai Responsabili delle Strutture e al personale addetto ai controlli e/o alle verifiche periodiche;
- la predisposizione di strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente.

Inoltre, ogni qualvolta un Supervisore lo ritenga necessario, la scrivente avrà cura di inviare una persona del proprio staff dotata di adeguata rappresentatività e gradita all'Amministrazione, presso gli uffici dello stesso nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'Appalto.

In caso di disservizi o malfunzionamenti il Referente Locale comunicherà al Supervisore ogni evento, iniziativa e quant'altro intrapreso per limitare i danni e le disfunzioni agli impianti ed agli immobili. Verranno quindi concordati gli orari nei quali eseguire tutti quegli interventi che richiedano l'interruzione di uno più impianti o che possono comunque recare disservizi all'utenza. La maggior parte delle informazioni saranno gestite attraverso il sistema informativo accessibile via web. I vari stadi d'informazione saranno inseriti nel sistema e resi disponibili in forma singola e cumulativa al fine di permettere ai vari utenti abilitati, sulla base dei livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione la continua verifica dell'andamento dei servizi. Quindi sarà loro possibile inserire le richieste d'intervento e verificarne lo stato con particolare riferimento alle cause del disservizio e agli eventuali tempi di ripristino. Il personale dalla scrivente durante gli orari di lavoro fornirà all'Amministrazione tutte le informazioni che saranno richieste, limitatamente alla propria disponibilità sulle informazioni richieste che è, evidentemente, funzione del livello di responsabilità di ogni operatore. Il promotore si impegna a rispettare sempre gli obblighi di riservatezza in merito ai dati e alle informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, si


Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.

atterrà alle disposizioni impartite dal Supervisore e quindi valuterà, anche ai sensi della legge sulla privacy, la natura e la portata delle notizie da rendere note a terzi.

### 1.1.7 Piani di formazione e aggiornamento

Il personale rappresenta a tutti i livelli l'essenza di ogni organizzazione ed in quest'ottica viene gestito e valorizzato. In particolare, il Responsabile Marketing e Comunicazione e il Responsabile Formazione provvederanno a incentivare la comunicazione come mezzo per trasmettere e condividere le strategie e gli obiettivi aziendali in modo da:

- aumentare la consapevolezza di ciascun soggetto in ordine alle proprie attitudini ed alla capacità di saperle concretizzare;
- sviluppare nel personale il senso di appartenenza all'organizzazione, predisponendo metodi di lavoro in grado di stimolare e coinvolgere il personale.

I lavoratori vengono specificatamente informati, in merito a:

- rischi per la sicurezza e la salute connessi alle attività svolte;
- misure ed attività di protezione e prevenzione svolte;
- rischi specifici cui è esposto in relazione alle attività normative di sicurezza e disposizioni aziendali in merito;
- pericoli connessi all'uso di sostanze e preparati pericolosi sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica.

Per raggiungere questi obbiettivi, vengono analizzati vari aspetti quali ad esempio:

- i criteri di individuazione delle necessità di addestramento e formazione del personale;
- i criteri di qualifica per il personale adibito a processi speciali o ad attività particolarmente critiche;
- la registrazione e la conservazione di evidenze oggettive della formazione.
- i programmi e i metodi di formazione.

Relativamente a quest'ultimo punto, si precisa che il piano di formazione del personale prevede lo svolgimento di opportuni corsi di formazione articolati in:

- corsi predisposti per il personale tecnico;
- corsi predisposti per i responsabili di funzione;
- corsi predisposti per il personale di pronto intervento.

| PERCORSO FORMATIVO PER IL PERSONALE DI MANUTENZIONE | |
|---|---|
| Il percorso di formazione rivolto a tutto il personale tecnico del Promotore consisterà in un processo di formazione volto a rafforzarne le doti comunicative ed a fornire strumenti di gestione della Commessa per lo svolgimento delle attività di competenza. Ogni corso é progettato con l'obiettivo di favorire il passaggio dalla teoria alla pratica, dal sapere al saper fare e al saper essere. Perché questo sia possibile vengono sempre utilizzate metodologie didattiche di tipo attivo e coinvolgente, capaci di permettere un reale apprendimento dall'esperienza. In termini didattici, ciò significa che in ogni corso di formazione, con le diverse trasposizioni dovute alla specificità dei temi affrontati, viene seguito un percorso di apprendimento di questo tipo:<br>- definizione teorica: illustrazione teorica finalizzata ad informare su procedure, tecniche, operazioni;<br>- esercitazione: attività pratica che, a seconda dei casi, i partecipanti possono svolgere individualmente o in gruppo e che permette una prima sperimentazione e/o simulazione di quanto detto a livello teorico;<br>- riflessione-elaborazione: attività di riflessione guidata in cui l'apprendimento venga interiorizzato ed entri a far parte del bagaglio professionale di ognuno;<br>- trasferimento-traduzione: la trasposizione di quanto appreso e sperimentato in situazioni di realtà con esempi che favoriscano tale attività di "trasferimento". | |
| MODULI | |
| Modulo 1 | Lavorare in sicurezza |

| | |
|---|---|
| Modulo 2 | Comunicazione con l'utenza e codice di comportamento |
| Modulo 3 | Il contributo dei sistemi informativi per la gestione del Servizio |

| PERCORSO FORMATIVO PER RESPONSABILI DI FUNZIONE | |
|---|---|
| Questo percorso di formazione è destinato al personale che occupa all'interno dell'organigramma posizioni di responsabilità e verte principalmente sulle tematiche attinenti al complesso delle funzioni amministrative, gestionali e direttive, con particolare attenzione allo sviluppo di competenze relazionali, indispensabili sia per interagire con l'esterno, sia per gestire il personale interno. Ogni percorso di formazione sarà strutturato secondo moduli predefiniti: | |
| MODULI | |
| Modulo 1 | Comunicazione efficace |
| Modulo 2 | Gestione delle risorse umane |
| Modulo 3 | Gestione delle riunioni |
| Modulo 4 | Delega |
| Modulo 5 | Negoziazione |
| Modulo 6 | Soluzione dei problemi e presa di decisione |
| La formazione dei responsabili verterà anche sul Sistema Informativo in uso; saranno sviluppati, inoltre, i temi relativi a sicurezza, interazione con le Amministrazioni contraenti e le procedure di qualità. | |

