

OFFERTA TECNICA: SERVIZIO DI MANUTENZIONE E
DI CONTROLLO PERIODICO DEI DISPOSITIVI ATTIVI
E PASSIVI ANTINCENDIO UBICATI NEGLI EDIFICI E
SEDI ISTITUZIONALI DELLE AMMINISTRAZIONI E
DEGLI ENTI NON SANITARI DEL TERRITORIO DELLA
REGIONE LOMBARDIA MEDIANTE CONVENZIONE
EX ART.26 L.488/1999 E ART.1 CO.499 L.208/2015
PER LA DURATA DI 24 MESI



Città
metropolitana
di Milano



PROGETTO TECNICO - LOTTO 2

PRESENTAZIONE AZIENDALE	pag. 1
A. STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LOGISTICA ED OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE	
A.1) Modello organizzativo con cui l'Offerente intende gestire la Convenzione	pag. 5
A.1.1) Sistema dei ruoli	pag. 5
A.1.2) Modalità di interazione	pag. 16
A.2) Struttura logistica con cui l'offerente intende gestire la Convenzione	pag. 21
B. MODALITA' E PROCEDURE PER LA RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E LA PREDISPOSIZIONE DEI PDS E METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI GESTIONALI	
B.1) Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali	pag. 27
B.2) Piano degli Interventi (PDS)	pag. 29
B.3) Caratteristiche e modalità operative di gestione del servizio di Call Center	pag. 32
C. METODOLOGIE TECNICO/OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO E IL CONTROLLO DELL'APPALTO	
C.1) Metodologie tecnico/operative per l'esecuzione degli interventi	pag. 35
C.1.1) Interventi di manutenzione ordinaria, preventiva e controlli periodici	pag. 35
C.1.2) Interventi di manutenzione sostitutiva per fine ciclo vita e manutenzione straordinaria dei dispositivi	pag. 39
C.2) Modalità di strutturazione e loro fruibilità da parte delle Amministrazioni aderenti del:	
a) Sistema Informativo:	pag. 41
b) Anagrafe Informatica:	pag. 46
C.3) Gestione delle urgenze e servizio di reperibilità	pag. 52
C.4) Modalità di affiancamento a fine rapporto alla ditta subentrante	pag. 53
D. REQUISITI IN MATERIA DI SICUREZZA E DI TUTELA DELL'AMBIENTE	
D.1) Gestione Ambientale	pag. 55
D.2) Possesso certificazioni e attestazioni in materia di sicurezza	pag. 70
E. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE OPERATIVO	pag. 76

PRESENTAZIONE AZIENDALE

Gielle è una delle **maggiori aziende nazionali operanti nel settore della Safety, Emergency and Risk Management e Fire Fighting Services**, caratterizzata da una solida struttura aziendale e da una capillare presenza all'interno del territorio nazionale. Fornisce prestazioni nello specialistico settore della manutenzione antincendio a 360° (studio, analisi, progettazione, realizzazione, manutenzione) sia in ambito di rivelazione che spegnimento incendi. Vanta *know-how* specifici e riconosciute esperienze acquisite in realtà di medie e grandi dimensioni, rappresenta un marchio con oltre 54 anni di storia - insignita con il prestigioso premio "**Impresa Storica**" dalla CCIAA di Bari (assegnato alle aziende che ininterrottamente al 31.12.2018 hanno maturato attività per almeno 40 anni) - con un fatturato...omissis...una leadership incontrastata nel settore della safety & security antincendio.

Qui di seguito riportiamo un elenco parziale dei ns principali clienti: ...omissis...

Nell'area della Città Metropolitana di Milano già gestiamo numerosi importanti clienti tra cui: ...omissis...e numerosi altri privati di piccole e medie dimensioni ciò ci consente di ammortizzare i costi relativi ad ulteriori lavori e/o servizi nella zona.

Nello specifico della gestione delle Convenzioni abbiamo già stipulato e stiamo gestendo le seguenti Convenzioni L.488/99 e L.208/2015:

- ...omissis...;
- ...omissis....

Gielle è una realtà caratterizzata da una solida struttura aziendale contraddistinta da una ramificata presenza territoriale che consente l'immediato intervento su tutto il territorio nazionale, la rapida soluzione delle differenti problematiche operative e la versatilità nel soddisfare le particolari esigenze di ogni cliente, sia esso pubblico che privato. Abbiamo sempre posto alla base della nostra programmazione strategica di investimento lo studio per l'individuazione di nuove tecnologie disponibili sul mercato. Grazie all'esperienza acquisita ed alla formazione continua del personale tecnico ed operativo, sia di front line che di back

office, siamo oggi in grado di intervenire direttamente, senza l'ausilio delle case costruttrici, su ogni tipo di presidio antincendio.

Operiamo su tutto il **territorio nazionale** ed il modello operativo adottato si basa su una **Struttura Centrale (Altamura - BA)**, dotata di **Call Center** centralizzato, con **numero verde**, e **Unità Operative** con proprio territorio di competenza in cui i servizi vengono erogati in maniera autonoma:

TIPO	CITTÀ	INDIRIZZO
Sede centrale	Altamura (BA)	Via Ferri Rocco, 32
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...
Unità Operativa	San Donato Milanese (MI)	Via Bruno Buozzi, 37
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...
Unità Operativa	... omissis...	... omissis...

Nello specifico per la gestione del servizio si impiegherà la ns **Unità Operativa di San Donato Milanese** allestita con propria organizzazione (uffici gestione tecnica, autocarri, attrezzature, magazzino) idonea a gestire, con il supporto della Sede Centrale, tutte le fasi dell'appalto (avvio, operatività). La struttura organizzativa che si predisporrà è basata su un modello i cui punti di forza sono rappresentati dall'esperienza specifica consolidata che l'azienda vanta nel campo della gestione della manutenzione antincendio con **risorse umane** oggetto di **formazione continua** e la disponibilità di **risorse logistiche e strumentali** tecnologicamente aggiornate che ci consentono di erogare i servizi previsti in appalto predisponendo anche gli aspetti tecnico-ingegneristici di progetto/governo del servizio.

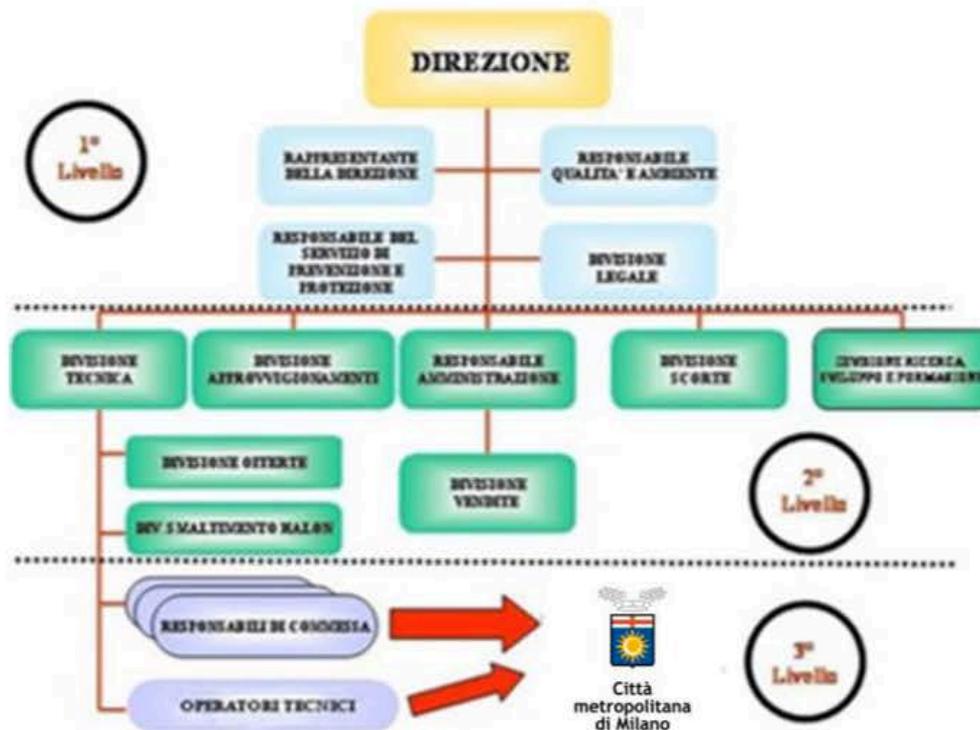
Siamo certificati per la globalità dei servizi specialistici esplicitamente richiamati nell'oggetto delle attestazioni, in particolare le certificazioni possedute sono:

- Certificazione UNI EN ISO 9001 - Sistema di Gestione per la Qualità;
- Certificazione UNI EN ISO 14001 - Sistema di Gestione per l'Ambiente;
- Certificazione OHSAS 18001 - Sistema di Gestione per la Sicurezza;
- Certificazione SA 8000 - Sistema di Responsabilità Sociale.
- Attestazione SOA;
- Certificazione R.I.Na.;
- Autorizzazione alla raccolta e allo smaltimento delle polveri antincendio esauste;
- Autorizzazione della Provincia di Bari al trattamento di estinguenti inquinanti;
- Iscrizione presso l'Albo Nazionale Gestori Ambientali presso la Camera di Commercio;
- Disponiamo di tecnologie e brevetti che contraddistinguono i prodotti italiani sul mercato internazionale, relativi ad Impianti Antincendio ad alto componente tecnologico.
- Siamo la prima "F-GAS Bank" d'Europa (Autorizzazione IMO Circ. FP.1/Circ.37 – Accordo di Programma nr. 4186/RAS del 2006 e Accordo di Programma nr.4278/RAS del 2008).
- 7^ Azienda al mondo nell'ambito Antincendio secondo la prestigiosa rivista del settore
- <http://investdailynews.com>
<http://talkdailynews.com/global-water-fire-extinguishers-market-2017-tyco-fire-protection-minimax-desautel-gielle-group/>
- Associata HARC (Halon Alternative Research Corporation) partecipando alle tavole rotonde che vedono come stakeholders i maggiori produttori di sistemi antincendio del mondo che si confrontano sui gas alternativi agli agenti gassosi ozono-depletivi.

A. STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LOGISTICA ED OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE

A.1) Modello organizzativo con cui l'Offerente intende gestire la Convenzione

A.1.1) L'organigramma aziendale per la gestione del contratto in tutte le sue fasi è il seguente:



Struttura 1° livello: è la struttura di governo del contratto con compiti di carattere manageriale per la gestione del budget di commessa, con esperienza acclarata e capacità di ottimizzazione dei rapporti con la Committenza e di delega delle funzioni tecniche. Impartisce le linee guida al Responsabile del Servizio, ne valuta l'operato, ne suggerisce i correttivi.

Struttura 2° livello: è una struttura con competenza e capacità di gestione degli aspetti tecnico-amministrativi-qualitativi-ambientali, così individuabile: una struttura tecnica multidisciplinare a supporto degli aspetti tecnici dell'appalto, con presenze professionali di alto profilo specialistico a supporto delle attività di analisi, censimento, progettazione,

pianificazione delle attività, direzione lavori, gestione della sicurezza, contabilità e collaudi; una struttura di controllo e di comunicazione (Centrale operativa) supportata da un consolidato Call-Center (con numero verde) e dal Sistema Informatico a supporto dell'operatività dell'appalto.

Struttura 3° livello: rappresentata da strutture tecniche di front-line in grado di muoversi autonomamente nell'ambito delle linee-guida della politica aziendale di gestione dell'appalto e di rapportarsi direttamente con l'utenza. Si basa su: strutture esecutive caratterizzate da efficienza, preparazione professionale ed esperienza specifica, continuamente aggiornata con apporti formativi; dotazioni infrastrutturali e strumentali con capacità di assolvere numericamente e tipologicamente ai fabbisogni del "campo" e di supportare fabbisogni incrementali.

La Struttura Organizzativa che sarà dedicata alla gestione della Convenzione è quella individuata nell'Organigramma precedentemente che avrà il compito di definire, coordinare e gestire tutte le fasi della Convenzione ed i relativi rapporti sia con il Soggetto Aggregatore – Città Metropolitana di Milano – che con le Amministrazioni Contraenti che si compone delle seguenti divisioni:

- Direzione;
- Divisione tecnica;
- Divisione approvvigionamenti;
- Divisione amministrazione;
- Divisione scorte;
- Divisione ricerca, sviluppo e formazione.

La **Direzione** è coadiuvata dalle seguenti figure professionali:

- Rappresentante della Direzione: assicura che sia applicato e mantenuto attivo il Sistema di Qualità conforme alla norma; riferisce alla direzione sull'andamento del Sistema di Qualità al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento;
- Responsabile Qualità ed Ambiente: gestisce il Sistema Qualità e la documentazione che lo compone (norma ISO9001); definisce gli standard di qualità ed i piani di campionamento con analisi delle non conformità e preparazione ed analisi dei dati

statistici; gestisce le azioni correttive e preventive; valuta fornitori e audit presso fornitori; gestisce adempimenti relativi a sicurezza, ambiente e documentazione relativa ai rapporti con enti esterni (certificazione, ASL, etc...);

- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione: provvede all'analisi ed alla valutazione dei rischi ed alla redazione ed aggiornamento del relativo documento in accordo ai requisiti dei D.Lgs. 81/08 e 494/96; coordina le attività di controllo dei mezzi di protezione individuali;
- Divisione Legale: assicura la tutela dei diritti soggettivi, quanto degli interessi legittimi dell'impresa, salvaguardandone la pluriennale attività nel settore dell'antincendio e della sicurezza in genere.

La **Divisione Tecnica**:

- esamina i bandi di gara ed effettua l'analisi dei costi e la valutazione delle risorse necessarie;
- pianifica gli approvvigionamenti, l'utilizzo delle risorse (personale ed attrezzature);
- supervisiona il coordinamento delle commesse, risolve le non conformità e le problematiche impiantistiche e dei servizi erogati, ne verifica l'attuazione ed il positivo esito (Compliance Aziendale);
- attua le proposte innovative in termini di prodotti e servizi elaborati dalla divisione ricerca e sviluppo;
- esegue la progettazione di impianti e servizi;
- gestisce le seguenti figure professionali:
 - Divisione offerte economiche: cura la raccolta di documentazione specifica e la presentazione delle offerte in accordo alle modalità di volta in volta richieste;
 - Divisione smaltimento gas (halon, HCFC, etc..): cura le incombenze burocratiche connesse al ritiro, al retrofit ed allo smaltimento del gas halon e dei gas vietati HCFC;
 - Divisione gestione tecnica commesse: si occupa dell'erogazione dei servizi di manutenzione impianti e presidi antincendio.

La **Divisione approvvigionamenti**:

- acquista beni e servizi;
- gestisce i reclami verso i fornitori.

La **Divisione amministrazione**:

- coordina le attività contabili, amministrative e tributarie;
- gestisce i rapporti con i clienti e con i fornitori sul piano amministrativo;
- gestione del settore vendite.

La **Divisione scorte**:

- coordina le attività di gestione delle scorte;
- definisce gli ordini;
- gestisce il magazzino (LIFO);

La **Divisione ricerca, sviluppo e formazione**:

- effettua ricerche dirette al miglioramento continuo dei servizi/prodotti offerti;
- garantisce che le risorse assegnate (personale, attrezzature, apparecchiature e programmi software) siano sempre evolute in relazione alle dinamiche esigenze del mercato, delle tecnologie e degli obiettivi aziendali ed alle disposizioni legislative.

La struttura che sarà dedicata alla gestione della Convenzione sarà la seguente:

- Amministrazione: composta da nr.18 unità:
 - ...omissis...
- Ufficio Tecnico: composto da nr.9 unità:
 - ...omissis...

