

RELAZIONE TECNICA

.....

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA UFFICI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E PRESTAZIONI ACCESSORIE MEDIANTE CONVENZIONE EX ART. 26 L. 488/99 E ART. 1 CO. 499 L. 208/2015 SUDDIVISA IN LOTTI A FAVORE DEGLI ENTI LOCALI PRESENTI SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA.

.....

DOCUMENTO 2_C - METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI GESTIONALI

LOTTO 1

PROGETTISTA



**Città
metropolitana
di Milano**

Indice

C)	Metodologie tecnico-operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi gestionali.....	28
C.1)	Modalità e procedure di preventivazione e programmazione delle attività.....	28
C.1.1)	Sezioni che compongono il POA.....	29
C.1.2)	Modalità di formalizzazione del POA	30
C.1.3)	Controllo dello stato di avanzamento delle attività inserite nel POA	30
C.2)	Caratteristiche e modalità operative di gestione del servizio di <i>Call Center</i>	31
C.2.1)	Modalità di raccolta/registrazione dei dati e di risposta alle richieste di informazioni	32
C.2.2)	Valutazione delle segnalazioni pervenute e procedure di comunicazione alle unità competenti 32	
C.2.3)	Formazione degli operatori	34
C.2.4)	Strumenti di supporto per l'erogazione del servizio	34

C) METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI GESTIONALI

C.1) Modalità e procedure di preventivazione e programmazione delle attività

L'Offerente definisce il **Programma Operativo delle Attività** (art. 5.1.1 del CT) come la pianificazione nel tempo delle Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive, già previste all'interno del Piano Dettagliato delle Attività, nell'apposita sezione relativa al calendario lavorativo (§ B.2.4.1). Con la stesura del POA saranno quindi **applicate le logiche di ottimizzazione** dei servizi già anticipate alle Amministrazioni attraverso il PDA, e saranno recepite le ulteriori esigenze segnalate dalle A.C. (es. riguardo ad orari e periodi di svolgimento dei servizi richiesti).

La predisposizione della calendarizzazione implica l'utilizzo degli strumenti tipici della programmazione operativa ed attraverso di essa si definiscono le risorse (manodopera, materiali e mezzi), le modalità tecnico-organizzative e l'organizzazione logistica delle attività.

Il POA, sviluppato **con l'ausilio del Sistema Informativo**, sarà elaborato **ogni due mesi**, per definire ed aggiornare le indicazioni temporali previste dall'Offerente per lo svolgimento dei servizi operativi; nella sua redazione l'Offerente curerà in modo particolare:



- il rispetto delle attività previste dal PDA;
- la compatibilità con il normale svolgimento delle attività "core" degli edifici; le attività di pulizia quotidiane saranno quindi programmate prima o dopo l'apertura degli immobili al pubblico e anche per le attività periodiche si privilegeranno gli orari al di fuori dell'orario di lavoro della Amministrazioni, per non creare interferenze;
- la presenza di tutte le attività extra-canone programmabili richieste dall'A.C.;
- che lo stesso sia stato redatto tenendo conto del luogo (sede/filiale) di partenza degli operatori, dei turni ed orari di lavoro, della localizzazione geografica dei siti presso i quali devono essere svolte le attività, ecc., per quantificare esattamente le risorse operative necessarie.

Per la **programmazione delle attività di pulizia** ordinaria, dopo avere individuato tutte le operazioni (spolveratura, detersione, ecc.) da svolgere nei singoli locali in base all'area omogenea di appartenenza, sarà effettuata la **pianificazione delle presenze degli addetti al servizio per fascia oraria e zona operativa**.

L'obiettivo fondamentale nella predisposizione del Programma è la **realizzazione di uno strumento ottimale per la gestione delle risorse disponibili** attraverso il quale si mettono in relazione orari, turni di lavoro, luoghi di partenza degli operatori e sedi di svolgimento delle attività suddivise in aree omogenee, **in modo da progettare razionalmente la pianificazione logistica e temporale degli spostamenti e delle attività**. Ogni operatore, inoltre, riceverà sullo *smartphone* in dotazione, il POA, costantemente aggiornato con eventuali posticipi/anticipi di attività. L'immagine seguente mostra un'esemplificazione grafica del Programma Operativo delle Attività, come generato dal S.I., relativo ad un Piano operativo delle pulizie ordinarie quotidiane per un **edificio tipo**, quale ad esempio il palazzo comunale di un comune di medie dimensioni.

PIANO OPERATIVO PULIZIE ORDINARIE QUOTIDIANE										EDIFICIO ED 01	
Piano / Locale		Codifica locale	Fascia oraria di intervento							N° operatori	
			Lun	Mar	Merc	Gio	Ven	Sab	Dom		
Piano terra	Hall / Reception	H	7.00 – 7.30							1	
	Corridoio	C_01									
	WC	W_01									
	Ufficio dirigenziale 1	UD_01	7.30 – 8.00							1	
	Ufficio dirigenziale 2	UD_02									
	Ufficio 3	U_03									
	Ufficio 4	U_04	7.30 – 8.00							2	
	Ufficio 5	U_05									
	Ufficio 6	U_06									
Biblioteca	B	8.00 – 8.30							1		
Sala convegni	SC	8.00 – 8.30							1		
Piano primo	Sala riunione	SR	8.00 – 8.30							1	
	Ufficio 7	U_07	8.00 – 8.30								1
	WC	W_02									
	Aula formazione	AF				7.45 – 8.00				1	
	Corridoio	C_02	7.30 – 8.00								2
	Ufficio 8	U_08	7.30 – 8.00								
	Ufficio 9	U_09	7.30 – 8.00								
	Ufficio 10	U_10	7.30 – 8.00								