| PERCORSO FORMATIVO PER IL PERSONALE DI PRONTO INTERVENTO | |
|---|---|
| L'ATI formerà il personale manutentivo ed il personale di Pronto Intervento con specifici corsi di formazione riguardanti la gestione dei seguenti possibili eventi: | |
| MODULI | |
| Modulo 1 | Corso di emergenza/evacuazione |
| Modulo 2 | Protezione e Prevenzione degli effetti della corrente elettrica |

Inoltre la proponente, ben consapevole della particolare criticità dell'operare in strutture pubbliche ed interpretando in senso migliorativo le richieste di Capitolato, ha elaborato un codice comportamentale di autoregolamentazione denominato Progetto "Cantiere Amico". In sostanza "Cantiere amico" vuol essere contemporaneamente uno strumento di comunicazione ed un codice di buona pratica che impegna l'assuntore del servizio a ridurre al minimo l'impatto dei processi manutentivi (qualunque essi siano) in termini di rumore, visivi, di sporcizia e a limitare i disagi per il personale delle Amministrazioni contraenti e l'utenza.

L'applicazione delle norme del Progetto "Cantiere amico" risulterà estremamente utile nel caso di concomitanza di più cantieri, e pertanto sarà cura della Proponente divulgarle, previo benestare dell'Amministrazione, anche alle maestranze di altre ditte eventualmente operanti all'interno delle strutture in questione. Il codice comportamentale di autoregolamentazione di "Cantiere amico" sarà adottato da tutto il personale della Proponenete (compresi fornitori e personale subappaltante). Qui di seguito riportiamo una tabella che riassume a titolo esemplificativo e non esaustivo le principali regole comportamentali che tutto il personale e gli eventuali collaboratori dovranno rispettare.

| CODICE DI COMPORTAMENTO | |
|---|---|
| 1 | Rispettare le regole, sull'utilizzo corretto dei telefoni cellulari togliendo o riducendo al minimo il volume della suoneria e spegnendoli nelle aree dove è vietato il loro utilizzo |
| 2 | Non utilizzare apparecchi radio nelle zone di lavoro, soprattutto in quelle interne |
| 3 | Spegnere tutti i macchinari e le attrezzature quando non sono in uso |
| 4 | Prima di iniziare una lavorazione che preveda la produzione di rumore o polvere o altri agenti che possono |

| | |
|---|---|
| | disturbare chi lavora nelle aree limitrofe, avvisare per tempo e prendere tutte le precauzioni atte a contenere tale disagio |
| 5 | Mostrare considerazione e rispetto per gli Utenti, per il personale del Committente, per il personale delle altre ditte che prestano servizio |
| 6 | Rispettare il regolamento aziendale relativo e seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione per ragioni di ordine, di sicurezza e di igiene nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali |
| 7 | Svolgere il servizio negli orari prestabiliti dalla programmazione e concordati con i Supervisori |
| 8 | Rispettare gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite |
| 9 | Attenersi alle direttive che verranno impartite dalla Amministrazioni Contraenti al fine di non recare intralcio alle attività che si svolgono nelle stesse |
| 10 | Essere sempre presente, negli orari concordati, nelle aree di lavoro assegnate |
| 11 | Mantenere un comportamento decoroso rispettando il luogo in cui ci si trova |
| 12 | Evitare qualsiasi discussione con il personale e con gli utenti delle strutture dell'Amministrazione, evitando di trattare personalmente eventuali osservazioni e comunicandole immediatamente al Responsabile dei servizi di riferimento che provvederà a valutarle e a prendere i dovuti provvedimenti |
| 13 | Riservare al personale tecnico della Committente la prima informazione sui fatti, gli accadimenti e le problematiche derivanti dalla gestione dei servizi |
| 14 | Presentarsi sul posto di lavoro con gli indumenti dati in dotazione, con il tesserino di riconoscimento e la foto ben in vista |
| 15 | Svolgere il proprio servizio nel rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro |
| 16 | Proteggere gli alberi e la vegetazione, in caso di operazioni all'aperto |
| 17 | In caso di presenza di cantieri di altre ditte coordinarsi con le relative maestranze per la movimentazione dei materiali e per l'esecuzione di lavori in aree adiacenti |
| 18 | Mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne l'uso di tutti i documenti, disegni, informazioni di cui verrà in possesso |
| 19 | Non scattare fotografie che non siano strettamente connesse con l'esecuzione dei servizi |
| 20 | Non utilizzare all'esterno e per gli altri scopi il materiale connesso all'espletamento dei servizi |
| 21 | Evitare di entrare nei locali dell'Amministrazione con indumenti e calzature sporchi |
| 22 | Mantenere massima l'igiene personale per rispetto degli utenti e di tutto il personale di servizio all'interno delle strutture dell'Amministrazione |
| 23 | Alla fine del proprio turno di lavoro lasciare immediatamente i locali ed eseguire le operazioni di ripulitura con conseguente raccolta dei materiali di risulta e trasporto degli stessi nelle aree di stoccaggio predefinite |

Il personale impiegato della Proponente avrà preparazione professionale e conoscenze tecniche adeguate alle esigenze di ogni specifica prestazione; inoltre il personale impiegato sarà a conoscenza delle norme antinfortunistiche e sarà in regola con gli adempimenti normativi e con le disposizioni delle Autorità di vigilanza e dell'Ente Contraenti in materia di sicurezza. In tale ottica, tutto il personale sarà mantenuto continuamente aggiornato attraverso i corsi di formazione di cui al paragrafo. Il personale in servizio presso le strutture della Stazione Appaltante avrà le competenze e la padronanza necessaria per poter gestire sia le attività ripetitive sia quelle non codificate e, laddove sarà necessario, saprà prendere l'iniziativa, adattando le regole aziendali alla soluzione del problema, per gestire al meglio il patrimonio tecnologico affidato. Il Promotore, sarà a disposizione dell'Amministrazione per applicare quelle variazioni dell'organico dedicato alla Commessa, che saranno ritenute necessarie dai Supervisori, per il buon funzionamento degli impianti.