Il ruolo di Supervisore della Convenzione sarà affidato all'Ing. ... omissis... con esperienza di oltre 25 anni nel settore della sicurezza antincendio (gestione contratti, progettazione) alleghiamo CV (... omissis...) con relativa formazione ed esperienza, a cui saranno affidati i ruoli/compiti definiti ed indicati nel documento di gara (Capitolato) di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del massimale del Lotto di riferimento;

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo Ordinativo Principale di Fornitura;
- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- processo di fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Citta Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
- gestione e controllo di tutti i servizi afferenti all'Ordine di Fornitura (ODF) ed eventuali Ordini Integrativi di Fornitura (OIDF);
- gestione segnalazioni e problematiche sollevate dalle AC;
- responsabilità degli adempimenti degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti delle AC;
- definisce ed ottimizza in collaborazione con il Gestore Tecnico del Contratto la pianificazione delle attività;
- effettua il controllo di processo e di qualità (sulla base delle procedure e delle metodologie mutuare dal Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001), sull'andamento del servizio (ad es. rispetto piano delle attività, controllo corretta manutenzione ed utilizzo dotazione, controllo procedure di sicurezza, etc.) con relativa redazione di un rapporto dettagliato da inoltrare ai Gestore del Contratto;
- coordina il servizio con rapporto su ogni problematica connessa con l'espletamento;

Il Gestore Tecnico del Servizio sarà il P.I. ...omissis... con esperienza di oltre 18 anni nel settore della sicurezza antincendio (gestione contratti, progettazione impianti antincendio, collaudi impianti antincendio) alleghiamo CV (...omissis...) con relativa formazione ed esperienza, a cui saranno affidati i ruoli/compiti definiti ed indicati nel documento di gara (Capitolato) di gestione di tutti gli aspetti del contratto:

- gestione e controllo di tutti i servizi afferenti all'Ordine di Fornitura (ODF) ed eventuali Ordini Integrativi di Fornitura (OIDF);
- gestione segnalazioni e problematiche sollevate dalle AC;

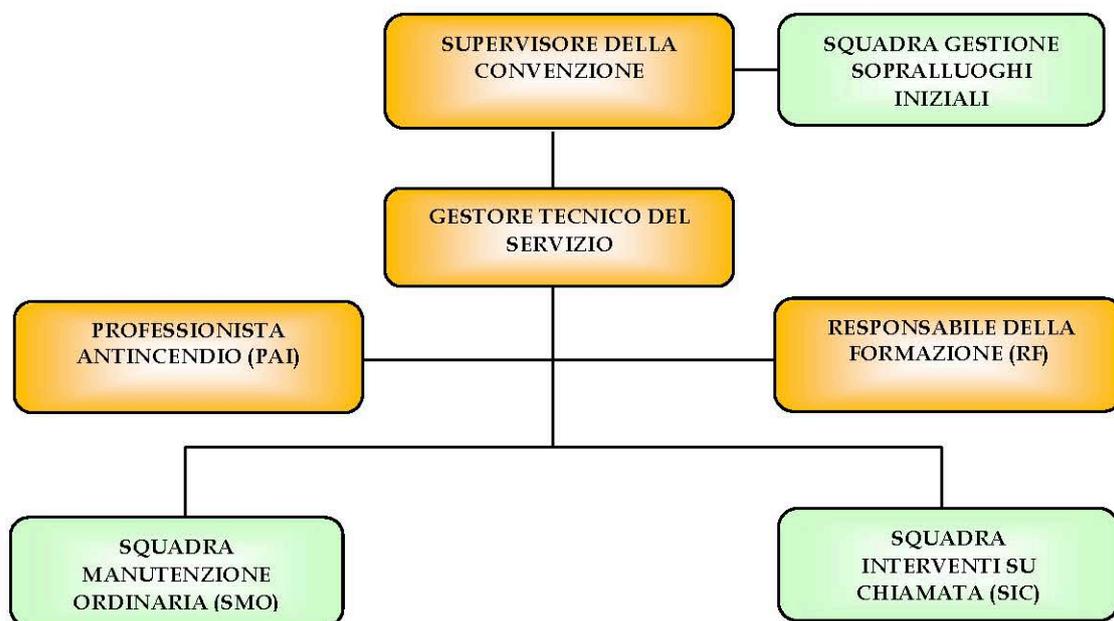
- coordina il servizio con rapporto su ogni problematica connessa con l'espletamento;
- allocazione delle risorse umane per le attività di manutenzione ordinaria/straordinaria/straordinaria su chiamata;
- fornisce tempestivamente ogni informazione richiesta dalla Committente relativa al personale adibito al servizio;
- risponde di qualsiasi eventuale violazione degli impegni assunti con il Contratto;
- ha il compito di supervisionare i propri collaboratori, dalla formazione all'organizzazione dell'impiego ed alla valutazione del grado di efficienza e di conformità agli standard richiesti;
- effettua di eventuali sopralluoghi congiunti con il Gestore del Contratto;
- provvedere, per il tramite dei suoi diretti collaboratori, all'aggiornamento del database;
- partecipare alle riunioni di coordinamento in materia di sicurezza ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.;
- provvede all'invio dei rapporti di intervento al Direttore dell'Esecuzione e all'Esperto Tecnico;
- segnalare eventuali anomalie riscontrate presso le varie sedi oggetto di manutenzione con conseguenti sopralluoghi diretti a definire la soluzione ottimale.

Il dimensionamento della struttura organizzativa è stato sviluppato tenendo conto della caratteristica e specificità del contratto (Convenzione) a cui le Amministrazioni Contraenti (AC) intenderanno aderire in quanto, non avendo ad oggi elementi di quantificazione numerica dei presidi/impianti antincendio riferibili alle singole AC, si è proceduto a definire la struttura organizzativa di riferimento da cui saranno individuate in termini numerici, all'interno del PDS, le squadre da dedicare ai singoli contratti attuativi in considerazione dell'ampiezza del perimetro contrattuale (quantità dei presidi/impianti antincendio oggetto di manutenzione – ad una AC che ha la disponibilità di una quantità maggiore di presidi/impianti antincendio saranno destinate più risorse lavoro).

Difatti gli elementi numerici necessari a definire quantitativamente la forza lavoro specifica da dedicare al singolo contratto, questa ultima quale parte di quella complessiva, potranno

essere acquisiti solo a seguito di Richieste Preventivo Fornitura (RPF) a cui seguiranno le diverse fasi descritte nel Capitolato Tecnico tra cui il sopralluogo, che sarà effettuato dal Supervisore della Convenzione in collaborazione con la squadra di rilievo dati composta da un numero di addetti tale da garantire la presenza delle competenze specifiche rispettivamente di tutti i presidi/impianti antincendio rientranti nel perimetro contrattuale, la redazione del PDS, che individuerà i servizi in termini tecnici/economici oltre che di forza lavoro da impiegare nella gestione dei singoli ODF, e la emissione dell'ODF.

L'organigramma di riferimento, per singolo contratto specifico, sarà il seguente:



Tutta la struttura tecnica messa a disposizione provvederà sia in fase di avvio che di manutenzione programmata/straordinaria a: rilevare la consistenza di tutti i dispositivi antincendio acquisendo tutte le informazioni tecniche; rilascio di copia dei rapporti di intervento al DEC ed ai Responsabili delle diverse strutture; tenere aggiornati i registri di manutenzione (DPR 12.01.1998 n. 37 art. 5 co.1-2); aggiornamento continuo del fascicolo antincendio di ogni edificio; inviare le anomalie riscontrate alla Direzione Generale Gielle che aggiornerà i dati e provvederà alla stampa dei report relativi ai dispositivi non funzionanti (vetustà, fine ciclo, revisione/collaudò) a cui seguiranno le proposte tecniche.

Qui di seguito descriviamo le specifiche competenze:

- **Supervisore della Convenzione:** sarà in possesso di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità con potere di delega per le attività di gestione della Convenzione, oltre che responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente a cui saranno affidate le seguenti attività: monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del massimale della Convenzione; programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo Ordinativo Principale di Fornitura; gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali; processo di fatturazione; adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Citta Metropolitana di Milano/Soggetto Aggregatore e delle Amministrazioni per quanto di competenza;
- **Squadra Gestione Sopralluoghi Iniziali:** avrà il compito di effettuare tutte le visite e le attività di check necessarie a rilevare la consistenza, lo stato e le caratteristiche degli impianti affidati e a raccogliere tutti i dati necessari a determinare il dettaglio dei Servizi richiesti, i quantitativi dei dispositivi attivi e passivi tutti parametri utili e necessari alla determinazione dei corrispettivi che saranno riportati all'interno delle Sezioni del PDS; saranno disponibili le seguenti squadre:

Nr.10 squadre composte da nr.2 addetti con competenze specifiche nel rilievo dei dati/situazioni tecniche dei presidi antincendio rientranti nel perimetro contrattuale.

- **Gestore Tecnico del Contratto:** ha la responsabilità operativa della commessa che svolge secondo le linee guida strategiche ed etiche aziendali. Gestisce le risorse dedicate e quelle ad occasione di supporto. Predisporre i programmi di intervento e le progettazioni di primo livello. Costituisce l'interfaccia con la Committente. Sarà reperibile h24 365 gg/anno. Avrà funzioni di collegamento con il Settore Tecnico della Committente, sarà oltre che responsabile del personale operante anche il responsabile unico di tutta l'attività oggetto dell'appalto. Assume il ruolo di Coordinatore del Servizio, ha la responsabilità di armonizzare la programmazione ed il funzionamento generale del servizio,

conformemente al contratto o alle istruzioni impartite dalla Committente, garantendo in qualsiasi condizione la corretta risposta della struttura operativa alle direttive ricevute ed a quelle indicate nel Capitolato.

- **Assistente al Responsabile del Servizio:** svolge compiti di supporto operativo, interfaccia e amministrativo. Disbriga compiti tecnico amministrativi, contabili e di segreteria. Sostituisce il Responsabile del Servizio in situazioni di sua assenza. Coadiuvare il Responsabile del Servizio in tutte le fasi che riguardano la gestione del contratto.
- **Professionista Antincendio (PAI):** Tecnico abilitato iscritto all'albo professionale e nell'elenco del Ministero dell'Interno (art.7 DM 05.08.2011) che si occuperà di assistere il Responsabile del Servizio nella gestione del contratto e nello specifico nell'eventualità di completare/rilasciare la documentazione tecnica di funzionamento degli impianti.
- **Responsabile della Formazione:** si occuperà della formazione, informazione, istruzione ed aggiornamento del personale dedicato all'appalto;
- **Squadra di Manutenzione Ordinaria (SMO):** con funzione di effettuare le attività di manutenzione programmata previste e definite dal Capitolato e dalle norme specifiche nel rispetto della tempistica del Programma di Manutenzione, del Programma degli Interventi ivi incluse tutte le attività connesse alla manutenzione tra le quali: rilascio di copia dei rapporti/bolle di intervento, aggiornamento continuo del check-up dei dispositivi antincendio, aggiornamento del fascicolo antincendio, aggiornamento del registro antincendio. Al fine della migliore organizzazione della specifica attività diretta alla ottimizzazione dei tempi di intervento per garantire la continuità in giornate consecutive a decorrere dal primo giorno programmato per l'edificio in modo uniforme ed ordinato saranno disponibili le seguenti squadre operative con competenze specifiche in settori manutentivi distinti:

Nr.12 squadre composte da nr.2 addetti con competenze specifiche nella manutenzione di (estintori a polvere, CO2 e idrici).

Nr.10 squadre composte da nr.2 addetti con competenze specifiche nella manutenzione di (gruppi di pressurizzazione, idranti/naspi/attacchi vv.ff., impianti sprinkler).

Nr.10 squadre composte da nr.2 addetti con competenze specifiche nella manutenzione di (porte rei, uscite sicurezza).

Nr.10 squadre composte da nr.2 addetti con competenze specifiche nella manutenzione di (impianti di rivelazione/allarme centraline e rivelatori fumo/calore, sistemi di EVAC/EFC).

Ogni squadra avrà a disposizione un mezzo dotato di tutta la strumentazione tecnica necessaria per ogni tipo di manutenzione oltre che tutta l'attrezzatura necessaria e i DPI. In casi di emergenza o richiesta della Committente, gli orari saranno prolungati a secondo dell'esigenza del servizio. Per singolo Ordinativo di Fornitura (OF) emesso dalla AC sarà predisposta la Struttura Organizzativa dedicata le cui squadre saranno prelevate da quelle messe a disposizione.

- **Squadra Interventi su Chiamata (SIC):** con funzione di garantire gli interventi su chiamata per manutenzione straordinaria su qualsiasi dispositivo antincendio diretto al mantenimento in efficienza degli stessi. Sarà reperibile nel rispetto delle modalità e della tempistica indicata nella documentazione di gara. Al fine della migliore organizzazione della specifica attività sarà messa in campo la seguente struttura operativa dedicata:

Squadra operativa composta da nr.12 addetti con competenze/formazione specifiche nelle attività oggetto di intervento.

Il Gestore Tecnico del Servizio nella gestione dei singoli Ordinativi di Fornitura sarà coadiuvato dalla struttura complessiva Gielle come descritta nel paragrafo precedente e nello specifico dalla Direzione, Divisione tecnica, Divisione approvvigionamenti, Responsabile amministrazione, Divisione scorte, Divisione ricerca, sviluppo e formazione,

che riferiranno al Supervisore della Convenzione, coordinatore della Convenzione nel suo complesso, della gestione dei singoli OF.

A.1.2) In merito alle modalità organizzative di interazione e coordinamento tra gli attori della Convenzione, di seguito descriviamo la procedura di esecuzione propria del servizio che, come ns prassi, prevedrà, a seguito di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione e la richiesta di inizio delle attività, le seguenti attività propedeutiche a consentire l'operatività richiesta, che così si può delineare:

- incontri con l'Amministrazione acquisizione del materiale documentale, cartaceo e digitale esistente;
- approntamento organizzazione, allestimento e programmazione della struttura di censimento necessaria al pronto riscontro delle richieste OF ed alla predisposizione del PGA;
- contestualizzazione dei Programmi di Manutenzione nel PDS secondo le indicazioni tecniche del Capitolato;
- approntamento delle Schede Componente e Gestionali e dei "Libretti di edificio".

Le attività tecniche prevedono principalmente:

- la gestione dei processi di manutenzione dei mezzi antincendio;
- l'aggiornamento continuo dell'anagrafe;
- elaborazione di analisi dei disservizi e formulazione di proposte per ridurli o eliminarli;
- la programmazione operativa degli interventi, di aggiornamento tecnologico e di ampliamento;
- la gestione di un "call-center" per la gestione delle chiamate di intervento;
- le varie attività tecnico/amministrative richieste dal Gestore della Convenzione (relazioni tecniche, report sulle attività, consulenze, ecc.);
- le attività verranno gestite, per competenze dalla organizzazione sopra descritta, nell'ambito delle direttive emanate dalla Direzione Lavori della Committente e sulla base di quanto esplicitato dal Responsabile del Servizio.

Le fasi successive di gestione della Convezione saranno:

- **Fase uno (start-up di commessa):** “Ricognizione ed anagrafe dei mezzi antincendio”, con creazione del D-base e dei diversi Libretti Edificio;
- **Fase due (attività di manutenzione):** avviata partendo dal riscontro cartaceo ed aggiornato con i dati raccolti necessari alla predisposizione del cronoprogramma operativo condiviso/accettato dalla Committente.

Nella **fase uno** verrà implementato il **Sistema di Gestione Informatico “Gielle DataBase”** (anagrafe tecnica) che sarà la base per la esecuzione delle attività manutentive. Ormai in uso da diversi anni nella nostra azienda è una condizione particolarmente favorevole ed è la metodologia che utilizzeremo per ottimizzare l’esecuzione dei servizi. Il suo uso comporta innumerevoli vantaggi sia nell’esecuzione che nel controllo da parte del Committente, oltre che ad una notevole riduzione dei costi relativi all’organizzazione ed alla ottimizzazione dei tempi di intervento. Per poter iniziare il progetto di gestione di tutti i processi gestionali, tecnici ed amministrativi la scrivente propone la seguente modalità/procedura:

1. sulla base delle informazioni messe a disposizione dall’AC si procederà alla implementazione mediante l’utilizzo delle schede di check-up per ogni mezzo antincendio oggetto dell’appalto, contenente tutti quei parametri che lo definiscono in maniera univoca, per esempio:
 - costruttore, modello, caratteristiche tecniche, anno di produzione;
 - stato di conservazione, funzionalità, certificazioni, scadenze;
 - ubicazione, vincoli di accessibilità;
 - data ultima verifica;
 - consistenze;
 - ogni altra informazione necessaria e specifica del particolare componente.
2. approvazione della check-list da parte della Committente;
3. predisposizione della scheda informatizzata;
4. censimento di tutti i componenti;
5. inserimento dei dati rilevati nel DataBase ed avvio del processo di informatizzazione.