## 1.2 Struttura Logistica

### 1.2.1 Mezzi ed attrezzature dedicate

In linea generale, con il termine di Logistica si intende definire una materia che si occupa delle attività e delle decisioni attinenti alla gestione dei flussi fisici e dei correlati flussi informativi che partono dal presidio del territorio, passano per l'acquisizione dai fornitori di materie prime e componenti, attraversano i processi di impiego nelle attività di produzione e si concludono con la distribuzione del prodotto finito o l'erogazione di un servizio agli utilizzatori finali. E' possibile distinguere ambiti più specifici di gestione, cui corrispondono definizioni più ristrette di logistica.
Per la proposta in oggetto la definizione che maggiormente si adatta è quella relativa alle seguenti attività:

- gestione dei mezzi di lavoro (automobili, furgoni, autocarri con gru, mezzi d'opera, ecc.) e di comunicazione (cellulari, PC, ecc);
- spostamenti del personale operativo tra le differenti Unità di Gestione;
- gestione delle attrezzature;
- gestione dei materiali riguardante l'acquisizione di materiale e componenti e la relativa movimentazione dai fornitori alle unità di utilizzazione;
- gestione e qualifica dei fornitori.

Questo tipo di attività, ha bisogno di una supervisione che assicuri l'integrazione degli obiettivi e delle condizioni operative e permetta la pianificazione, la programmazione e il coordinamento dell'insieme delle attività logistiche. Il compito fondamentale cui la logistica assolve, coordinando i flussi di materiali, mezzi e risorse umane, è assicurare la disponibilità degli stessi nel tempo, nello spazio e nelle modalità previste a seguito delle analisi di consistenza e funzionali sugli impianti, che hanno portato ad una calendarizzazione degli interventi.
L'efficace ed efficiente gestione della logistica risulta connaturata alla bontà del suo sistema informativo; in tal senso, il processo di integrazione travalica i limiti delle aree strettamente interessate alla processabilità dei materiali, scambiando informazioni con funzioni quali il controllo, la progettazione ed il marketing. Come si è già accennato, la sola disponibilità talvolta non basta per definire un adeguato servizio logistico, ma quest'ultimo vede incrementare la propria efficacia, se qualificato da ulteriori performance con riferimento alla disponibilità nel tempo, nello spazio, nelle modalità richieste.
Ciò ci induce a introdurre un secondo concetto, il livello di servizio, richiesto o erogato, che si identifica in una misura la più opportuna, del grado di soddisfacimento effettivo od auspicato in termini di servizio offerto.
L'orientamento al servizio si manifesta nella capacità del sistema logistico di assicurare un mix di prestazioni di servizio particolarmente composito, in cui assumono rilevanza sia la disponibilità sia la flessibilità a fronte di richieste d'intervento del cliente, oltre che elementi di tempestività e di affidabilità nello svolgimento del servizio stesso. Una progettazione logistica attiene, in primo luogo, alla definizione delle caratteristiche della rete di infrastrutture, ossia all'ubicazione dei magazzini, agli impianti da gestire, ai mezzi e le risorse da utilizzare, alle tipologie di utenze e ai livelli di criticità correlati, ai tempi di manutenzione correlati, alla dislocazione delle utenze ed ai tempi di percorrenza tra di esse ed alla copertura territoriale ed il suo eventuale ampliamento. Inoltre, rientra nelle scelte infrastrutturali la selezione del tipo di collegamenti da instaurarsi tra tutti i precedenti elementi. Chiaramente non può esistere un'efficiente struttura logistica senza un'adeguata struttura organizzativa. La struttura organizzativa prevista dal proponente per gestire e svolgere le attività previste dall'Appalto, sarà una struttura flessibile, capace di soddisfare tutte le esigenze operative, le attività di gestione, le attività di controllo, le funzioni di coordinamento e quelle di collegamento con l'Ente Contraente, nel rispetto degli obiettivi di Capitolato e della normativa di sicurezza.
La Proponente sarà dotata di idonea attrezzatura e mezzi per lo svolgimento del servizio.

In particolare, metterà a disposizione mezzi di spostamento, con sistemi di sollevamento integrati per l'esecuzione di specifici lavori da eseguirsi nell'impianto di pubblica illuminazione.
All'occorrenza potrà anche avvalersi della collaborazione di fornitori di fiducia per il noleggio di mezzi e attrezzatura che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di lavorazioni con specifiche esigenze.
Nello specifico, in caso di attività in emergenza e indifferibili, le Squadre di Pronto Intervento garantiranno il rispetto dei tempi previsti per l'inizio dei sopralluoghi e la contestuale risoluzione dei problemi insorti, anche solo con interventi tampone, organizzando le stesse sulla base della dislocazione territoriale.
Inoltre al fine di garantire la più alta velocità d'intervento, sia durante il normale orario di lavoro, sia durante il servizio di reperibilità notturna e festiva ed in ogni caso di emergenza che dovesse verificarsi, il Concessionario deve essere dotato di "automezzi furgonati" da assegnare a tutti i manutentori e alle squadre di Pronto Intervento senza obbligo di parcheggio serale in Azienda. Tali automezzi sono equipaggiati con scaffalature per permettere il trasporto oltre che dell'attrezzatura di lavoro anche delle parti di ricambio di primo intervento. Inoltre, ogni Automezzo Furgonato sarà dotato di localizzatore satellitare e verrà inserito nel sistema di localizzazione del personale di Pronto Intervento, basato sulla rete GPS, che permette di rintracciare in tempo reale il manutentore più vicino al luogo dove deve essere eseguito l'intervento di emergenza.

## 1.2.2 Descrizione e gestione delle attività amministrative

### *1.2.2.1 Modalità di comunicazione con gli utenti abilitati dell'Amministrazione*

Premesso che per utenza abilitata si intende sia il personale dell'Amministrazione Contraente con mansioni di controllo dell'appalto sia quello non direttamente impegnato nella gestione dell'Appalto (es. direttori amministrativi, responsabili delle strutture, ecc.), ma interessato al suo funzionamento, l'accesso al Sistema Informativo degli utenti abilitati è previsto avvenga, tramite Internet, attraverso il Portale Servizi; la riservatezza di tale accesso sarà garantita dall'assegnazione di username e password a ciascun Utente Abilitato, in funzione dei diversi livelli di autorizzazione.
La comunicazione con gli Utenti Abilitati dell'Amministrazione verterà sui seguenti aspetti.

| | |
|---|---|
| Corsi di formazione | Per il personale tecnico dell'Amministrazione, il promotore si impegna a predisporre specifici corsi di formazione e di aggiornamento professionale per la conoscenza del sistema informativo installato, sulle tematiche inerenti l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, il risparmio e l'efficienza energetica. |
| Informazioni di servizio Informazioni legate alla sicurezza | Organizzazione di conferenze dei servizi per la presentazione dei lavori di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria e adeguamento normativo. Il Promotore promuoverà riunioni di coordinamento con l'Amministrazione, con il Supervisore e con i soggetti incaricati della gestione della sicurezza all'interno delle Unità di Gestione |
| Gestione delle richieste | la Centrale Operativa provvederà a raccogliere e smistare ai tecnici interessati tutte le richieste relative a situazioni di "discomfort" all'interno degli edifici o di eventuale diminuzione delle performance degli impianti di Pubblica Illuminazione e/o di produzione di energia ( richieste d'intervento, reclami, richieste di informazioni ecc ). Tali richieste potranno pervenire via telefono, sms, fax, e-mail o tramite accesso web al Sistema informativo |
| Altro | ogni altra informazione relativa all'erogazione dei servizi che abbia interesse rilevante per gli Utenti Abilitati |


*Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.*

#### *1.2.2.2 Modalità di comunicazione con l'Utenza Generica*

Il Promotore, al fine di garantire un elevato grado di attenzione all'immagine dell'Amministrazione, istituirà anche nei confronti dell'utenza generica specifiche procedure di interfaccia.
Per utenza generica s'intendono tutti i soggetti che si avvalgono delle strutture oggetto d'appalto ed in genere tutti cittadini che possono rendersi destinatari dei Servizi offerti dalle strutture stesse.
Il flusso informativo che coinvolgerà l'utenza generica riguarderà:

- le informazioni di servizio: inerenti soprattutto la segnalazione di indisponibilità di un impianto a causa di guasti o a causa di lavori e/o manutenzioni straordinarie;
- le istruzioni e i metodi per contattare il Servizio Call Center;
- le comunicazioni inerenti le procedure di gestione dei reclami degli utenti.

Il personale del Promotore manterrà, inoltre, nei confronti dell'utenza degli edifici un comportamento improntato al massimo rispetto ed educazione ed osserverà le specifiche regole brevemente riassunte nel Codice "Cantiere Amico" già illustrato in precedenza.

#### *1.2.2.3 Sistema informativo Gestionale*

L'archiviazione ed elaborazione di tutte le informazioni relative ai servizi di gestione e manutenzione del patrimonio immobiliare ed impiantistico dell'Amministrazione sono attività fondamentali per garantirne una corretta gestione tecnica ed economica. La raccolta puntuale dei dati di dettaglio relativi alle singole attività eseguite su tutti i servizi oggetto dell'appalto permette di controllare l'andamento del servizio, tramite il calcolo di indicatori prestazionali dell'attività tecnica, contribuendo ad assicurare la gestione appropriata, sicura ed economica del patrimonio, ottimizzando di conseguenza gli investimenti correlati.
Per far fronte alle esigenze previste, il Promotore metterà a disposizione un sistema informativo (S.I.) gestionale. L'ambiente software del S.I. integra in un unico prodotto le funzionalità per gestire tutto il parco tecnologico così come il proprio patrimonio immobiliare e impiantistico, raggruppando la completa gestione anagrafica e tecnica-manutentiva del patrimonio di proprietà del Committente: l'accessibilità via WEB, l'estesa copertura funzionale, costituita da moduli progressivamente implementabili, garantisce omogeneità e compatibilità dei software utilizzati, per la gestione completa delle attività del Servizio Energia e dei servizi connessi. La soluzione prospettata permette la completa copertura funzionale di tutto il servizio proposto, garantendo la disponibilità di tutti i dati e le informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessarie nelle diverse aree di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo del servizio erogato. La soluzione garantisce il supporto dei processi tecnico manutentivi, indipendentemente dal servizio fornito, consentendo all'Amministrazione e il Concessionario di operare tramite un unico strumento informativo e decisionale, dando trasparenza al rapporto.
Infatti, anche nella gestione di un contratto di manutenzione, risulta determinante disporre di uno strumento informativo "comune" tra Committente e l'assuntore del servizio che permetta di:

- agevolare il rapporto contrattuale conferendogli trasparenza;
- consentire il presidio del know how manutentivo da parte del committente.