Il primo step consiste nel censire tutte le “apparecchiature” esistenti e di informatizzarle; i tecnici procederanno alla rilevazione dei dati identificativi relativi ad ogni items: ubicazione, tipologia, anno costruzione, numero di matricola, numerazione progressiva, data effettuazione manutenzione, scadenza revisione/collaudo, eventuali note; che andranno a popolare il DataBase e consentiranno la immediata schedulazione del parco antincendio dei diversi immobili oggetto di intervento. L'utilizzo del sistema informatico-gestionale permetterà di ottenere innumerevoli vantaggi specifici, tra cui: archiviazione dello storico; statistica degli interventi; gestione con elementi innovativi; tutto ciò grazie ad un sistema completamente informatizzato. Le attività di verifica dello stato manutentivo, in particolare, costituiscono la **parte sostanziale** nella formazione dell'anagrafica tecnica, attraverso l'analisi conoscitiva delle caratteristiche dei mezzi antincendio a servizio degli immobili si potrà pervenire alla formazione/aggiornamento del Fascicolo Antincendio dell'Edificio (FAE) con conseguente redazione/aggiornamento del Fascicolo/Libretto di Manutenzione (LM) e quindi delle attività propedeutiche alla **individuazione dei fabbisogni** che saranno portati all'attenzione del Gestore del Contratto per le opportune determinazioni. Le attività di “anagrafe tecnica” dei mezzi antincendio comprenderanno l'esecuzione: della verifica della documentazione tecnica esistente resa disponibile dalla AC; dei rilievi di tutti i mezzi antincendio oggetto dell'appalto; di modifiche e/o integrazione della documentazione tecnica esistente; creazione di fascicoli distinti. Utilizzando il sistema informatico “Gielle DataBase” si potrà provvedere alle seguenti attività secondo la sequenza di seguito riportata:

- **verifica dello stato dell'archivio dati:** individuazione dello stato e della tipologia di archiviazione dei dati e del relativo aggiornamento (documenti tecnici cartacei e digitalizzati esistenti);
- **acquisizione dati:** propedeutica al completamento dell'anagrafica, per l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo e di quelli necessitanti di completamento/aggiornamento, realizzata mediante il reperimento di informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo;
- **rilievo e censimento architettonico:** verifica dell'aggiornamento del materiale già esistente e conseguente rilievo sul campo con acquisizione di informazioni mancanti al

completamento della digitalizzazione dei mezzi antincendio a servizio delle diverse strutture;

- **rilievo e censimento mezzi antincendio:** al fine di raccogliere gli elementi necessari a conoscere le consistenze, la loro ubicazione fisica;
- **rilievo dello stato conservativo:** rilievo svolto in concomitanza alle attività di rilievo architettonico, finalizzato all'espressione di una valutazione sullo stato conservativo/funzionale e sullo stato di eventuale adeguamento normativo;
- **restituzione informatica dei dati:** attività di popolamento del Sistema Informatico tramite inserimento dei dati raccolti durante la fase di Start-up sul campo, con restituzione in formato .xls/.pdf dei quadri esigenziali;
- **aggiornamento:** gestione dinamica e aggiornamento costante del database, in relazione agli interventi che ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale, con consegna di report sullo stato degli aggiornamenti effettuati.

Tutti i dati confluiti nel "Gielle DataBase" tramite la funzionalità data-export potranno essere esportati nei formati richiesti (.doc/.xls/.pdf); l'utilizzo del Sistema Informatico descritto garantirà una gestione che permetterà:

- una accurata e controllata gestione di tutto il servizio appaltato;
- una continua verifica e rendicontazione del servizio svolto (storico-statistica);
- una più immediata risposta alle esigenze della Committente;
- un'ampia e dettagliata e continua comunicazione in tempo reale tra Committente (cliente), e la Gielle (fornitore).

E' opportuno comunque precisare che tali procedure sono già da lungo tempo in uso nella struttura organizzativa della scrivente, infatti operiamo con tale Sistema Informativo per la gestione delle manutenzioni degli apparati antincendio su tutto il territorio nazionale (lo stesso è quindi ampiamente testato ed è completamente ammortizzato difatti i costi di implementazione rientrano nelle spese generali di gestione della commessa).

Sulla base dei dati raccolti ed elaborati per il tramite del Sistema "Gielle DataBase" si procederà alla gestione e fornitura di tutte le informazioni richieste:

- **Verbale Mensile** diretto al controllo di gestione (applicazioni eventuali penali, report penali applicate dall'AC, corrispettivo contrattuale maturato, importo a consumo impiegato e dettaglio disposizioni di servizio per l'impiego dello stesso);
- **Verbale Semestrale** diretto al controllo dell'esecuzione delle attività e degli interventi di cui al Programma di Manutenzione, al Programma di Interventi ed alle ulteriori attività previste nel PDS, al suo interno saranno riportati:
 - tutti gli interventi di Manutenzione Ordinaria Preventiva effettuati nel periodo di riferimento, in coerenza con i rapporti di intervento prodotti, nonché gli interventi non effettuati, ma previsti nei Programmi, con annotazione relativa alla motivazione della non esecuzione e riprogrammazione in considerazione della data ultima da rispettare secondo le periodicità stabilite dal Programma di manutenzione;
 - tutti gli interventi di Controlli Periodici, Manutenzione Correttiva, a Guasto e di Manutenzione Sostitutiva per Fine Vita terminati nel periodo di riferimento, in coerenza con i rapporti di intervento prodotti;
- **Relazione Finale** sull'andamento della Convenzione che prenderà forma a conclusione di questa ultima ed esaminerà l'andamento con rilievo dati conclusivi e indicazioni/proiezioni di gestione del servizio (costi di manutenzione ordinaria, tempi di manutenzione, costi manutenzione straordinaria, analisi tecnica dei presidi/impianti antincendio, vita tecnica utile dei presidi in servizio, tabelle di analisi andamento economico del contratto con divisione dei costi per tipologia materiali/manodopera, etc...).
- **Ulteriori report** che il DEC necessiterà per la analisi globale del servizio prestato, dati che saranno facilmente estraibili dal sistema informatico di gestione del servizio che come già più volte ribadito sarà continuamente aggiornato e consentirà la estrazione di tutti i dati necessari a fotografare l'andamento del servizio con analisi storia dei dati.

Oltre agli strumenti sopra descritti diretti alle interazioni tra i diversi attori della Convenzione, evidenziamo che sia il Supervisore della Convenzione che il Gestore Tecnico saranno disponibili ad ogni incontro richiesto dal Soggetto Aggregatore -Città

Metropolitana di Milano- che dalle diverse Amministrazioni Contraenti oltre ad essere reperibili h24 365 gg/anno per ogni richiesta inerente la gestione dell'OF.

In merito si evidenzia che ulteriore punto di contatto continuo tra le diverse figure chiave dell'organizzazione sarà costituito dal software di gestione che la Gielle renderà disponibile e che consentirà la diretta interazione tra Soggetto Aggregatore e AC con le figure chiave di gestione della Convezione in seno alla Gielle; il sistema proposto è accessibile dai vari utenti attraverso il web, si possono individuare diversi livelli di utenza, in particolare avremo 3 gruppi di utenti:

- i manutentori Gielle che a vari livelli accedono al sistema;
- i referenti della Stazione Appaltante – Città Metropolitana di Milano;
- i referenti dei diversi siti oggetto di intervento manutentivo – Amministrazione Contraente.

A seconda del gruppo e per ciascun gruppo, a seconda della tipologia di utenza, il sistema dà visibilità di determinate sezioni e/o componenti del sistema stesso che consentiranno la piena interazione tra fornitore e cliente.

A.2) Struttura logistica con cui l'Offerente intende gestire la Convezione

Per la gestione dei singoli contratti di adesione si impiegherà la ns Unità Operativa di San Donato Milanese allestita con propria organizzazione (gestione tecnica, autocarri, attrezzature, magazzino) idonea a gestire, con il supporto della Sede Centrale, tutte le fasi dell'appalto (avvio, operatività).

Come già descritto la procedura di gestione da adottare prevede le seguenti fasi:

- **Fase uno (start-up di commessa):** “Ricognizione ed anagrafe dei mezzi antincendio”, con creazione del D-base e dei diversi Libretti Edificio;
- **Fase due (attività di manutenzione):** avviata partendo dal riscontro cartaceo ed aggiornato con i dati raccolti necessari alla predisposizione del PDS operativo condiviso/accettato dalla AC.

Nella **fase uno** verrà implementato il **Sistema di Gestione Informatizzato “Gielle DataBase”** che sarà la base per la esecuzione delle attività manutentive e consiste nel censire tutte le “apparecchiature” esistenti e di informatizzarle.

Nella **fase due** si avvieranno, secondo il PDS, la attività di manutenzione dei diversi presidi/impianti antincendio rientranti nel perimetro contrattuale dell'ODF secondo la programmazione definita che sarà verificabile da parte della AC per il tramite del sistema informatico Gielle DataBase.

In termini di gestione dei singoli Contratti di Adesione, essi verranno affidati al Gestore Tecnico il cui ruolo è stato ampiamente descritto nei precedenti paragrafi che in stretta collaborazione con la organizzazione aziendale procederà, a seguito sopralluogo e redazione del PDS, alla definizione delle squadre operative da dedicare al contratto specifico.

Circa la descrizioni delle funzioni e procedure applicate per la programmazione, la gestione, il coordinamento e controllo dei servizi prestati di seguito descriviamo la *mission* aziendale: in un sistema globale, quale quello attuale, molto importante è sviluppare un rapporto preferenziale con il Cliente/Committente curando la qualità totale che si traduce nella continua ricerca della perfetta sincronia della propria organizzazione protesa al soddisfacimento delle esigenze dei propri Clienti, in tale ottica fattore essenziale è l'organizzazione della logistica che si occupa della gestione di: acquisti, servizi accessori, programmazione dell'approvvigionamento, produzione e spazi aziendali, stoccaggio e consistenza del magazzino. Per la Gielle il magazzino è la parte centrale della logistica aziendale poiché contribuisce allo svolgimento dei processi gestionali ed operativi volti a garantire il puntuale approvvigionamento della struttura produttiva di prestazione dei servizi, consentendo il continuo rifornimento ai tecnici operanti su tutto il territorio nazionale; disponiamo di nr.5 magazzini di proprietà distribuiti su tutto il territorio nazionale. La gestione del magazzino è effettuata mediante software che consentono di avere sotto controllo i flussi per ogni singolo cliente, controllare le soglie “alert” di approvvigionamento per singolo componente che lo costituisce. Operiamo su due livelli di garanzia delle forniture di materiali e pezzi di ricambio:

- **livello 1°**: allestimento presso la Unità Operativa specifica di magazzino dedicato nel quale sono resi disponibili materiali di scorta necessari sulla base di analisi condotte dal ns Ufficio Tecnico nella gestione di commesse identiche aventi ad oggetto la medesima tipologia di impianti;
- **livello 2°**: messa a disposizione immediata anche dei materiali/pezzi di ricambi presenti negli altri magazzini dislocati sul territorio nazionale.

Tutti i magazzini hanno contatti diretti, coordinati dall'Ufficio Acquisti della Sede Centrale, con i diversi produttori/rivenditori/concessionari nazionali di materiali/pezzi di ricambio. All'interno della Organizzazione Aziendale vi è la Divisione Approvvigionamenti che gestisce il marketing d'acquisto che consente di ottimizzare le operazioni di fornitura per acquistare al meglio in termini di: prezzi, qualità, **tempi di consegna**. In questa ottica si è definita procedura di interazione con i propri fornitori che, in considerazione dei rapporti commerciali oramai consolidati, prevede **ordini aperti** (contratti nei quali si sono stabiliti prezzi e modalità di pagamento per quantità illimitate da consegnare immediatamente a richiesta) che consente di richiedere forniture senza ogni volta dover procedere con richieste di preventivi ed emissione di ordini specifici. La procedura di interazione adottata dai ns tecnici per la risoluzione dei guasti di non immediata soluzione è la seguente:

- verificata l'esistenza di anomalia di non immediata soluzione;
- il tecnico in loco procede immediatamente a $\frac{1}{2}$ tecnologia in dotazione (tablet) all'invio di documentazione tecnica (marca, codici, foto, tipologia di guasto) sia al ns Ufficio Acquisti che all'Ufficio Vendite del Fornitore;
- l'Ufficio Acquisti Gielle procede immediatamente a verificare la disponibilità del materiale richiesto in uno dei magazzini:
 - *situazione 1* (materiale immediatamente disponibile): avvio procedura di consegna al tecnico direttamente in loco; si contatta l'Ufficio Vendite del Fornitore (che a seguito accordo con la Gielle "ordine aperto" ha già avviato la propria procedura di reperimento del materiale) per conferma acquisto e ripristino quantità minima in magazzino;

- *situazione 2* (materiale non immediatamente disponibile): si contatta l'Ufficio Vendite del Fornitore per ottimizzare la fornitura (tempistica, modalità di consegna); l'Ufficio Vendite del Fornitore avvia la procedura di consegna direttamente al tecnico in loco.

Le tempistiche di ripristino delle anomalie saranno, grazie alla procedura descritta, ridotte al minimo evitando tempi morti e garantendo la massima efficacia/efficienza e razionalità.

Le tempistiche saranno pari a:

- zero: se si tratta di materiale in dotazione continua ai tecnici in servizio (tutti i tecnici hanno nei mezzi impiegati una dotazione minima di materiali che secondo statistiche aziendali hanno maggiore probabilità di rottura e quindi di sostituzione);
- max nr/h 4: se si tratta di materiale disponibile nel magazzino sito nell'area geografica ove sono localizzate le diverse AC, nello specifico quello dell'Unità Operativa di San Donato Milanese;
- max nr/h 24: se si tratta di materiale non disponibile nella Unità Operativa e per il quale si necessita il trasferimento da altri magazzini;
- max nr/gg 4: se si tratta di materiali di particolare fattura e caratteristiche tecniche.

In termini di qualità della struttura organizzativa e di gestione delle attività di manutenzione di seguito riportiamo una breve descrizione delle attrezzature e dotazioni che potranno essere impiegate:

- disponibili su ogni mezzo che sarà destinato alla manutenzione: avvitatori elettrici; trapani e strumenti diversi; attrezzature diverse (pinze, cacciaviti, chiavi di vario genere); minuteria varia, pezzi di ricambio diversi; sistema di rilevazione fughe fumi e gas; tubo di pitot; manometro test verifica pressione idranti; bilancia elettronica per ricarica estintori; carrello verifica estintori; dinamometro elettronico; morse manuali per estintori; bomboletta per simulazione incendi; smoke detector testing (dispositivo di prova per rivelatori di fumo).
- disponibili nella ns officina: nr.3 braccio meccanico avvita-svitamento bombola; nr.4 rampa collaudo alta pressione; nr.6 compressore serbatoio 500 lt; nr.3 essiccatore; nr.3 banco di collaudo bassa pressione; nr.1 impianti di sverniciatura; nr.6 morsa

pneumatica; nr.5 vasca prova idraulica; nr.5 rampa CO2 con pompa travaso; nr.5 rampa azoto; nr.6 totem travaso polvere; nr.6 bilancia elettronica; nr.9 endoscopio; nr.12 manometro digitale; nr.20 trapano avvitatore-svitatore.

- altri macchinari tra cui: tornio; lappatrici; trapani verticali; mole fisse e portatili di varie dimensioni; spazzolatrici; sbavatrici; lucidatrici; filiere fisse e portatili; rilevatori di gas tossici; paranchi con fasce di sollevamento; chiavi idrauliche + bussole; chiavi dinamometriche; chiavi a stella; chiavi a battere; torce con relative bombole; saldatrici; fornello elettrico per elettrodi; strumento per la misura delle temperature a contatto e a distanza; motocompressore; compressori aria da officina; macchina di lavaggio a vapore; pompa alta pressione; gruppo elettrogeno; compressore alta pressione per collaudi o azoto con impianto di riduzione; pompa per test di collaudo; vasca con acqua di prova per test di collaudo; attrezzatura per punzonatura etichettatura; banchi da lavoro; area di sabbiatura/verniciatura; area magazzino adeguata per lo stoccaggio di materiale meccanico (travi, tubi, profilati, ecc.); vasche di lavaggio; attrezzature di misura (comparatori per esterni/interni, micrometri, etc.).
- attrezzature particolari per la riparazione dei diversi impianti antincendio:
 - congelatubi: permette di mantenere in funzione gli impianti idrici durante le riparazioni è una unità di mini-refrigerazione che fa circolare il refrigerante verso le teste di congelamento in alluminio formando un tappo di ghiaccio in appena 6 minuti così quando il tubo è stato congelato le riparazioni possono essere effettuate mentre il tappo di ghiaccio viene mantenuto dalla congelatubi;
 - misuratore spessore: misura lo spessore dei metalli con l'aiuto degli ultrasuoni; utilizzato per verificare il deterioramento delle bombole antincendio in pressione ed il mantenimento dello spessore minimo previsto dalle norme;
 - tubo di "PITOT": utilizzato per prove rete idrica è un dispositivo in grado di misurare la pressione dinamica e la velocità di un fluido in movimento. Permette di ricavare la portata di una bocca di erogazione - di diametro noto - di un qualsiasi sistema idraulico e in modo specifico di una lancia di erogazione d'acqua collegata ad un impianto idraulico antincendio. In base ai risultati ottenuti si può verificare se il sistema idraulico

e la lancia siano idonei ad assolvere agli scopi prefissati, oppure operare delle scelte circa l'inserimento in tale impianto di lance di diametro ottimale in rapporto alla velocità con cui si vuole che il fluido venga erogato.