Oltre a garantire quanto già descritto precedentemente e quanto meglio specificato di seguito il sistema proposto risulta pertanto:

- FACILE e intuitivo da utilizzare;
- COMPLETO: i dati gestiti sono estremamente analitici in modo tale da consentire una crescita nell'efficienza e nell'efficacia della gestione tecnica;
- ADATTABILE all'organizzazione complessa che ne fa uso;
- SICURO, attraverso procedure atte a tutelare l'integrità dei dati,
- RISERVATO, mediante procedure atte a garantire l'accesso controllato alle informazioni

- strumento UTILIZZABILE DA TUTTI: ogni figura professionale è in grado di utilizzare lo strumento informatico proposto in modo commisurato alle sue necessità.

Il Sistema Informativo utilizzato è compatibile con il contenuto della linea guida "Disciplinare per il Servizio di Manutenzione", validato e certificato dal RINA. Tale disciplinare fa riferimento alle relative varie Norme UNI per tutti gli aspetti: manutenzione, criteri, progettazione, controllo, KPI, Glossari, definizioni, chiarimenti vari, ecc.

Le principali Norme UNI considerate per l'implementazione dell'applicativo sono:

- UNI 10584 Sistema Informativo di Manutenzione;
- UNI 10604 Criteri di progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione immobili;
- UNI 10685 Manutenzione-Criteri per la formulazione di un contratto basato sui risultati;
- UNI 10874 Manutenzione dei Patrimoni Immobiliari;
- UNI 10951 Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari;
- UNI ENV 13460 Manutenzione-Documenti per la manutenzione.

Il sistema informativo deve essere conforme alle procedure di sicurezza stabilite dalla normativa UNI 10449 (es: assegnazione priorità chiamata, inoltro messaggi automatici, gestione e segnalazione della dotazione di sicurezza, gestione manuali, ecc.) e di rimando al Testo Unico sulla sicurezza D.Lgs 81/08.

Attraverso le funzionalità del sistema, saranno gestiti tutti i flussi informativi relativi al Servizio, di modo che sia garantita, sia al Concessionario stessa sia all'Amministrazione Contraente la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessarie nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo del Servizio erogato.

Le funzioni del Sistema Informativo sono volte a:

- favorire la collaborazione tra il Concessionario e l'Amministrazione Contraente attraverso l'opportuna condivisione delle informazioni;
- garantire il controllo dei dati tecnici relativi all'erogazione del Servizio;
- consentire la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione degli impianti cui è rivolto il servizio erogato dal Concessionario;
- consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione delle attività operative, a richiesta e non;
- stabilire un collegamento telematico tra Amministrazione e Concessionario al fine di stabilire un interfacciamento per la gestione operativa delle attività;
- alla gestione delle chiamate telefoniche;
- alla gestione documentale;
- alla gestione dell'Anagrafica Tecnica;
- alla gestione delle attività manutentive programmate, con relativi piani di manutenzione, e gestione degli interventi a richiesta.

#### *1.2.2.4 Gestione delle richieste*

Il Promotore metterà a disposizione dell'Amministrazione, all'inizio dell'erogazione del servizio, il Call Center che sarà il centro di smistamento di tutte le richieste di intervento e diverrà il punto di contatto tra l'Assuntore dei servizi e l'Amministrazione, offrendo quindi un estensione dei servizi minimi richiesti, che lo rappresentava come struttura in grado di gestire solamente le chiamate e il relativo tracking.

A giustificare tale scelta, si citano due elementi significativi:

- Contatto umano per un servizio a "misura di utente";
- Capacità decisionale non limitata al grado di completezza delle informazione inviate dall'utente abilitato.

Come già più volte descritto, infatti l'utenza abilitata avrà accesso al Call Center, attraverso: Portale Web, Numero dedicato per comunicazioni fonia e fax , Indirizzo e-mail.

Per la gestione delle chiamate (provenienti via telefono, fax, e-mail, web) verrà utilizzato uno strumento integrato, che permette di tenere sotto controllo i vari passi del processo di gestione, dall'apertura della segnalazioni, o richiesta, sino alla chiusura. Prima di descrivere tale strumento, è opportuno analizzare il flusso informativo che, anche senza l'ausilio dello Sistema informatico, permette la risoluzione del guasto.
La gestione delle chiamate prevede:

- registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo, successive all'implementazione dello stesso;
- classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza;
- fornitura di statistiche e report sulle chiamate gestite.
- le tipologie di chiamate gestite dagli addetti saranno:
- richieste di intervento reclami;
- richieste di chiarimenti e informazioni solleciti;
- informazioni relative allo stato delle richieste e degli eventuali interventi (in corso o programmati).

Le informazioni raccolte e gestite per ogni tipologia di chiamata sono molteplici. Inoltre, operando nella gestione chiamate, provenienti dai diversi canali messi a disposizione della Proponente (telefono, fax, email, e portale web), si è certi di registrare tutte le chiamate nel S.I., classificarle e distribuirle in maniera dinamica in relazione al livello di priorità assegnato, al tipo di chiamata, ma anche ad altri parametri come ad esempio in base alla zona di intervento o al richiedente. Raccogliendo e classificando i dati in questo modo è poi possibile, fornire statistiche e report sulle chiamate gestite solamente andando a selezionare le chiamate che si desiderano; inoltre, utilizzando come reportistica fogli in formato excel si è certi sia della loro leggibilità che maneggevolezza da parte di qualsiasi utente.
Il software ha la possibilità di gestire per ogni tipologia di chiamata descritta sopra, le seguenti informazioni.