- geofono digitale per la ricerca delle perdite di acqua nelle reti e condotte antincendio;
- termografia ad infrarossi: è una tecnica di verifica con la quale siamo in grado di mettere in evidenza diversi tipi di anomalie o di problemi in tutti gli elementi che producono calore (ad esempio: nel campo elettrico, nelle pompe, etc...) o che cedono calore in seguito ad un riscaldamento (ad esempio: nelle perdite di acqua da impianti; nel teleriscaldamento, ecc...).

Tutte le attrezzature periodicamente sono sottoposte a verifica/taratura secondo la ns procedura PQ10 parte del ns sistema di qualità ISO 9001.

In termini di esecuzione del servizio nella sua globalità ed in tutti i suoi aspetti, ivi incluso anche quello della “**gestione dei rifiuti derivanti dalle attività di manutenzione**”, evidenziamo che la Gielle è direttamente autorizzata ed in possesso di tutte le abilitazioni previste dalla Legge D.Lgs.152/2006 sia per il trasporto che per lo stoccaggio/smaltimento degli stessi e nello specifico:

- *Autorizzazione Provinciale esercizio di stoccaggio/riciclo e recupero di rifiuti pericolosi;*
- *Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali rilascia dalla Camera di Commercio, necessaria per il rilascio del formulario rifiuti.*

Essendo la scrivente certificata ISO 14001, ulteriore elemento caratterizzante il servizio che andremo a prestare e l'**utilizzo di “veicoli verdi”** con alimentazioni a metano già nella ns disponibilità.

B. MODALITA' E PROCEDURE PER LA RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E LA PREDISPOSIZIONE DEI PDS E METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI GESTIONALI

B.1) Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali

A seguito ricezione della RPF, documento con il quale le Amministrazioni formalizzano il proprio interesse ad aderire alla Convenzione, contenente indicazioni circa (gli edifici in uso all'AC, tipo di impianti e/o attrezzature antincendio presenti, esistenza di un sistema di Anagrafe e/o di documentazione, referente che supporti il Fornitore, documentazione tecnica ed amministrativa in possesso dell'Amministrazione per la determinazione tecnico-economica dei servizi richiesti) si procederà alla definizione delle date utili per il sopralluogo nel quale si acquisiranno le corrette quantità delle diverse attrezzature a seguito di visite e di attività di check necessarie a rilevare la consistenza, lo stato e le caratteristiche degli impianti affidati e a raccogliere tutti i dati necessari a determinare il dettaglio dei Servizi richiesti e i corrispettivi, che saranno riportati all'interno delle Sezioni del PDS.

In termini di organizzazione messa a disposizione per questa specifica attività di seguito evidenziamo che la **Squadra Gestione Sopralluoghi Iniziali** sarà composta da

Nr.10 squadre composte da nr.2 addetti con competenze specifiche nel rilievo dei dati/situazioni tecniche dei presidi antincendio rientranti nel perimetro contrattuale.

che saranno messe a disposizione e che in caso di richieste plurime e contemporanee richieste da parte delle diverse AC potranno operare senza soluzioni di continuità garantendo i tempi previsti dalla documentazione di gara.

La procedura operativa sarà la seguente: a seguito ricezione della RPF si procederà riscontrando la stessa ed indicando al Referente preposto dalla AC il programma dei sopralluoghi relativo a tutti gli immobili rientranti nella RPF con giorni e squadre dedicate.

Il Referente, potrà, anche in una riunione specifica incontrare il Supervisore della Convenzione e definire con lui la ottimale programmazione dei sopralluoghi in considerazione delle diverse necessità degli immobili oltre ad indicare gli eventuali referenti per immobile che, se autorizzati dalla AC, sarà ns cura contattare a ½ e-mail o telefono per definire orari e tempi che in ogni caso a programmazione definita saranno condivisi con il Referente della AC.

In fase di sopralluogo i tecnici procederanno alla raccolta di tutte le informazioni necessarie alla corretta stesura del PDS (quantità effettive, scadenze dei presidi -revisioni/collaudo-, vetustà delle attrezzature, etc...) tutti i dati saranno raccolti in schede tecniche predisposte come da fac-simile:

FOGLIO CONSISTENZA ESTINTORI											CLIENTE:		
Sede:		Codice Immobile		Referente			Data						
N°	Dislocazione Estintore	Matricola Estintore	kg Estinguente			Classe Incendio	Casa Costruttrice	Anno di Costruzione	Data revisione (mm/aaaa)		Data collaudo (mm/aaaa)		Note
			CO2	Plv.	Sch.				Ultima	Scadenza	Ultima	Scadenza	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													

Pagina 1

Sede:		FOGLIO CONSISTENZA IDRANTI						CLIENTE:			
		Codice Immobile		Referente		Foglio N					
N	TIPOLOGIA IDRANTE			TIPOLOGIA ATTACCHI				ATTACCO VV.FF.	LUNGHEZZA MANICHETTA	ULTIMO COLLAUDO MANICHETTA	NOTE
	A MURO	SOPRA- SUOLO	SOTTO- SUOLO	UNI 45	UNI 70	UNI 100	NASPO				
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Pagina 1

tutti i dati raccolti saranno elaborati dal ns Ufficio Tecnico a cui sarà affidata la fase di elaborazione e stesura del PDS.

B.2) Piano degli Interventi (PDS)

Il PDS sarà il documento che verrà elaborato a seguito dei sopralluoghi e che conterrà le principali informazioni tecniche, economiche ed operative necessarie per la corretta preventivazione e definizione dei servizi richiesti dall'AC. Esso sarà redatto e sottoscritto nei termini previsti dalla documentazione di gara (entro e non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di comunicazione della ricevibilità della RPF) ed entro 10 giorni dal ricevimento l'AC potrà approvarlo mediante sottoscrizione per accettazione, senza richiedere modifiche oppure richiedere eventuali modifiche, facendo pervenire, a mezzo del proprio Referente, motivate osservazioni che recepite saranno tramutate in variazioni con definizione del nuovo PDS nei successivi 5 giorni lavorativi ed approvato entro i 5 giorni lavorativi successivi mediante sottoscrizione per accettazione con emissione dell'OF oppure formulare ulteriori osservazioni che comporteranno un'ulteriore versione del PDS, da redigere e consegnare

entro e non oltre i successivi 10 giorni lavorativi per l'approvazione nei successivi 5 giorni lavorativi (termine ultimo, pertanto, per la presentazione di tutte le versioni del PDS successive alla prima). Le osservazioni al PDS potranno riguardare tutte le sezioni dello stesso.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle Sezioni che comporranno il PDS:

1. Sezione Introduttiva: identificazione dell'AC; identificazione del documento di cui il PDS costituisce l'allegato (OF, OAF etc.); identificazione dei luoghi di fornitura; indicazione della data prevista di inizio di erogazione del servizio in cui si effettuerà la presa in consegna dei luoghi ed impianti connessi; eventuali ulteriori elementi. Tutti le informazioni riguarderanno ciascuno degli edifici.
2. Sezione Tecnica: per ogni edificio (consistenza impiantistica; documentazione tecnica ed amministrativa; codifica degli impianti presenti nell'edificio comprendente la localizzazione nell'edificio, il tipo e la funzione; i dati e le informazioni necessari anche a determinare il corrispettivo dei Servizi richiesti; il dettaglio delle attività manutentive e di contratto indicate nel Capitolato e relativi allegati, personalizzate per componente, e frequenza; il cronoprogramma delle attività manutentive; altri dati e/o informazioni; la modalità di esecuzione delle eventuali attività extra-canone).
3. Documentazione tecnica e amministrativa: indicazione e descrizione della documentazione tecnica ed amministrativa ricevuta in copia dalla AC oltre che eventualmente quella mancante e/o non disponibile con espressa indicazione delle eventuali attività necessarie per l'ottenimento e la procedura e il termine di presentazione della documentazione mancante e/o non disponibile.
4. Altri dati e/o informazioni: richieste relative alla definizione degli aspetti tecnici dei Servizi richiesti.
5. Sezione Economica: per ogni edificio indicazione nel dettaglio del preventivo di spesa delle attività a canone del servizio oggetto della Convenzione e la intenzione di attivare la quota extra canone.

6. Sezione gestionale: per edificio si indicheranno le modalità di avvio del servizio ed il calendario delle attività ciò al fine di verificare eventuali interferenze con le attività istituzionali.
7. Modalità di avvio del Servizio: verrà esplicitato il principio della continuità del servizio con l'elenco del personale dell'AC abilitato ai contatti con il Fornitore.
8. Personale dedicato all'appalto: saranno indicate le figure necessarie allo svolgimento delle attività in convenzione sia del Fornitore che dell'AC.

Il PDS verrà sviluppato da parte della Direzione Tecnica Gielle a cui afferiscono figure con competenze tecnico/economiche in grado di leggere i dati rilevati durante la fase di sopralluogo e quantificarli in termini economici.

L'equipe messa a disposizione per lo sviluppo e la redazione del PDS sarà composta da nr.5 unità che saranno coordinate dal Direttore Commerciale (Dott. Vincenzo Galantucci) che avrà la piena conoscenza della Convenzioni e di tutte le sue fasi ed obblighi e che sarà in rapporto diretto con il Supervisore della Convenzione che coadiuverà lo stesso nella predisposizione e stesura.

La procedura di stesura del PDS vedrà in prima analisi lo studio di tutti i dati acquisiti mediante la RPF con la definizione dei diversi immobili oggetto di possibile OF, i dati saranno successivamente rielaborati con quelli acquisiti a seguito di sopralluogo iniziale; tutte le informazioni in possesso saranno poi riportate nelle diverse sezioni del PDS come indicati nei documenti di gara ed innanzi brevemente riassunte.

In merito alla predisposizione del Programma di Manutenzione esso sarà definito per singolo impianto/attrezzatura secondo le scadenze della attività previste dal Capitolato Tecnico e dalle Schede Tecniche di intervento, la sua composizione sarà definita al punto successivo ***C.1.1) Interventi di manutenzione ordinaria, preventiva e controlli periodici.***

In merito al Programma di Interventi, che sarà già predisposto in fase di PDS, prevederà tutte le attività di manutenzione sostitutiva per fine vita comprese parzialmente nella quota

a canone ed eventualmente le attività di manutenzione straordinaria. Esso sarà consegnato entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di Presa in Consegna delle attrezzature e degli impianti e riguarderà l'intera durata del contratto. I dati che saranno alla base del Programma di Interventi saranno quelli rilevati in fase di sopralluogo iniziale che in ogni caso, come previsto dalla documentazione di gara, potranno essere aggiornati durante l'esecuzione contrattuale dovranno essere e consegnati entro il mese precedente l'inizio della prima nuova attività per permettere all'AC le verifiche cui potranno conseguire eventuali variazioni motivate relative ad interventi o ad impianti su cui si interviene e/o attività e frequenze in relazione al rispetto delle obbligazioni contrattuali, alle prescrizioni normative e all'ottimizzazione dei risultati dei servizi.

B.3) Caratteristiche e modalità operative di gestione del servizio di Call Center

Disponiamo di **Call-Center**, attivato con lo scopo di mantenere un rapporto diretto ed immediato con i ns. Clienti che funge oltre che da contatto immediato per la **gestione delle richieste** in qualsiasi momento, anche come elemento coagulante e filo diretto della Divisione Tecnica con gli operatori e con le sedi periferiche dell'azienda.

NUMERO VERDE 800313233

Il servizio assumerà la funzione di **Centrale Operativa** provvederà quindi a:

- **raccogliere le richieste** dall'Utente Abilitato, attraverso i vari canali di comunicazione predisposti (telefono, fax, e-mail, sistema informatico);
- effettuare per gli **interventi a richiesta** una **prima analisi di screening** sul merito della richiesta e sul livello d'urgenza del guasto in accordo con l'Utente Abilitato sulla base dei criteri di priorità che qui si elencano:

PRIORITA' 1: Anomalie che producono o rischiano di produrre potenziali danni a persone o a cose;

PRIORITA' 2: Anomalie che possono produrre danni al mezzo antincendio compromettendone le prestazioni d'uso;

PRIORITA' 3: Anomalie che non producono ulteriori danni a persone o cose, ma inducono disagio nell'utenza;

PRIORITA' 4: Situazioni derivanti dal raggiunto ciclo di vita di componenti;

Le anomalie saranno rimosse con **intervento immediato** se apparterranno alla famiglia di anomalie con grado di priorità **1 e 2**, mentre in presenza di priorità **3 e 4** rientrano nei programmi di manutenzione programmata.

- effettuare per i **reclami e solleciti una prima analisi di screening** sul merito degli stessi, sul livello d'urgenza del guasto in accordo con l'Utente Abilitato e sulla base del livello di importanza dei reclami;
- **comunicare** immediatamente la richiesta, a seguito della definizione del livello di priorità (1-2-3-4), ai responsabili dell'esecuzione dell'intervento sul campo.

Il servizio di gestione delle richieste si articola all'interno di un ben preciso processo caratterizzato dalle seguenti fasi:

- notifica tipologia di chiamata;
- acquisizione necessità di intervento;
- controllo temporale dell'intervento;
- percorso di lavorazione della pratica di intervento;
- verifica e controllo dello stato delle singole attività.

Il sistema proposto, con la sua logica di distribuzione e le sue possibilità di riorganizzazione delle informazioni, sarà in grado poi di rendere fruibili **tutte le notizie in tempo reale**. Di seguito vengono descritti gli **step base** del processo di gestione dei **ticket = richiesta di intervento** effettuato dagli operatori con particolare attenzione al dettaglio delle attività svolte nell'arco temporale compreso tra l'apertura e la chiusura di un ticket:

Apertura ticket con definizione della priorità;

Selezione dell'Esecutore/Squadra operativa;

Conferimento dell'incarico all'esecutore tramite diverse modalità (telefono, palm-top);

Risoluzione. Il Responsabile di Commessa chiude tecnicamente (ticket risolto/chiuso) gli Ordini di Intervento che reputa risolti.

Chiusura ticket intervento. Il ticket viene chiuso e viene registrato il nuovo stato.

Tutti gli addetti facenti parte del Contact Center hanno ricevuto formazione specifica nel settore della manutenzione dei presidi antincendio sono quindi in grado di effettuare un primo screening tecnico relativo al livello di priorità della richiesta e quindi all'ottimale/tempestiva risoluzione della problematica rilevata.

C. METODOLOGIE TECNICO/OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO E IL CONTROLLO DELL'APPALTO

C.1) Metodologie tecnico/operative per l'esecuzione degli interventi

C.1.1) Interventi di manutenzione ordinaria, preventiva e controlli periodici

Le attività di manutenzione ordinaria preventiva e controlli periodici saranno elementi essenziali del **Piano di Manutenzione** che si costituirà di:

1. Manuale di manutenzione;
2. Programma di manutenzione (cronoprogramma)/piano dettagliato degli interventi;

La Gielle, come richiesto dal Capitolato tecnico, si impegna a redigere e fornire il **Piano di Manutenzione** che di seguito descriviamo che sarà costituito dal **Manuale di manutenzione**: strutturato come strumento di supporto all'esecuzione delle attività manutentive, atto a fornire agli operatori del servizio le indicazioni necessarie per una corretta manutenzione; sarà essenzialmente formato da una raccolta di check-list ed istruzioni di lavoro parte del ns Piano di Qualità (...omissis.) relative alle verifiche ed alle manutenzioni da effettuare. Il manuale sarà completo di schede tecniche, schede normative, istruzioni per la manutenzione. Lo scopo del Manuale della Manutenzione è quello di definire le specifiche che siano il compendio di tutte le attività manutentive, contiene in particolare le indicazioni che definiscono e sarà sviluppato in seno al Sistema di Qualità di Commessa:

- Ciclicità delle attività ispettive e manutentive
- Pianificazione degli interventi previsti a programma
- Procedure per l'esecuzione degli interventi
- Risorse umane ed attrezzature utilizzate
- Tempi di attuazione degli interventi
- Documentazione da produrre

I contenuti del **Manuale di Manutenzione** saranno strutturati nella seguente maniera:

DEFINIZIONE	
Lista anagrafica degli elementi:	<p>Per anagrafica degli elementi s'intende l'identificazione in maniera univoca di tutti gli elementi. La lista anagrafica permetterà di identificare le unità funzionali, gli elementi e i componenti oggetto delle attività di manutenzione. Ciascun elemento sarà classificato e identificato con un codice, che sarà richiamato in tutti i documenti del manuale (schede etc.) riferiti a quella specifica parte (riferimento normativo UNI 8290). Le schede anagrafiche sviluppate consentono anche di gestire il ricambio dei materiali di consumo.</p>
Schede tecniche:	<p>Nelle seguenti schede tecniche sono riportate solo quelle informazioni rilevanti ai fini dell'identificazione e semplice descrizione degli elementi che l'utente stesso deve ispezionare e mantenere. Le classi di informazioni contenute nelle schede tecniche allegate al manuale rientrano in realtà nella documentazione di presentazione dei mezzi antincendio e delle loro parti, ma trovano una loro utilità anche nel manuale d'uso, in quanto illustrano le caratteristiche essenziali delle parti costitutive, il loro funzionamento, le condizioni di installazione, le operazioni manutentive semplici e i dispositivi di protezione adottati. Nel manuale sarà prevista una articolazione in schede per ciascuna elemento tecnico rilevante, contenente informazioni relative a:</p> <p>Identificazione fisica, tecnica e commerciale;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Materiali costituenti;▪ Modalità di assemblaggio/disassemblaggio dell'unità;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrizione delle modalità di funzionamento; ▪ Prestazioni attinenti alla manutenzione, ovvero relative ai requisiti di affidabilità e manutenibilità, e ciclo di vita utile prevista, con o senza manutenzione periodica; ▪ Ispezionabilità, ossia modalità di accesso all'elemento e dispositivi atti a favorirla; ▪ Prescrizioni relative ai controlli dei rischi per la sicurezza, collegati al funzionamento dell'unità; ▪ Indicazioni relative ad eventuali emissioni di sostanze tossico-nocive derivanti da anomalie o guasti che possono prodursi durante e alla fine del ciclo di vita dell'unità tecnologica e dell'elemento tecnico.
<p>Schede di pre-ispezione/diagnostiche:</p>	<p>Una scheda di pre-ispezione serve, per ogni elemento tecnico, per individuare dei segni premonitori dello stato di degrado/guasto fisico e/o funzionale, oggetto di pre-diagnosi dello stato di degrado ed indirizzare gli elementi diagnostici successivi da parte di tecnici specializzati. Le schede diagnostiche riporteranno, per ogni unità funzionale ed elemento tecnico, le informazioni necessarie per effettuare la diagnosi dello stato di degrado fisico e/o funzionale indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cosa controllare, cioè le parti che possono essere soggette a decadimento, guasto, patologia; ▪ Che cosa si può riscontrare, cioè i segni più frequenti di anomalia e di difetto.
<p>Schede cliniche</p>	<p>Le schede cliniche sono state predisposte per la registrazione delle informazioni di ritorno relative agli interventi di conduzione eseguiti. Tali informazioni forniscono dati statistici e probabilistici su tempi medi fra guasti (MTBF) e di riparazioni</p>

	<p>(MTTR), indici di manutenzione (costi, etc.), cause dirette e indirette di cadute prestazionali ordinate per criticità, curabilità ed affidabilità dei componenti. In particolare, le informazioni di ritorno saranno così articolate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipi di attività e specializzazione degli operatori; ▪ Descrizione dell'intervento manutentivo eseguito; ▪ Qualità e quantità dei fattori di produzione impiegati; ▪ Stima dei tempi di intervento; ▪ Stima dei costi degli interventi; ▪ Eventuali rischi per la salute e la sicurezza.
Schede normative	<p>Le schede normative contengono i riferimenti ai contratti che regolano i rapporti tra committente e conduttore, definendone compiti e responsabilità e autorizzazioni, certificati, dichiarazioni, schemi ed elaborati di progetto e quanto altro attesti il rispetto di normative e termini di legge vigenti. Le schede normative indicheranno le attività necessarie ad adempiere alle prescrizioni di legge in materia di conduzione tecnica e manutenzione di un bene immobile.</p>
Istruzioni operative:	<p>Fanno riferimento alle istruzioni operative relative alla manutenzione degli elementi tecnici; in particolare si articoleranno in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prescrizioni tecniche relative agli interventi di manutenzione del singolo elemento, con indicate le frequenze di intervento, le risorse umane, gli strumenti, i mezzi d'opera, i materiali da utilizzare, i tempi previsti per lo svolgimento dell'intervento, le competenze richieste, i costi di intervento preventivati;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avvertenze relative ai pericoli che eventualmente possono presentarsi nel corso dei lavori di manutenzione, nonché indicazioni relative ai dispositivi e/o ai provvedimenti per prevenire tali pericoli; ▪ Indicazioni per la rimessa in esercizio; ▪ Indicazioni in merito ad eventuali prove di funzionamento.
Piano delle attività periodiche:	Sono indicate le attività da realizzare, in dettaglio, le figure e le competenze necessarie e le scadenze standard consigliate per gli interventi che devono essere eseguiti dalla struttura tecnica di manutenzione, la tipologia di attività e la strategia manutentiva.

La periodicità sarà quella definita dalle norme di riferimento in merito alle attrezzature e risorse da utilizzare sono state indicate nella parte progettuale “ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO” e pur volendo procedere ad una assegnazione quantitativa specifica non si è rinvenuto nella documentazione di gara tabelle con report di disponibilità numerica dei presidi ed attrezzatura da sottoporre ad attività di manutenzione preventiva che sono essenziali per l’attribuzione specifica delle risorse.

C.1.2) Interventi di manutenzione sostitutiva per fine ciclo vita e manutenzione straordinaria dei dispositivi

Trattandosi di attività mirate a modificare significativamente il parco antincendio del Committente a seguito di aumento, spostamento e/o realizzazione di nuovi presidi al fine di mantenere nel tempo il livello tecnologico delle attrezzature nel rispetto delle normative di sicurezza, la squadra di intervento dipenderà dal tipo di intervento richiesto, la struttura ed il numero di addetti da impiegare in detti interventi dipenderà dalla tipologia dello stesso (forniture per aggiornamento normativo, rifacimento impianti, altro..). Per tali interventi si mette a disposizione l’intera struttura operativa che sarà allocata al cantiere specifico in

considerazione delle esigenze operative. Sarà composta da addetti specializzati con esperienza lavorativa nelle attività che di volta in volta saranno richieste e progettate che avranno a disposizione tutti i mezzi e gli strumenti necessari per ultimare le attività.

Per manutenzione straordinaria si intende gli interventi mirati a modificare significativamente il parco antincendio quali l'aumento, lo spostamento e la realizzazione di nuovi presidi o le attività necessarie all'adeguamento normativo degli impianti. Finalità della manutenzione straordinaria è mantenere nel tempo il livello tecnologico delle attrezzature al fine di assicurare le condizioni contrattuali e il rispetto delle normative di sicurezza.

Per manutenzione straordinaria su chiamata si intende gli interventi su richiesta che hanno lo scopo di assicurare continuamente il corretto funzionamento, la sicurezza e la conservazione dei mezzi antincendio.

Verranno attivate da:

- richieste di pronto intervento provenienti dai responsabili della Committente attraverso apposite procedure a mezzo: telefono, fax, e-mail;
- impulso del Gestore Tecnico che comunicherà immediatamente l'anomalia rilevata e la soluzione che intende adottare.

L'erogazione del servizio di pronto intervento per manutenzione straordinaria prende l'avvio da segnalazioni e richieste (ticket) ricevute dalla Centrale Operativa "call-center" e da questa smistate al Gestore Tecnico e quindi alle squadre in servizio (ordinario o in reperibilità), la Centrale Operativa gestirà in remoto l'intero processo. Il nostro Call Center registrerà le richieste provenienti dal Committente, associando specifici livelli di priorità, in modo da poter allocare il corrispondente tecnico. I criteri di determinazione delle priorità sono determinati dall'insieme di più fattori:

- tipo di anomalia;
- vincoli contrattuali;
- rischi indotti;
- stato d'animo del cliente;

- disposizione logistica del tecnico;
- disponibilità delle necessarie parti di ricambio in dotazione al tecnico incaricato.

Il tecnico visualizza l'intervento da prestare, prepara la documentazione necessaria (manuali tecnici, rapporti di lavoro da consegnare al cliente, tabelle aggiornamento consistenze) e predispone nell'automezzo il materiale e le attrezzature necessarie per la conclusione dell'intervento

Al termine degli interventi eseguiti si provvederà a:

- aggiornare il sistema informatico con i dati verificati;
- consegna del report con descrizione delle attività prestate;
- trasmissione del report nei termini indicati dal CSA;
- aggiornamento del Registro dei controlli antincendio.

In merito alla definizione di attrezzature e personale da impiegare per questi specifici interventi dipenderanno dalla entità degli stessi.

C.2) Modalità di strutturazione e loro fruibilità da parte delle Amministrazioni aderenti del:

a) Sistema Informativo: in questa sezione viene descritta l'architettura generale del sistema Gielle DataBase che sarà utilizzato per l'informatizzazione di tutta l'attività manutentiva. Si tratta di un sistema informativo integrato web-based in grado di elaborare ed integrare le informazioni relative alla manutenzione rese disponibili al Committente. Il software centrale risiede su server remoto collocato presso un Data Center Aruba. L'accessibilità al sistema da parte dei vari operatori sarà garantita mediante il web. Il sistema è certificato **ISO 27001** per sicurezza, integrità e disponibilità dei dati. Il sistema si compone di:

- **Modulo Centrale Operativa:** portale web con funzioni di gestione anagrafica, punti di installazione e monitoraggio di tutta l'attività manutentiva;
- **Modulo Operatore:** applicazione Android con funzioni di censimento, punti di installazione e associazione impianti/estintori;

- **Modulo Cliente:** applicazione Android/iOS con funzioni informative e interattive per segnalazioni e richieste di assistenza (App GIELLE PLUS); portale web con funzioni di registrazione e gestione richieste (Back Office);
- **Modulo Data Collector:** set di applicazioni lato server deputate alla ricezione e archiviazione dei dati provenienti dalle applicazioni mobili e web.

Il sistema prevede l'utilizzo degli standard per la gestione di dati geo-referenziati, interoperabili con sistemi esterni, finalizzati alla tracciabilità delle attività manutentive. L'architettura è basata sul modello Client-Server distribuito e segue i principi di scalabilità, flessibilità e load balancing. Un firewall è utilizzato come filtro sulle connessioni entranti ed uscenti, per aumentare il livello di sicurezza della rete e permettere sia agli utenti interni che a quelli esterni di operare nel massimo della sicurezza. Il servizio web, accessibile previa autenticazione, fornisce un insieme di **strumenti e dati per supportare la tracciabilità delle attività manutentive, la rilevazione di anomalie, le richieste di manutenzione e supporto**, la ricerca e l'analisi dei dati relativi alla gestione e manutenzione degli impianti.

Diversi sono gli indicatori messi a disposizione nel sistema per la verifica degli obiettivi: Quantità ed efficienza degli impianti; Qualità, efficacia ed efficienza dei servizi.

Inoltre il sistema garantisce la possibilità di eseguire data entry di importanti misure di qualità al fine di verificare il rapporto tra la **qualità attesa**, quella **erogata** e quella **percepita**. Il sistema fornisce gli strumenti per: analisi geografica dei dati di attività degli operatori; analisi di congruità tra i servizi svolti e quelli pianificati; database serie storiche manutenzioni; database risultati analisi customer care; database georeferenziato difformità rilevate; informazioni statistiche sui parametri caratterizzanti i servizi.

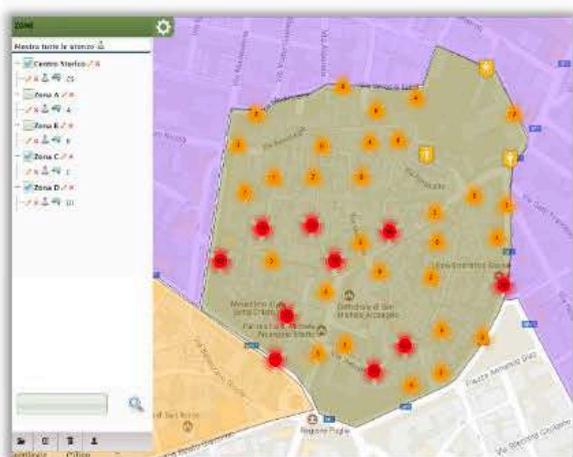
Livelli di utenza: il sistema è accessibile dai vari utenti attraverso il web ed individua diversi livelli di utenza, in particolare si individuano 3 gruppi di utenti: quelli che afferiscono alla prestazione del servizio (Gielle) e che a vari livelli accedono al sistema; i referenti della stazione appaltante; i referenti dei diversi siti oggetto di intervento manutentivo.

Per ciascun gruppo il sistema proposto consente di definire dei sotto gruppi a seconda della tipologia di utenza che potrà/dovrà avere accesso al sistema o a parte di esso. A seconda del gruppo e per ciascun gruppo a seconda della tipologia di utenza, il sistema darà visibilità di determinate sezioni e/o componenti del sistema stesso. Ogni utenza, infine, potrebbe interagire con il sistema in modo differente.

La piattaforma software che garantisce la completa informatizzazione dell'appalto è Gielle DataBase. Essa garantisce la gestione informatizzata e quindi ottimale di tutte le fasi previste nella implementazione di un progetto di fornitura/manutenzione, dalla fase di consegna del servizio sino a quella operativa.

Componenti di sistema e processi informatizzati: Gielle DataBase è un sistema informativo integrato fruibile via internet e che consente l'informatizzazione dei processi attraverso soluzioni software tecnologicamente avanzate:

1. lo start-up del servizio attraverso l'App dedicata "Gielle Go" che consente di effettuare il censimento delle items oggetto di manutenzione;
2. la registrazione degli interventi di manutenzione;
3. la rilevazione dei percorsi e delle attività dei mezzi attraverso l'installazione di localizzatori multicontrollo;
4. il monitoraggio e la gestione operativa attraverso il servizio web "Main System";
5. il coinvolgimento dei fruitori attraverso l'App dedicata;
6. la gestione del Numero Verde tramite il servizio web di "Back Office";
7. l'implementazione di un sistema di intervento "on demand".



Georeferenziazione impianti e zonazione del territorio: è un modulo del sistema che consente la suddivisione in aree del territorio e consente in modo semplice ed immediato di verificare il numero di sedi/items presenti al suo interno, come evidenziato in figura, in modo da organizzare al meglio la fase di manutenzione e gli interventi (eventi). Grazie all'interattività del

sistema sarà possibile, se necessario, ricalibrare adeguatamente e ridefinire la perimetrazione di queste aree al fine di bilanciare meglio il carico di items che insiste sulle singole aree in vista delle successive fasi di lavoro non solo per la distribuzione del carico di lavoro ma anche in relazione alla pianificazione dei servizi di manutenzione.



Censimento e tracking interventi: i presidi/impianti antincendio saranno tutti dotati di (RFid o QR Code o codice a barre) univoco identificativo, ogni squadra che provvederà alla manutenzione sarà dotata di tablet con installata l'applicazione "Gielle Go" che consente una gestione veloce e puntuale della fase di registrazione di tutti gli interventi di manutenzione fatti con dettaglio delle singole operazioni e acquisizione della

firma che servirà per generazione i documenti in digitale (rapporto di intervento). Tutti i dati relativi alla fase di manutenzione saranno trasmessi in tempo reale e consultabili attraverso il servizio web con l'ausilio di tabelle e grafici, nonché attraverso la rappresentazione su mappa. Saranno messi a disposizione strumenti tecnologici innovativi che ne renderanno semplice la partecipazione al processo di manutenzione a garanzia dell'efficienza dell'intero parco antincendio dei diversi siti oggetto di intervento.



App "Gielle DataBase": tutti i referenti potranno liberamente scaricare dagli store Apple e Android un'App dedicata alla manutenzione. L'App ha funzionalità di guida informativa statica e dinamica attraverso la generazione di notifiche e l'utilizzo del GPS e

consente l'accesso semplificato tramite account social. L'App fornisce una serie di funzionalità tra cui la possibilità di richiedere un intervento o di effettuare una segnalazione; in tal caso sarà necessario creare un account attraverso un processo di registrazione in cui occorrerà inserire la partita iva affinché venga effettuata una verifica lato back office. Le funzionalità interattive previste nell'App sono:

- **Segnalazioni fotografiche georeferenziate:** tramite l'App è possibile segnalare una qualsiasi anomalia sull'impianto, scattare una foto, inserire una descrizione e trasmetterla alla Centrale Operativa (Contact Center) della Gielle; la segnalazione è corredata di posizione GPS;
- **Richiesta di manutenzione:** tramite l'App si possono richiedere gli interventi di manutenzione, con possibilità di corredata la richiesta con preferenze sugli orari e i giorni dell'intervento.

La centrale operativa interagisce con l'App attraverso l'invio di notifiche e/o segnalazione di carattere informativo (es. news) o di conferma di presa in carico del servizio richiesto o di presa in carico/risoluzione di una segnalazione.