| TIPOLOGIA DI CHIAMATA | INFORMAZIONI REGISTRATE NEL S.I. |
|---|---|
| Richieste di intervento | Data e ora della richiesta Motivo della richiesta - Richiedente N° - Edificio, unità e luoghi di fornitura Stato della richiesta - Numero progressivo assegnato alla richiesta Livello di priorità - Tipi di categorie di lavoro interessate dagli interventi |
| Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi | Data e ora della chiamata – Richiedente – n. progressivo relativo alle richieste di cui è stato richiesto lo stato |
| Chiarimenti ed informazioni sul servizio | Data e ora della chiamata - Richiedente |
| Solleciti | Data e ora della chiamata – Richiedente – n. progressivo dell'intervento sollecitato |
| Reclami | Data e ora della chiamata – Richiedente – Motivo del reclamo |

### *1.2.2.5 Formazione per il personale delle Amministrazione Contraenti*

Successivamente alla presa in consegna degli impianti, il Promotore, di comune accordo con l'Amministrazione, si disporrà per organizzare un corso di formazione per il personale abilitato indicato dalla A.C. stessa, finalizzato all'uso del sistema gestionale . Tale corso di formazione verrà articolato ed approfondito in funzione del grado di alfabetizzazione informatica degli utilizzatori e della disponibilità di infrastrutture tecnologiche.

Tutti gli operatori che utilizzeranno il sistema dal lato delle Amministrazioni, saranno sottoposti ad un programma di addestramento e formazione basato su una sessione iniziale (al momento del coinvolgimento nell'Appalto); con la formazione, verrà anche fornita tutta la documentazione inerente.

#### *1.2.2.6 Gestione del Sistema di Controllo della Qualità*

Il Promotore si impegna ad utilizzare nell'Appalto Sistemi di gestione e controllo della qualità dei servizi erogati, al fine di rispondere al meglio alle richieste di capitolato speciale d'appalto/tecnico, un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

#### *1.2.2.7 Fornitori Qualificati*

Per l'esecuzione del servizio, il promotore si avvarrà della collaborazione di fornitori qualificati ed aziende collegate e le partnership (su base nazionale) secondo i criteri di qualifica enunciati dal Sistema di Gestione della Qualità.

La rete di fornitori del Promotore sarà, per ampiezza e varietà di tipologie, adeguata a far fronte alle più importanti esigenze di approvvigionamento. Inoltre, in funzione delle necessità di sviluppo della struttura logistica, la pianificazione di un'azione di comunicazione finalizzata alla diffusione di informazioni mirate all'approvvigionamento stesso, ove necessario, il Responsabile del Servizio provvederà a selezionare sul territorio i migliori centri di assistenza, tra quelli consigliati dalle case costruttrici delle principali marche costituenti il parco impiantistico oggetto dell'appalto. Tale selezione sarà effettuata tenendo conto della posizione geografica e dell'affidabilità dell'installatore; con tali aziende sarà avviata una procedura di qualifica avente lo scopo di approdare alla stipula di contratti di assistenza che coprano qualunque necessità di pronto intervento e di approvvigionamento in emergenza.


*Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.*

## 1.3 Descrizione e gestione dei rapporti periodici del controllo

Nel presente paragrafo vengono illustrate le modalità di gestione e controllo degli interventi inerenti la manutenzione degli impianti oggetti dell'Appalto relativamente sia agli interventi programmati che agli interventi in riscontro a chiamate a guasto o di Pronto intervento.

**Per le specifiche tecniche degli interventi di manutenzione, si faccia riferimento ai Piani di Manutenzione della presente proposta.**

### 1.3.1 Manutenzione Preventiva Programmata

Il Sistema informativo si affianca al piano di manutenzione come strumento di interrelazione e correlazione di tutte le informazioni disponibili (manuale d'uso, manuale di manutenzione e relativo programma di manutenzione) e secondo quanto indicato nel capitolato supporterà adeguatamente la gestione completa della manutenzione programmata del patrimonio impiantistico (Impianti elettrici, impianti di sollevamento, impianto di pubblica illuminazione) previsto dal Capitolato. Il livello di personalizzazione del software gli consente di adeguarsi ai flussi informativi che si intenderanno implementare. Dall'integrazione delle esigenze manutentive rilevate in fase di sopralluogo con quanto previsto dagli atti di gara, verranno predisposti i piani di manutenzione contenenti la programmazione degli interventi da eseguire. Lo scadenziario ci supporterà nel caricamento di tutte le informazioni sui piani di manutenzioni e le informazioni correlate. Quanto richiesto dal capitolato di appalto, le indicazioni del costruttore dell'apparecchiatura, quanto previsto dagli obblighi normativi, contemperati dalla nostra esperienza (e dalle richieste/esigenze del committente) portano alla definizione delle periodicità degli interventi di manutenzione programmata. L'applicativo, in base alla definizione di appositi "lavori specifici" a cui gli oggetti di manutenzione vengono correlati, genera automaticamente le scadenze di manutenzione programmata: per ogni lavoro è possibile specificare, oltre alla cadenza, le operazioni che devono essere effettuate, il personale coinvolto per gestirne opportunamente i carichi di lavoro, eventuali altri lavori collegati che devono essere effettuati contestualmente, le procedure di sicurezza che devono essere rispettate, ecc… Il piano di manutenzione che verrà calendarizzato genererà alla scadenza un Ordine di Lavoro (ODL), le cui modalità di compilazione e evasione sono predefinibili dall'utente amministratore all'atto della codifica iniziale del lavoro. Infatti il Sistema informativo consente di consuntivare i lavori programmati secondo modalità differenti sulla base delle diverse tipologie di interventi da effettuarsi (es. intervento vero e proprio o verifica ispettiva) e i tecnici che devono eseguirli (es. personale interno o ditta terza). Se si tratta di una semplice ispezione, per esempio, il software può essere impostato per evitare che richieda una consuntivazione del lavoro dettagliata bensì una semplice informazione in merito all'esecuzione del lavoro a fronte della quale genererà la scadenza successiva. In sostanza il software può rappresentare, per le attività meno critiche, semplicemente un'agenda lavori senza necessità di una consuntivare in modo esteso le attività eseguite. La codifica della scadenza di manutenzione, per la cui gestione è sufficiente specificare la descrizione del lavoro, la cadenza e le apparecchiature interessate, permette l'inserimento di altre numerose informazioni anagrafiche.

A titolo esemplificativo e non esaustivo la scadenza contiene: descrizione del lavoro da effettuarsi; la tipologia di lavoro codificato; la cadenza del lavoro (mensile, settimanale, semestrale, ecc…), la tolleranza nella sua esecuzione, e la tipologia di cadenza (calendariale o a contatore); i ricambi necessari per l'esecuzione dell'intervento; le ore di manodopera, con l'indicazione se si tratti di personale interno o esterno; le procedure di sicurezza da seguire nell'esecuzione dell'intervento e i dispositivi di protezione individuale necessari; le operazioni codificate e temporizzate da eseguirsi con un elenco tipo check list senza limite di righe; le misure da rilevare manualmente o in automatico attraverso l'impiego di uno strumento di misura; tutti i file documentali che stampati il giorno della scadenza e ad essa associati


Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.

permettono al manutentore di svolgere in modo efficiente il lavoro: es. manuali d'uso delle apparecchiature in PDF; i valori presunti di spesa dell'intervento intesi come costi standard. Alla scadenza verranno poi inseriti i veri tempi e costi dell'intervento; tutti gli oggetti i componenti e i sistemi interessati dall'intervento manutentivo programmato.
La scadenza per il Sistema Informativo è un documento formale, gestito automaticamente dalla piattaforma nella sua rigenerazione dopo l'esecuzione dell'intervento e stampabile su un apposito report personalizzabile che ne indichi gli estremi.
Lo scadenziario, una volta generato in automatico, può essere gestito al fine di :

- riposizionare le scadenze legate all'attività di manutenzione che cadono temporalmente in un momento di indisponibilità del macchinario;
- prenotare ricambi, attrezzature e personale previste nella fase di codifica del lavoro.

L'intervento programmato ed eseguito verrà documentato mediante una scheda di manutenzione, checklist, ed un rapporto di lavoro compilato dal tecnico esecutore che aggiorneranno la scheda macchina una volta registrati sul sistema informativo, per una loro più immediata e semplice consultazione, ed agevole tracciabilità. L'attività di manutenzione preventiva viene supportata dall'utilizzo del software di gestione tramite il quale viene generato ed aggiornato il piano di lavoro. Il Sistema informativo dispone di numerose stampe legate alla gestione della manutenzione programmata. Per esempio:

- stampa delle attività programmate annuali, mensili, settimanali, giornaliere. Esse possono essere filtrate per tipologia di apparecchiatura, di lavoro, di centro costo, di reparto ecc...;
- stampa dei ritardi di esecuzione rispetto la data prevista;
- stampa degli impegni di materiali e manodopera necessari per l'esecuzione del piano di manutenzione.

Per i report legati alla gestione della manutenzione programmata è possibile personalizzare le stampe e creare ad hoc da parte di un utente di estrazioni dati, in excel o in pdf.

### 1.3.2 Modalità di gestione delle chiamate a guasto

La manutenzione su guasto prende corpo direttamente dal Responsabile dell'Amministrazione o da un utente abilitato; in effetti è lo stesso utente finale che, meglio di altri, può rilevare il malfunzionamento di un componente impiantistico attraverso gli effetti che esso produce. Il flusso è sintetizzabile in 5 fasi, così strutturate:

- Riscontrata l'anomalia e avvertito il responsabile della struttura o del piano, quest'ultimo informa del guasto il Call Center, telefonando o compilando e inviando via web, fax o e-mail un modulo (pre-compilato in alcune parti) che riporta alcune informazioni tra cui: nome richiedente, telefono ed eventuale e-mail, numero della richiesta, zona del guasto.
- L'addetto al Call Center valutata la segnalazione pervenuta (gravità del guasto/anomalia), attribuirà il relativo livello di priorità;
- L'addetto genererà l'Ordine di Lavoro Interno e invierà il feedback all'utente richiedente;
- L'addetto invierà l'Ordine di Lavoro Interno al manutentore reperibile che si attiverà immediatamente eseguendo l'attività manutentiva richiesta;
- Chiusura dell'Ordine di Lavoro da parte del manutentore, invio del feedback da parte dell'addetto al Call Center all'utente richiedente.

Il Promotore si impegna a fornire all'Amministrazione Contraente un report che conterrà:

- tutte le informazioni inerenti la richiesta di intervento al fine dell'ottimale programmazione dello stesso e del suo tracciamento;
- gli orari di contatto con il Call Center, al fine di consentire all'Amministrazione Contraente di controllare gli effettivi tempi di intervento;
- i dati statistici relativi alla chiamata atti alla verifica dei livelli di servizio;


Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.

- il traffico in entrata e in uscita dal Call Center, con suddivisione delle chiamate per tipologia disservizio;
- la percentuale di richieste di intervento evase;
- il numero di chiamate abbandonate;
- il numero di reclami, suddivisi per motivazione;
- il numero di solleciti per ciascuna richiesta di intervento pervenuta.

in modo da permettere all'Amministrazione Contraente stessa un monitoraggio costante ed una valutazione oggettiva del servizio erogato.