Informatizzazione Numero Verde (sistema di Back Office): la gestione dei contenuti informativi dell'App vengono gestite attraverso il sistema web di BackOffice. Tale sistema non è pensato solamente per la gestione dell'App, ma per la gestione completa del Numero Verde. L'App viene automaticamente aggiornata nei contenuti quando viene aggiornato il sistema di BackOffice. Il BackOffice recepisce quindi tutte le segnalazioni pervenute e tutte le richieste di manutenzione pervenute, sia attraverso l'App che tramite contatto telefonico al Numero Verde, garantendo quindi una gestione unificata. Le richieste pervenute dall'utenza telefonicamente o via email al Numero Verde saranno inserite dall'operatore stesso del Numero Verde nel sistema di Back Office che sarà, quindi, il gestionale unico integrato per l'interazione con i clienti. Il sistema consente di definire un piano temporale di manutenzione, ovvero una calendarizzazione, man mano che pervengono le richieste, quindi consente di trasmettere internamente **ordini di servizio** operativi per il soddisfacimento delle richieste e per la risoluzione di ogni problematica.

Monitoraggio del processo manutentivo: il monitoraggio della manutenzione rappresenta il processo di controllo dell'andamento del servizio. Il sistema Gielle DataBase incorpora una serie di informazioni che, aggregate in modo adeguato, forniranno alla Stazione Appaltante tutte le informazioni necessarie ad avere una panoramica dettagliata dell'andamento del servizio. Diversi sono i report che saranno messi a disposizione inoltre, ciascun report può essere restituito con diverse informazioni a seconda dei filtri che

saranno applicati e che consentiranno di fornire le informazioni organizzate per: periodo di riferimento; tipologia di attrezzatura/impianto; tipologia di attività.



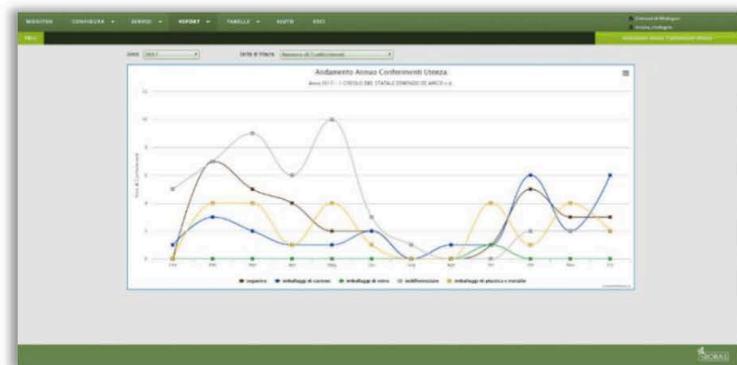
È possibile avere riscontro a livello geografico degli interventi di manutenzione come mostrato nella figura. I report sono disponibili sia in forma aggregata che di dettaglio a livello sito. Il “Report Manutenzione Aggregato

Cliente”, per esempio, consente di dettagliare i conferimenti per singolo sito con possibilità di applicare filtri che permettono di avere le informazioni organizzate in base al periodo di riferimento e alla manutenzione eseguita distinta per items.



La figura accanto mostra un esempio di report: il sistema restituisce per un cliente il dettaglio degli interventi effettuati e delle operazioni eseguite, quindi le scadenze.

Sarà quindi disponibile a sistema l'andamento annuale di ogni singola attività manutentiva.



Il sistema brevemente descritto è ormai in uso da diversi anni nella nostra azienda è una condizione particolarmente favorevole ed è la metodologia che utilizzeremo per ottimizzare l'esecuzione dei servizi.

b) Anagrafe Informatica: la creazione della anagrafica informativa/censimento delle attrezzature è prassi comune nella ns azienda ed è la metodologia che utilizziamo per

gestire le informazioni tecniche necessarie alla successiva manutenzione difatti attraverso l'analisi conoscitiva, delle caratteristiche dei mezzi antincendio a servizio degli immobili, si potrà pervenire alla formazione/aggiornamento del Fascicolo Antincendio dell'Edificio (FAE) con conseguente redazione/aggiornamento delle attività propedeutiche alla individuazione dei fabbisogni che saranno portati all'attenzione del DEC.

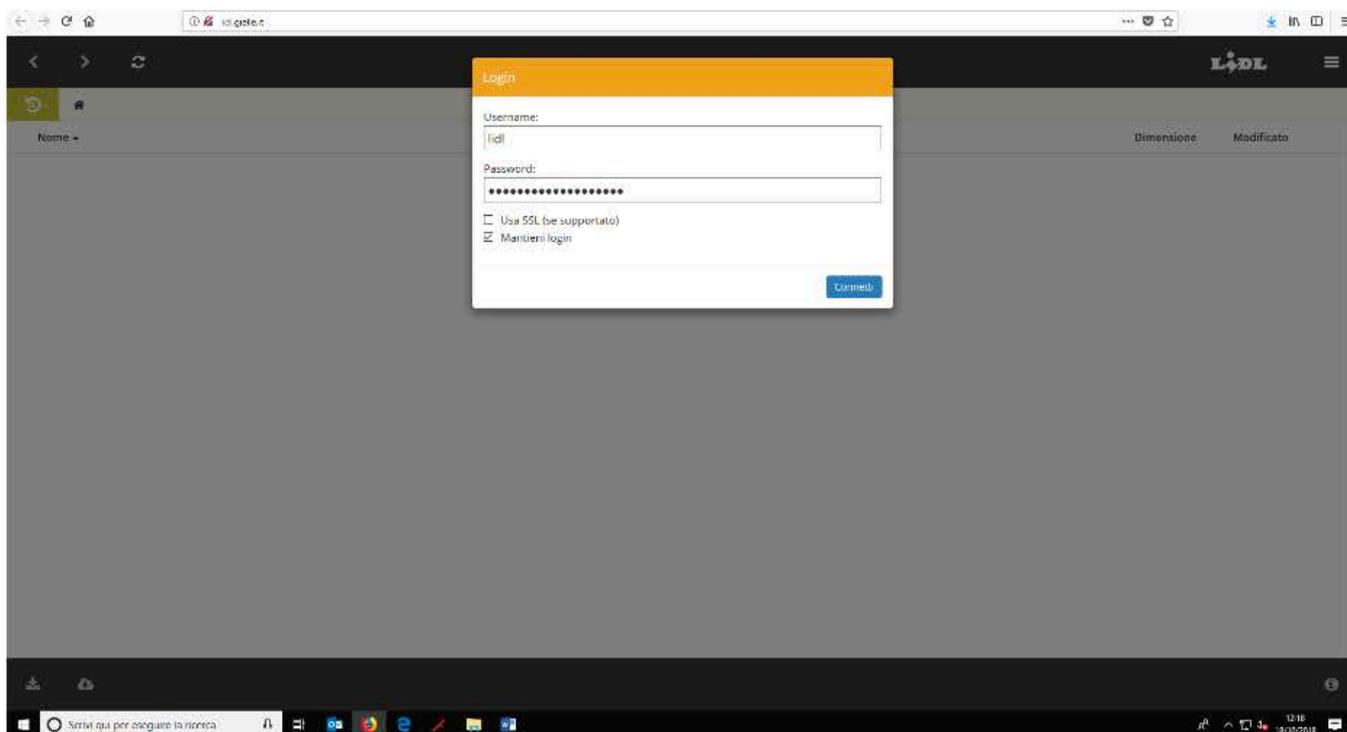
Le attività di “anagrafe” dei mezzi antincendio comprenderanno l'esecuzione:

- della verifica della documentazione tecnica esistente resa disponibile dalla Committente;
- dei rilievi di tutte le informazioni relativi al presidio specifico;
- creazione di fascicoli distinti.

Eventuali problematiche rilevate in tale fase saranno tempestivamente comunicate al DEC per le opportune determinazioni e/o iniziative. I dati saranno inseriti nel Sistema Informatico Gielle DataBase all'interno del quale andranno a confluire tutte le Schede Componente necessarie a garantire una gestione efficace ed efficiente degli interventi di manutenzione. Per quanto riguarda la gestione dei documenti tecnici il Sistema Informatico permette la gestione elettronica delle Schede Componente. Come già detto la Gielle si impegna a fornire piattaforma informatica dedicata che consentirà di:

- informatizzare tutte le informazioni e la documentazione relativa al programma di manutenzione, programma operativo degli interventi, verbali di controllo, preventivi e schede consuntivo interventi;
- accedere a tutte le informazioni da remoto;
- effettuare una reportistica puntuale con traccia dello storico.

Nella fase di avvio del servizio verrà implementato il Sistema di Gestione Informatico “Gielle DataBase” che sarà la base per l'esecuzione delle attività manutentive. Ormai in uso da diversi anni nella ns azienda è una condizione particolarmente favorevole ed è la metodologia che utilizziamo per la ottimizzazione dei servizi prestati. Il suo uso comporta innumerevoli vantaggi sia nell'esecuzione che nel controllo da parte del Committente, oltre che ad una notevole riduzione dei costi relativi all'organizzazione e gestione dell'appalto.



Per poter iniziare il progetto di informatizzazione la scrivente adotterà la seguente metodologia:

utilizzerà delle schede di check-up per ogni mezzo antincendio oggetto dell'appalto contenenti tutti quei parametri che lo definiscono in maniera univoca:

- costruttore, modello, caratteristiche tecniche, anno di produzione;
- stato di conservazione, funzionalità, certificazioni, scadenze;
- ubicazione, vincoli di accessibilità;
- data ultima verifica;
- ogni altra informazione necessaria e specifica del particolare componente.
- approvazione della check-list da parte della committente;
- predisposizione della scheda informatizzata;
- censimento di tutti i componenti;
- inserimento dei dati rilevati nel database ed avvio del processo di informatizzazione.

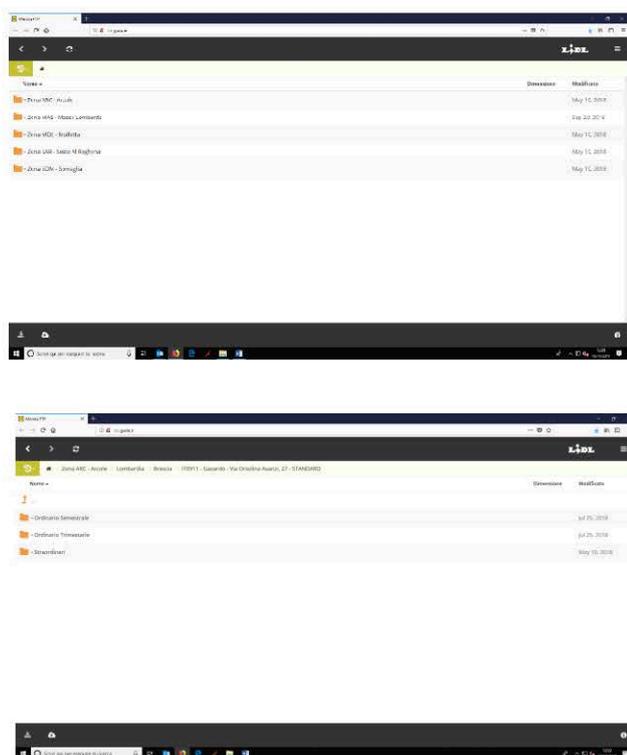
Il primo step consisterà nel censire tutte le “apparecchiature” esistenti, creando quindi la Anagrafica Informativa; riportiamo di seguito un esempio pratico, considerando quale attrezzatura antincendio l’estintore, la procedura sarà identica per ogni mezzo antincendio oggetto del servizio.

I tecnici procederanno alla rilevazione dei dati identificativi relativi al singolo estintore:

- ubicazione estintore;
- tipologia estintore;
- peso estintore;
- anno costruzione;
- tipologia agente estinguente;
- numero di matricola stampigliato dal produttore;
- numerazione progressiva;
- data effettuazione manutenzione;
- scadenza revisione/collaudato;
- eventuali note;

tutte le schede/dati raccolti andranno a popolare il DataBase e consentiranno la immediata schedulazione del parco antincendio dei diversi immobili oggetto di intervento i cui vantaggi di gestione sono:

- riduzione dei tempi di intervento;
- immediata schedulazione degli interventi;
- tempestivo monitoraggio delle performance dei tecnici;
- facile e costante valutazione dell’efficienza del servizio;
- immediata consultazione degli storici (gestione immediata dell’archiviazione);
- aumento del livello di servizio della clientela;
- visibilità storia interventi per apparecchiatura (statistica degli interventi);
- gestione ordinata/razionale delle chiamate;
- ritorno on-line dell’edito degli interventi;
- monitoraggio situazione contrattuale (scadenze interventi);



Per ogni immobile e per ogni singola tipologia di presidio/impianto antincendio si predisporranno cartelle e sotto-cartelle popolate dai dati informatizzati raccolti e dalle ulteriori informazioni per la gestione del contratto

L'utilizzo del sistema informatico-gestionale permette di ottenere innumerevoli vantaggi specifici, tra cui:

- archiviazione dello storico;
- statistica degli interventi;
- gestione con elementi innovativi;

tutto ciò grazie ad un sistema completamente informatizzato.

Le attività di “anagrafe” dei mezzi antincendio comprenderanno l’esecuzione:

- della verifica della documentazione tecnica esistente resa disponibile dalla Committente;
- dei rilievi di tutti i mezzi antincendio oggetto dell’appalto;
- creazione di fascicoli distinti.

I dati saranno inseriti nel Sistema Informatico all’interno del quale andranno pertanto a confluire tutte le Schede Componente necessarie a garantire una gestione efficace ed efficiente degli interventi di manutenzione, il sistema prevede anche la gestione di ulteriori

elementi quali: programma operativo, rapporti di controllo periodici, preventivi/consuntivi, documentazione contrattuale, fatture, planimetrie dei diversi immobili, planimetrie di esodo, ogni altro documento per la gestione del contratto. Quindi utilizzando il Sistema Informatico si provvederà alle seguenti attività secondo la sequenza di seguito riportata:

- verifica dello stato dell'archivio dati: individuazione dello stato e della tipologia di archiviazione dei dati e del relativo aggiornamento (documenti tecnici cartacei e digitalizzati esistenti);
- acquisizione dati: propedeutica al completamento dell'anagrafica, per l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo e di quelli necessitanti di completamento/aggiornamento, realizzata mediante il reperimento di informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo;
- rilievo e censimento architettonico: verifica dell'aggiornamento del materiale già esistente e conseguente rilievo sul campo con acquisizione di informazioni mancanti al completamento della digitalizzazione dei mezzi antincendio a servizio delle diverse strutture;
- restituzione informatica dei dati: attività di popolamento del Sistema Informatico tramite inserimento, automatico o manuale, dei dati raccolti durante la fase di Start-up sul campo, con restituzione di schemi a blocchi e funzionali in formato .xls/.pdf;
- aggiornamento: gestione dinamica e aggiornamento costante del database, in relazione agli interventi che ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale, con consegna di report sullo stato degli aggiornamenti effettuati.

Tutti i dati (scadenze/programmi, verifiche effettuate, materiali impiegati, preventivi/consuntivi, fatture, documenti) confluiti nel Sistema Informatico, tramite la funzionalità data-export potranno essere visionati dal Committente mediante la fornitura di user/password per accesso alla piattaforma con possibilità di estrazione degli stessi.

C.3) Gestione delle urgenze e servizio di reperibilità

Come già riportato al p.to B.3), disponiamo di un **Call-Center**, attivato con lo scopo di mantenere un rapporto diretto ed immediato con i ns. Clienti che funge oltre che da contatto immediato per la **gestione delle richieste** in qualsiasi momento, anche come elemento coagulante e filo diretto della Divisione Tecnica con gli operatori e con le sedi periferiche dell'azienda con **NUMERO VERDE 800313233** che assumerà la funzione di **Centrale Operativa** che potrà essere contattata per ogni situazione che abbia il carattere della urgenza nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 19:30;
- sabato dalle 08:30 alle 12:30;

orario ampliato rispetto a quello richiesto dal Capitolato tecnico.

In aggiunta alla funzionalità del Call-Center sarà garantita, per ogni evenienza, la reperibilità tramite un numero di telefono che opererà h24 per situazioni di pericolo come indicate nel Capitolato Tecnico.

In merito alla organizzazione in caso di urgenza o reperibilità evidenziamo che per la Gielle la gestione delle urgenze con pronto intervento ha un ruolo essenziale in ogni ns servizio ciò in considerazione del fatto che un fuori servizio di un sistema antincendio potrebbe comportare gravi conseguenze per l'incolumità delle persone e per la sicurezza degli immobili. Al fine di garantire la costante reperibilità di addetti si garantirà la presenza di un opportuno numero di **operatori qualificati per il servizio in stato di reperibilità**. Gli operatori "spare" che andranno a formare la "squadra di reperibilità " in stand-by, se contattati dal Gestore Tecnico del Servizio o dal Contact Center saranno tenuti ad intervenire secondo le indicazioni impartite. Pertanto, la scrivente si impegna ad operare in modo da render disponibile personale in maniera pressoché immediata disponendo come detto di piani di reperibilità predisposti all'uopo a garanzia della continuità del servizio. Gli attori attivi nella gestione della Convenzione (Supervisore, Gestore e Contact center) disporranno del **piano di reperibilità** contenente le **seguenti informazioni**:

- nominativo degli operatori disponibili;

- relativi numeri di telefono fisso e mobile;
- turni di reperibilità.

Quindi si provvederà quindi a contattare direttamente, in caso di necessità, il personale reperibile che sarà ogni volta inserito nelle normali turnazioni ed effettuerà le sostituzioni necessarie.

C.4) Modalità di affiancamento a fine rapporto alla ditta subentrante

La scrivente si impegna a garantire l'affiancamento alla ditta subentrante a fine contratto con lo scopo di facilitare ed agevolare le future manutenzioni garantendo la:

- trasmissione all'operatore economico subentrante di tutte le conoscenze tecniche e documentali acquisite;
- illustrazione dei principi, procedure di funzionamento, punti di forza e criticità dei dispositivi.

Sarà fornito al nuovo operatore economico in formato digitale tutta la documentazione acquisita oltre che la statistica degli interventi al fine di consentire il più veloce e facile start-up del nuovo contratto.

Le caratteristiche dell'affiancamento saranno le seguenti:

- durata: si garantiranno h/edificio 4;
- professionalità: per ogni tipologia di presidio/attrezzatura/impianto antincendio si metterà a disposizione personale con competenze specifiche nel settore al fine di trasferire le maggiori e più dettagliate e precise informazioni tecniche;
- tavoli tecnici: si organizzeranno tavoli tecnici tra le figure attive dell'Amministrazione Contraente (DEC), quelle Gielles (Supervisore della Convenzione e Gestore Tecnico del Servizio) e quelle dell'Operatore Economico subentrante;
- organizzazione e modalità di trasmissione: si definiranno con l'operatore economico subentrante e l'Amministrazione Contraente tempi di passaggio delle informazioni cercando di ottimizzarli e ridurre i tempi morti a vantaggio della immediata presa in

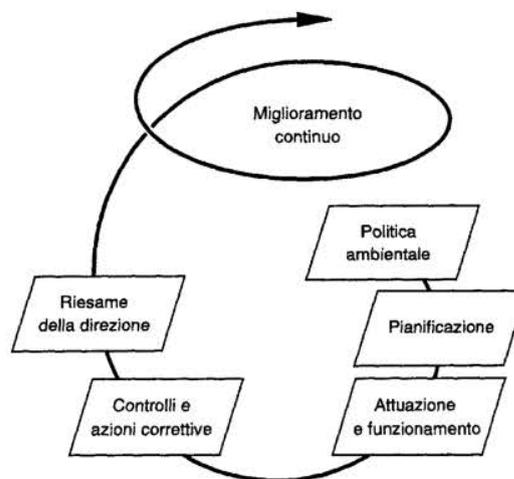
consegna da parte del nuovo manutentore; tutte le informazioni saranno fornite sia verbalmente da parte dell'addetto che affiancherà fisicamente il nuovo manutentore che informatizzate concedendo la documentazione che caratterizza il singolo edificio.

D. REQUISITI IN MATERIA DI SICUREZZA E DI TUTELA DELL'AMBIENTE

D.1) Gestione Ambientale

Il Sistema di Gestione Ambientale (SGA) per Gielle rappresenta un importante ed essenziale strumento di verifica utilizzato per analizzare e migliorare le performance ambientali dei servizi prestati in uso nella ns azienda oramai da diversi anni ciò a seguito dell'affermarsi delle nuove modalità di tutela dell'ambiente rapportate alle regole del mercato dirette a coniugare ambiente e competitività secondo i principi di uno sviluppo sostenibile.

La scelta di implementare un SGA è stato un impegno finalizzato a garantire la tutela dell'ambiente ed il rigido rispetto della normativa in un ambito di trasparenza nei confronti dei diversi portatori di interessi che interagiscono con l'organizzazione medesima (clienti, fornitori, dipendenti, cittadini, pubbliche amministrazioni, istituti di credito, ecc.), per consentire anche la riduzione di una serie di costi per la gestione dei rifiuti, dal consumo di acqua, dalla depurazione di effluenti, dal consumo di energia. Il ns sistema di SGA



attraverso il monitoraggio delle attività e il successivo esame dei risultati ottenuti e degli errori rilevati (non conformità), innesca una spirale virtuosa che porta al miglioramento continuo dell'organizzazione. L'obiettivo è quello di definire volontariamente dei traguardi per migliorare continuamente e prevenire gli effetti ambientali delle attività della propria organizzazione. In particolare l'adozione del SGA ci aiuta a:

- valutare come le attività impattano sull'ambiente e come da queste possano derivare effetti negativi per il business;
- identificare e valutare la probabilità e la dimensione dei rischi ambientali;
- individuare i principali punti di forza e di debolezza dal punto di vista legislativo, tecnico e organizzativo;
- stabilire i principi che guideranno l'approccio alle responsabilità ambientali;

- stabilire a breve, medio, lungo termine obiettivi di performance ambientale nel contesto di un'analisi costi/benefici;
- individuare le risorse umane ed economiche necessarie per conseguire gli obiettivi stabiliti;
- elaborare procedure per assicurare che ogni addetto svolga la propria attività riducendo o eliminando gli eventuali impatti sull'ambiente;
- comunicare responsabilità e istruzioni ai vari livelli e formare gli addetti per una maggiore efficienza;
- misurare performance ambientali relative agli obiettivi stabiliti, apportando ove necessario adeguate modifiche;
- svolgere i processi in maniera più efficiente grazie ad una gestione più controllata e finalizzata alla riduzione degli sprechi;
- comunicare internamente ed esternamente i risultati conseguiti al fine di motivare tutte le persone coinvolte al miglioramento continuo.

Nel rispetto di quanto innanzi riportato la ns organizzazione è stato oggetto di certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** sistema che fornisce i requisiti del SGA in modo da permettere di formulare la politica aziendale e stabilire gli obiettivi, tenendo conto delle prescrizioni legislative e delle informazioni riguardanti gli impatti ambientali significativi. Il successo di una corretta politica ambientale dipende dall'impegno e dal coinvolgimento di tutti i livelli e di tutte le funzioni dell'organizzazione e specialmente del livello più elevato, la Direzione Aziendale che nello specifico ha fissato gli obiettivi da raggiungere, i miglioramenti da conseguire, in base alle proprie capacità e risorse ed in ossequio al principio cardine delle norme dei sistemi di gestione, il principio del miglioramento continuo, che vuole che l'organizzazione tenda continuamente al miglioramento delle proprie performance ambientali.

Quindi in ossequio alla implementazione del SGA ed in conformità a quanto previsto dalla ISO 14001:

- si è effettuata un'**analisi ambientale iniziale**, così da realizzare una prima "fotografia" delle interazioni tra l'organizzazione e l'ambiente mediante l'individuazione e la

valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali, nonché delle procedure operative attuate che ci hanno permesso di individuare e definire le attività svolte (descrizione dello stabilimento, analisi del ciclo produttivo); determinare la normativa applicabile in materia di sicurezza, salute e ambiente; analizzare il contesto territoriale all'interno del quale si opera: questo permette di determinare il livello di vulnerabilità degli aspetti ambientali legati all'attività (scarichi idrici, emissioni in atmosfera, consumi energetici, ecc.) e la valutazione degli impatti ambientali associati (inquinamento delle falde idriche, dell'atmosfera, produzione di rumore, produzione di rifiuti, ecc.).

- si è definita la **politica ambientale**, redatta in forma scritta, diffusa a tutto il personale. In questa fase la Direzione Aziendale si è impegnata ad: attuare un miglioramento continuo nella gestione ambientale; attuare una gestione orientata alla prevenzione dell'inquinamento; conformarsi alla legislazione ambientale e alle norme connesse.
- si sono identificati, nella fase di **pianificazione**, gli obiettivi e i traguardi coerenti con la politica ambientale definendo programmi che stabiliscano responsabilità, tempistica e mezzi per la realizzazione delle azioni previste.
- si sono definite, attraverso la fase di **attuazione e funzionamento**, le procedure operative, i ruoli e le responsabilità, il sistema di documentazione (manuale ambientale, procedure ed istruzioni, documenti di registrazione), le attività di formazione del personale, le modalità di comunicazione interna ed esterna, il controllo delle attività svolte, la gestione delle emergenze, adoperandosi, per le diverse competenze, per garantire l'applicazione e l'effettivo svolgimento di quanto definito nella presente fase.
- si è prevista, nella fase di **controllo e azioni correttive**, l'attività di sorveglianza e misurazione, la taratura delle apparecchiature di controllo, la gestione delle non conformità e la messa in atto di azioni correttive e preventive (azioni di miglioramento), le registrazioni ambientali e l'audit periodico (verifica ispettiva) del Sistema di Gestione Ambientale.
- si è effettuato un **riesame periodico** del Sistema di Gestione Ambientale, considerando le aree di miglioramento individuate nel corso della gestione ed attivando una

successiva fase di pianificazione finalizzata al progressivo miglioramento continuo del Sistema di Gestione Ambientale.

Di seguito tabella con la ***“Identificazione degli aspetti ambientali”*** ove sono riportati per ciascun processo e relativa attività elementare che lo costituisce i corrispondenti aspetti ambientali ad esso associati:

PROCESSO/ATTIVITÀ		ASPETTI AMBIENTALI												
		Emissioni in atmosfera: polveri	Emissioni in atmosfera: gas e vapori	Sostanze ozono lesive	Rilasci nel suolo	Utilizzo di risorse non rigenerabili	Utilizzo di risorse rigenerabili	Utilizzo di energia	Utilizzo di acqua	Utilizzo di combustibile	Energia emessa: calore, rumore e vibrazione	Produzioni di rifiuti e sottoprodotti	Produzione di acque reflue	Scarichi nei corpi idrici
Manutenzione idranti, naspi e cassette antincendio	Controllo visivo stato apparente valvola principale di intercettazione sul collettore di alimentazione.									x		x		
	Controllo visivo stato apparente delle tubazioni e dei relativi sostegni.									x		x		
	Controllo ed eventuale rifacimento verniciatura cassette. Verifica dei vetri.				x					x		x		
	Lubrificazione parti avvitate dell'attacco dei VVF				x					x		x		
	Prova di funzionalità pompe di mandata di mandata con messa in moto, prova di pescaggio e accertamento funzionamento valvole di non ritorno.									x		x		
	Prova avviamento automatico delle pompe.									x		x		
	Prova di riavviamento manuale pompe al termine della prova di funzionamento ininterrotto.									x		x		

	Controllo visivo stato delle vasche o dei serbatoi di accumulo e livello e condizioni d'acqua.									X		X			
	Controllo funzionamento degli indicatori di livello, dei riscalzi, reintegri della vasca a galleggiante e delle apparecchiature ausiliarie.									X		X			
Manutenzione rete di idranti	Controllo olio motore.				X					X		X			
	Controllo batteria. Controllo generale dell'anello di distribuzione acqua staffe.				X					X		X			
	Misurazione pressione statica alle bocche di uscita degli idranti e della pressione dinamica all'ugello delle due/tre lance più sfavorite.														
	Registrazione avvenuto controllo sul registro d'impianto														
Manutenzione impianti antincendio fissi a schiuma	Controllo visivo stato impianti elettrici di rilevazione ed allarme.									X		X			
	Controllo funzionalità rilevatori.									X		X			
	Controllo funzionalità allarmi e visualizzatori.									X		X			

	Controllo esterno delle condizioni dei gruppi premiscelatori per corrosione e/o danni meccanici.										X		X			
	Controllo visivo condizioni dei generatori di soluzione di schiuma per corrosione e/o danni meccanici.										X		X			
	Verifica assenza di cambiamenti proprietà fisiche della schiuma che possano compromettere la qualità della stessa.										X		X			
	Registrazione avvenuto controllo sul registro d'impianto.															
Manutenzione impianti antincendio fissi a polvere	Controllo visivo stato impianti elettrici di rilevazione ed allarme.										X		X			
	Controllo funzionalità rilevatori.										X		X			
	Controllo funzionalità allarmi e visualizzatori.										X		X			
	Controllo esterno condizioni dei contenitori di gas propellente.										X		X			
	Controllo esterno condizioni dei contenitori di polvere chimica.										X		X			
	Pulizia ugelli.											X		X		

	Esame esterno condizioni delle tubazioni per corrosione o danni meccanici.									X		X				
	Controllo assenza di ostruzioni della tubazione di distribuzione della polvere chimica.									X						
	Verifica stato della polvere chimica: non impaccata ed assenza di grumi.									X		X				
Manutenzione impianti antincendio fissi a polvere	Verifica funzionalità intero sistema: sistema di rilevazione, sistema di allarme, dispositivi di rilascio.									X		X				
	Verifica data di installazione degli elementi termosensibili del tipo a metallo legato.									X		X				
	Ispezione e pulizia degli elementi termosensibili di tipo diverso da quelli a metallo legato.									X		X				
	Prova di pressione idrostatica a contenitori di polvere chimica, contenitori del gas propellente e ad eventuali tubi flessibili.										X		X			
	Registrazione avvenuto controllo sul registro d'impianto.															
	Controllo visivo stato impianti elettrici di rilevazione ed allarme.										X		X			

	Controllo funzionalità rilevatori.									X		X			
	Controllo funzionalità allarmi e visualizzatori.									X		X			
	Controllo stato esterno delle tubazioni. Prova di pressione e riparazione secondo necessità tubazioni che mostrano corrosione o danni meccanici.									X		X			
	Controllo stato esterno dei tubi flessibili. Sostituzione di quelli danneggiati.									X		X			
Manutenzione impianti antincendio fissi a CO ₂	Controllo valvole di comando: funzione manuale e funzione automatica.									X		X			
	Controllo stato esterno dei contenitori.									X		X			
	Controllo del peso del contenuto dei contenitori. Sostituzione o riempimento contenitori che presentano perdite maggiori del 10% del peso di carica corretto.									X		X			
	Controllo livello dei contenitori a bassa pressione. Sostituzione o riempimento dei contenitori che presentano perdite maggiori del 10% del peso di carica corretto.									X		X			

Verifica dello stato di prove periodiche INAIL (ex ISPESL).														
Verifica funzionalità del circuito di rilascio di ciascun contenitore di sostanza estinguente (prova in bianco).									x		x			
Registrazione avvenuto controllo sul registro d'impianto.														

La seguente ulteriore tabella **“Analisi degli aspetti ambientali”** riporta per ciascuna aspetto e processo/attività elementare una descrizione dettagliata ed esplicativa dell’impatto ambientale ad esso associato e le corrispondenti misure, procedure definite o che si intendono definire per la sua mitigazione:

Aspetti ambientali	Processi/attività	Descrizione impatto ambientale	Provvedimento Adottato
Rilasci sul suolo	<p>Rifacimento verniciatura cassette antincendio.</p> <p>Lubrificazione parti avvitate attacco VVF.</p> <p>Controllo olio motore gruppo motopompa impianto antincendio ad acqua.</p> <p>Verifica ed eventuali sostituzioni liquidi schiumogeni impianto antincendio fisso a schiuma.</p>	Sversamenti accidentali del prodotto sia durante il trasporto che durante l'impiego con conseguente possibile inquinamento del suolo e delle falde acquifere.	<p>Procedura precauzioni da attuare per il trasporto e la manipolazione in sicurezza di sostanze liquide pericolose: vernici, olio lubrificante, liquidi schiumogeni, etc...</p> <p>Procedura gestione sversamenti accidentali prodotti pericolosi.</p> <p>Raccolta e gestione in forma controllata delle schede di sicurezza dei prodotti pericolosi impiegati</p> <p>Formazione del personale di squadra in merito ai contenuti delle due procedure sopra dette e dei contenuti delle schede di sicurezza.</p> <p>Sorveglianza semestrale rispetto precauzioni da attuare per il trasporto e la manipolazione</p> <p>Dotazione di ciascuna squadra di operatori di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheda di sicurezza dei prodotti; • DPI oltre che per l'impiego dei prodotti pericolosi anche per fronteggiare gli eventuali loro sversamenti accidentali; • KIT assorbente e neutralizzante per fronteggiare eventuali sversamenti.
Utilizzo di combustibile	Tutti	Consumo di carburante per l'alimentazione delle autovetture e dei mezzi per raggiungere i presidi c/o cui operare.	<p>Revisione periodica autovetture di proprietà (D.Lgs. 30/04/1992, n. 285 - art. 80 e DPR 16/12/1992, n. 495 – art. 239 ed Appendice IX).</p> <p>Sorveglianza revisione periodica autovetture ed automezzi di proprietà.</p>
Produzione di rifiuti e sottoprodotti	Tutte le attività di manutenzione e controllo oggetto del contratto	Sostituzione di componenti e/o materiali e/o prodotti che nelle attività di manutenzione e/o controllo è stato necessario sostituire.	<p>Istituzione di registro di carico scarico vidimato dalla Agenzia delle entrate (D.Lgs. 03/04/2006 n. 152 art. 190 c. 6 e 7)</p> <p>Determinazione dei codici CER dei rifiuti</p> <p>Smaltimento tramite ditta autorizzata (D.Lgs. 03/04/2006 n. 152 art. 212 c. 5):</p> <p>Formulario di identificazione rifiuti per ciascuno scarico (D.Lgs. 03/04/2006 n. 152 art. 193 c. 1).</p> <p>Dichiarazione annuale rifiuti entro il 30 aprile.</p> <p>Sorveglianza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza ed adeguatezza deposito temporaneo; • Corretta e tempestiva registrazione dei rifiuti a deposito temporaneo nel registro di carico e scarico; • Presenza IV copia del formulario; • Disponibilità e stato di validità autorizzazione trasportatori ed impianti di destinazione.