### 1.3.3 Modalità di gestione del pronto intervento

Il promotore si impegna ad assicurare il servizio di reperibilità per il servizio energia e il servizio di manutenzione della pubblica illuminazione sia durante che fuori l'orario di lavoro per 365 giorni dell'anno. In seguito alla segnalazione di guasto pervenuta al Call Center, mediante telefono, fax, e-mail, web, l'operatore Call Center, stabilita la priorità, provvederà ad aprire sul Sistema Informativo l'Ordine di Lavoro interno ed assegnare la richiesta al personale reperibile più idoneo alla risoluzione del disservizio e avente la necessaria specializzazione. L'Ordine di Lavoro Interno verrà inviato al personale, tramite piattaforma GPRS, direttamente su cellulare o smartphone in loro possesso. Il manutentore a cui è stata inviata la chiamata (o squadra nel caso sia necessario reperire più manodopera per far fronte alla gravità del guasto) darà immediata comunicazione al Call Center di ricezione della segnalazione (feedback) e, dopo essersi recato sul posto, classificherà la programmabilità dell'intervento come:

| PROGRAMMABILITA' DELL'INTERVENTO | |
|---|---|
| Programmabilità dell'intervento | Tempi di inizio esecuzione |
| Indifferibile | Da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie, per poi procedere alla programmazione dell'intervento risolutivo. |
| Programmabile a breve termine | Da eseguire in un arco temporale di 2 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo |
| Programmabile a medio termine | Da eseguire in un arco temporale tra i 3 giorni e gli 8 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo |
| Programmabile a lungo termine | Da effettuare in un arco temporale di oltre 10 giorni solari dalla data di sopralluogo |

Eseguito l'intervento, il manutentore chiamerà immediatamente al Call Center per segnalare l'intervento effettuato, quindi la segnalazione verrà chiusa (oppure nel caso del solo intervento tampone l'intervento risolutivo verrà programmato con i tempi previsti dalla tabella sopra riportata). I dati verranno immessi nel Sistema Informativo in tempo reale, pertanto l'Amministrazione Contraente sarà sempre in grado di verificare lo stato delle segnalazioni e dei lavori.

### 1.3.4 Gestione della reportistica

Al fine di rendere trasparente il complesso delle attività svolte, il Promotore si impegna a predisporre un sistema di reporting gestito nell'ambito del Sistema Informativo adottato le cui caratteristiche offrono


*Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.*

innumerevoli possibilità d'estrazione, consentendo di modulare i reports (sintetico o di dettaglio) a seconda delle esigenze richieste dal servizio. Il Supervisore e gli Utenti Abilitati dell'Amministrazione saranno messi in condizione di accedere, in qualsiasi momento, attraverso il portale web, all'archivio delle attività svolte; inoltre tale archivio sarà aggiornato giornalmente. Ciò consentirà all'Amministrazione Appaltante di disporre di tutte le informazioni in tempo reale sia sul servizio che sugli impianti, in modo da poter intervenire con tempestività sul patrimonio impiantistico ed avere una situazione continuamente sotto controllo anche sulla qualità del servizio erogato e sul rispetto dei costi/tempi. Nel caso in cui l'Amministrazione non sia in grado di accedere ai servizi on line, potrà fare richiesta della reportistica desiderata al Call Center. L'addetto al CC, annotate le necessità/richieste della A.C., estrapolerà i dati. Le stampe verranno inoltrate secondo quanto indicato dall'A.C. (fax/e-mail/posta). I report, sia su formato cartaceo sia su quello digitale, verranno presentati sia attraverso tabelle di sintesi sia attraverso grafici. I report verranno gestiti attraverso un opportuno modulo di gestione integrato al Sistema Informativo.
Grazie all'utilizzo di un Sistema Informativo così avanzato, sarà possibile, da parte dell'Amministrazione Contraente, visualizzare on line tutte le informazioni circa l'andamento della manutenzione a canone, sulle chiamate, sul patrimonio, sull'anagrafica tecnica ecc. Sarà comunque nostra cura fornire, nel rispetto delle periodicità indicate sul Capitolato Tecnico, tutti quei report che daranno la possibilità all'Amministrazione di avere un controllo capillare circa il servizio offerto. Sarà inoltre possibile, grazie alla collaborazione tra Concessionario e l'Amministrazione e grazie all'estrema flessibilità del S.I., creare dei Report "ad Hoc" per la Commessa per monitorare quei dati che il Cliente riterrà più critici o più rilevanti sia dal punto di vista tecnico che economico. Potranno essere predisposti report contenenti qualunque tipologia di dato gestito attraverso il Sistema Informativo per ognuno l'Amministrazione avrà la possibilità di definire i dati da gestire (tempi, costi, date,…); di seguito riportiamo un esempio della reportistica standard a cui sarà possibile accedere dal sistema, precisando che sarà onere del Concessionario verificare periodicamente l'evolversi delle esigenze, apportando le rispettive modifiche ai reports proposti:

- Report Call Center: richieste/segnalazioni di intervento, interventi Aperti, interventi in corso di esecuzione, interventi in corso di autorizzazione, interventi sospesi, interventi chiusi, numero di chiamate ricevute (con scelta del periodo temporale), Ordini Lavoro Interni, Solleciti, reclami
- Report gestione anagrafica tecnica: divisi per aree di interesse e riportanti tutte le informazioni necessarie alla valutazione da parte dell'Amministrazione del proprio patrimonio impiantistico ed immobiliare quali ad esempio report aggregati per componente (marca, modello, caratteristiche varie), report aggregati per macroarea e parametri prestazionali, report aggregati per volumetrie e superfici
- Report sulla manutenzione a canone: dai quali verranno evidenziate tutte le informazioni circa le attività manutentive quali ad esempio report interventi a guasto per cliente, utenza, data, manutentore ecc, report interventi standard per cliente, utenza, data, manutentore ecc., report interventi ispettivi per cliente, utenza, data, manutentore ecc.; statistiche tempi medi di esecuzione per tutte le attività, materiali sostituiti, note sullo stato degli impianti, scostamenti con la programmazione, ecc
- Report Documentazione: richieste di preventivo, fax spediti / ricevuti, e-mail spedite / ricevute, bolle di lavoro, report pratiche in scadenza
- Report Indicatori prestazionali: situazione aggiornata di tutti gli indicatori del livello di servizio


*Il presente elaborato è oggetto di diritto d'autore tutelato. Ogni violazione (riproduzione dell'opera, anche parziale) sarà perseguita penalmente.*