Infine la seguente tabella “*Valutazione della significatività*” riporta indicazione delle condizioni (normali, accidentali o di emergenza) in cui ciascun impatto prende luogo dal corrispondente aspetto ambientale identificato ed una valutazione della sua significatività residua alla luce delle misure definite alla precedente tabella “Analisi degli aspetti ambientali”.

ASPETTI AMBIENTALI	FASI DI LAVORAZIONE	Condizioni operative	Impatto Ambientale Motivazione e Commenti	Significatività dell’impatto		
				P	G	S
RILASCI SUL SUOLO	Rifacimento verniciatura cassette antincendio.	N				
	Lubrificazione parti avvitare attacco VVF.	A	Sversamenti accidentali del prodotto sia durante il trasporto che durante l’impiego.	2	4	8
	Controllo olio motore gruppo motopompa impianto antincendio ad acqua. Verifica ed eventuali sostituzioni liquidi schiumogeni impianto antincendio fisso a schiuma.	E				
UTILIZZO DI COMBUSTIBILE	Tutti	N	Consumi di carburante per l’alimentazione delle autovetture e dei mezzi per raggiungere i presidi c/o cui si opera.	5	1	5
		A				
		E				
PRODUZIONE DI RIFIUTI E SOTTOPRODOTTI	Tutte le attività di manutenzione e controllo oggetto del contratto.	N	Sostituzione di componenti e/o materiali e/o prodotti che nelle attività di manutenzione e/o controllo è stato necessario sostituire.	5	2	10
		A				
		E				

***P**= Probabilità di accadimento:

1= Praticamente nullo; 2= Raro; 3= Probabile; 4= Molto probabile; 5= Evento certo

****G**= Gravità delle conseguenze:

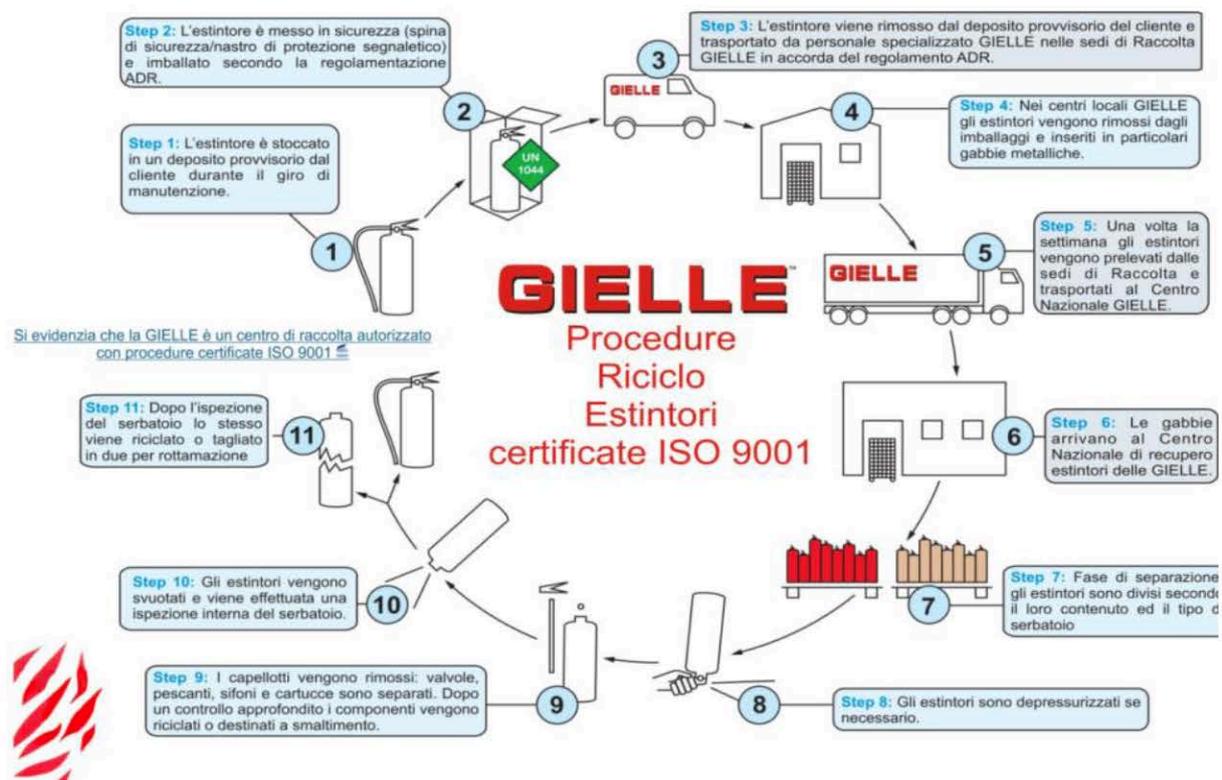
1= L'impatto è nullo e/o non sottoposto a nessuna normativa; 2= L'impatto rispetta la normativa e/o trascurabile; 3= L'impatto determina un avvicinamento ai limiti legislativi e/o facilmente rimovibile; 4= L'impatto determina molto probabilmente violazioni di legge; 5= L'impatto determina certamente un superamento dei limiti legislativi

***S= Valutazione dell'indice di significatività: 1-15= poco significativo; 15-25= significativo;

Siamo in possesso di specifica Procedura Operativa Ambientale denominata *POA/01/AMB* per la corretta gestione dei rifiuti e delle sostanze pericolose, inoltre all'interno delle procedure aziendali vi è anche quella per il riciclo degli estintori obsoleti e/o "riscontrati fuori uso". Nel rispetto della normativa di settore l'attività di smaltimento degli agenti estinguenti e dei componenti degli estintori verrà effettuata conformemente alla legislazione vigente in materia ambientale (D.Lgs.152/2006) che pone l'obbligo a carico del manutentore della consegna al Committente del formulario rifiuto (FIR) oltre che dell'obbligo del conferimento dei rifiuti ai soli impianti di smaltimento e recupero attività autorizzati.

Queste specifiche attività richiedono da parte del manutentore il possesso delle seguenti abilitazioni:

- iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali (per l'attività di raccolta ed il trasporto);
- autorizzazione rilasciata dalla Provincia di appartenenza (per l'attività di smaltimento, stoccaggio, riciclo, recupero rifiuti).



Evidenziamo che la scrivente, in qualità di manutentore, è in possesso di entrambe le autorizzazioni richieste dalla normativa di settore.

La scrivente è in possesso di Certificato ISO 14001... omissis...

D.2) Possesso certificazioni e attestazioni in materia di sicurezza

Si evidenzia che Gielle è certificata OHSAS 18001 ha quindi implementato all'interno della propria organizzazione un sistema di gestione e controllo della Sicurezza sul Lavoro condizione per la quale tutti i dipendenti sono competenti, formati, informati e addestrati per lo svolgimento delle lavorazioni in piena sicurezza elemento che caratterizza anche le aziende ed i partner che collaborano con la Gielle selezionati e verificati secondo le procedure e norme vigenti. Ulteriore elemento caratterizzante la gestione secondo le norme OHSAS 18001 è che prima, durante e successivamente allo svolgimento della commessa sono programmati incontri e verifiche interne per evitare il generarsi di anomalie nel sistema "compliance".

All'interno della organizzazione Gielle la funzione di "Compliance" si occupa di verificare la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta preoccupandosi di prevenire il rischio di non conformità dell'attività aziendale alle diverse norme suggerendo, ove si riscontrino disallineamenti, le più opportune soluzioni. La Funzione di Compliance è affidata alla struttura organizzativa che ha il compito di:

- prevenire i disallineamenti tra le procedure aziendali e l'insieme delle regole interne ed esterne all'azienda;
- assistere le strutture aziendali nell'applicazione delle norme;
- predisporre interventi formativi per adeguare le procedure interne dei dipendenti e dei collaboratori alle norme;
- coordinare e garantire l'attuazione degli adempimenti richiesti dalle norme;
- segnalare le più recenti novità normative al fine di aggiornare periodicamente la documentazione presente presso l'azienda;
- risolvere situazioni di discordanza tra le norme in vigore e le specifiche realtà operative dell'azienda;
- assicurare le relazioni con le Autorità ed Organi di Controllo interni ed esterni.

il perseguimento di tali obiettivi si raggiunge con l'analisi della realtà aziendale e la predisposizione di piani di intervento/procedure operative anche in materia di sicurezza sul lavoro e relative norme specifiche.

In merito alla gestione della sicurezza sul lavoro in ambienti sanitari, esiste una normativa specifica di riferimento per quanto riguarda tutta la parte di gestione e prevenzione dell'emergenza incendi definita da un primo intervento ministeriale nel settembre 2002 con l'emissione della *"regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, costruzione ed esercizio delle strutture sanitarie pubbliche e private"* aggiornato dal Decreto Ministeriale in vigore dal 24/04/2015 (D.M del 19/03/2015 *"Aggiornamento della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione e l'esercizio delle strutture sanitarie pubbliche e private di cui al decreto 18 settembre 2002"*). Il primo decreto del 2002, e la successiva più recente integrazione, definiscono di fatto le misure di

prevenzione e le disposizioni in materia di protezione e gestione delle emergenze negli istituti di ricovero e cura. Gli istituti di ricovero e cura sono luoghi di lavoro alquanto eterogenei e complessi (si pensi ad ambulatori, day hospital, degenza, laboratori, radioterapia etc) e ricoprono una vasta serie di casistiche riconducibili a rischi sui luoghi di lavoro molteplici ed a volte complessi.

In tale ottica la ns Direzione Sicurezza nella persona del RSPP (... omissis...) nel DVR, in considerazione della complessità dell'ambiente di lavoro caratterizzata anche dalla significativa presenza di degenti eventualmente non autosufficienti, ha proceduto alla valutazione di tutte le possibili sorgenti di innesco che di seguito riportiamo:

- rischio relativo alle attrezzature, evidentemente, non si limita alla possibilità che si sviluppi un incendio, ma può essere esteso alla presenza di strumenti che possono essere motivo/causa di rischio o pericolosi perché taglienti (bisturi e siringhe);
- rischio chimico, legato alla presenza eventuale in alcune strutture di sostanze di laboratorio, reagenti pericolosi (chemioterapici, stupefacenti, ecc..).

In tale ottica si sono previste tutte le misure e procedure interne dirette a prevenire e gestire i rischi che caratterizzano l'ambiente ospedaliero dotando il personale di specifici DPI da utilizzare in tali ambienti (mascherine, materiale assorbente da utilizzare in caso di sversamenti, copri-scarpe Tyvek monouso in polietilene, copri divisa sterili da utilizzare in ambienti particolari, fasce di delimitazione spazio di lavoro).

I controlli per la verifica di conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta a cui deve conseguire il miglioramento degli interventi diretti ad organizzare l'attività e la gestione del servizio e delle procedure finalizzate ad assicurare il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro con particolare riferimento al coordinamento, la cooperazione e il controllo sostanzieranno nella supervisione del comportamento del personale in servizio il cui scopo è quello di garantire ai frequentatori ed utilizzatori degli edifici, data la specificità degli ambienti "sanitari" un supporto discreto e non invasivo determinato da comportamenti poco conformi alla istituzione nella quale gli addetti si trovano ad operare. Tutto quanto deve

essere diretto ad ispirare negli utenti una sensazione di “protezione” da parte di operatori professionalmente preparati e fornire indicazioni e supporto a chi ne manifesta necessità.

Ulteriore procedura aziendale diretta ad assicurare il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro e quella del “Controllo della qualità del servizio”: si ritiene che una componente fondamentale per la riuscita del servizio sia la completa disponibilità delle apparecchiature, attrezzature, **dispositivi di protezione individuale (DPI)** ed altri apparati a supporto del servizio complessivo. Intendiamo con questo quindi non solo il livello dello stato manutentivo dei dispositivi antincendio veri e propri, ma anche la funzionalità dei supporti logistici e di struttura. Per quanto attiene le uniformi e le dotazioni personali di ciascun addetto i criteri di verifica di rispetto di tutte le norme saranno:

- completezza (gli addetti saranno abbigliati ed equipaggiati con tutti i capi normali e di protezione previsti dalle norme);
- pulizia e decoro (all’entrata in servizio l’abbigliamento deve essere pulito, privo di macchie e i dispositivi non devono presentare polvere ne residui o incrostazioni di qualsiasi genere);
- dotazioni (tutti gli addetti saranno dotati di materiali/abbigliamento specifico per operare in determinati ambienti sanitari).

Tutti questi aspetti sono monitorati mediante procedure facenti parte del ns. sistema di qualità che ci consentono di controllare e monitorare la *Compliance Aziendale* nell’esecuzione di ogni specifico servizio.

In merito alle possibili interferenze lavorative quando più operatori afferenti ad aziende diverse, prestano la loro opera (contestualmente o meno) sullo stesso luogo di lavoro; è quindi il caso in cui diverse realtà lavorative con ragioni sociali e datori di lavoro differenti, lavorano nello stesso sito, nello stesso momento, o anche in alcuni casi in successione se comunque gli effetti del lavoro di chi precede possono ricadere in qualche modo su chi interviene successivamente. Da tale definizione del “rischio da interferenze” è presumibile che ogni prestatore d’opera apporti dei rischi sul luogo di lavoro, connessi con la propria attività specifica, e che questi rischi, sommati a quelli eventualmente apportati dagli altri

attori, possano in qualche modo generare delle sovrapposizioni con un aumento del livello di rischio ed una diversa tipologia di pericolo presente sul sito.

Gli aspetti normativi che regolamentano questo tipo di situazioni vengono trattati nell'art.26 del Testo Unico : “*Obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione*”; il datore di lavoro della Committenza ha l'obbligo di verificare che i contraenti siano in possesso dei requisiti tecnico professionali per svolgere l'attività richiesta e si assume l'incarico di definire i rischi da interferenza apportati da tutte le imprese e/o dai singoli lavoratori autonomi coinvolti nell'attività. La valutazione dei rischi da interferenza si definisce con l'elaborazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI), un documento in cui il datore di lavoro che ha la disponibilità giuridica dei luoghi dove si svolge l'appalto, effettua la valutazione dei rischi presenti ed elabora le misure preventive e protettive rivolte ad eliminarli o ridurli al minimo.

La Gielle ad avvio attività produrrà il proprio DVR in cui verrà riportata la valutazione dei rischi apportati dalla propria attività in quel particolare contratto di lavoro ed ambiente specifico che si caratterizza per alcuni rischi particolari di cui abbiamo *ex ante* parlato.

La Gielle, proporrà al Committente prima dell'inizio delle attività, il calendario degli interventi che terrà conto delle attività lavorative in loco prestando attenzione alle modalità e tempi di esecuzione, a seguito condivisione del programma da parte del Committente si programmerà un incontro nel quale illustrare e condividere lo stesso oltre che le modalità esecutive.

La scrivete è in possesso di Certificato OSHAS 18001... omissi...

Ai fini dell'attribuzione del punteggio specifico alleghiamo tabella/dichiarazione con indicazione delle Certificazioni in materia di sicurezza sia aziendali che del personale (...omissis...).

E. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE OPERATIVO

Ai fini dell'attribuzione del punteggio specifico alleghiamo tabella/dichiarazione con indicazione dei corsi di formazione professionale ed aggiornamento del personale operativo che sarà coinvolto nella gestione della Convenzione (...omissis...)