Inoltre, la programmazione delle attività quotidiane sarà effettuata in base alle **rese standard** tipiche del servizio e applicando opportuni **fattori correttivi** che tengono conto delle **criticità** specifiche dei singoli edifici e locali (es. presenza di superfici di pregio che necessitano di un trattamento accurato per evitare danneggiamenti, locali particolarmente ingombri di arredi che comportano un prolungamento dei tempi di lavoro rispetto ad altri locali, a parità di superficie, ecc.).

Per le **attività periodiche** sarà riportata la calendarizzazione per ogni attività richiesta, unitamente ai locali interessati, come esemplificato nell'immagine a seguire.

PIANO OPERATIVO PULIZIE PERIODICHE		EDIFICIO ED_01											
Attività	Locali interessati	Periodo di esecuzione degli interventi											
		Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Detersione porte in materiale lavabile	UD_01												
	UD_02												
	U_03												
	...												
Spolveratura a umido arredi parte alte	UD_01												
	UD_02												
	U_03												
	...												
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	UD_01												
	UD_02												
	U_03												
	...												
Deragnatura	UD_02												
	U_03												
	...												

Ecc.

Nel caso invece di **attività a richiesta** di particolare entità (es. aspirazione e pulitura libri), la pianificazione sarà effettuata prestando attenzione a ottimizzare i tempi di movimentazione dei libri, mentre per l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione delle attività si potrà ricorrere all'uso di apposito macchinari adatti alla spolveratura di materiale librario particolarmente delicato (es. Depulvera o L'Aura). A tal proposito si evidenzia che la Coopservice, facendo tesoro della pluriennale esperienza nel comparto della logistica e della movimentazione delle merci, ha messo a punto COOPSERVICE LIBRARY, una linea di servizi "chiavi in mano" completamente dedicati al trasferimento e alla risistemazione di biblioteche e archivi.

Come si può vedere, saranno oggetto di schedulazione bimestrale, su base giornaliera, **sia le attività ordinarie, integrative e aggiuntive, sia quelle a richiesta**: la schedulazione sarà generata attraverso il Sistema Informativo, sulla base di quanto previsto nel PDA.

Il Programma Operativo delle Attività, che sarà suddiviso in **sezioni** e **sottosezioni** come descritto nel § C.1.1 e **formalizzato** secondo quanto indicato nel § C.1.2, farà riferimento agli immobili oggetto della fornitura e a ciascun immobile saranno associati i servizi attivati.

Per ognuna delle sottosezioni sarà riportato il **programma di dettaglio**, con la calendarizzazione delle attività e le informazioni relative a ciascuna attività come descritto nel seguito.

Al fine di individuare con precisione e in maniera lineare le entità che saranno oggetto dell'intervento, il POA, per ogni servizio attivato, seguirà una **struttura "ad albero"**, la cui organizzazione sarà concordata con l'Amministrazione Contraente, valutandone le esigenze, l'estensione degli edifici e, di conseguenza, delle aree omogenee, individuando, ad esempio, le attività di pulizia previste fino al singolo ufficio.

La predisposizione di due modelli di documenti tecnici per la **schedulazione grafica del POA** (uno per le **attività comprese nel canone**, l'altro per quelle a richiesta incluse nell'importo **extra-canone**) consentirà agli addetti, ed in particolare al Gestore del Servizio e ai Coordinatori, di avere un chiaro strumento operativo in grado di gestire le fasi di lavoro legate ai servizi attivati.

Le **operazioni eseguite** saranno **verificate ed archiviate giornalmente**, nonché conservate ed allegate mensilmente al documento di verifica (**Verbale di Controllo**, di cui al § C.1.3).

C.1.1) Sezioni che compongono il POA

La restituzione grafica del POA (**bimestrale e per ogni singolo edificio**) prevede due sezioni. Nella **prima sezione**, si riporteranno, unitamente alla legenda delle frequenze delle operazioni esposte nella seconda parte:

- **informazioni riguardanti l'edificio** (denominazione ed indirizzo dell'edificio, codice dell'edificio);
- **servizi svolti e bimestre di pertinenza**;

- l'indicazione di eventuali **autorizzazioni** necessarie (ad esempio per l'accesso a uffici di rappresentanza o dirigenziali);
- gli **orari di lavoro**, sia dell'A.C. che dell'Offerente, insieme ad eventuali periodi di chiusura dell'edificio;
- il **nominativo degli operatori** che si occuperanno dello svolgimento delle attività;
- i **Dispositivi di Protezione Individuale** che dovranno essere in possesso degli addetti (guanti, occhiali protettivi, scarpe antinfortunistiche, ecc...);
- l'elenco di specifiche **risorse strumentali** necessarie (attrezzature, prodotti, ecc...);
- una breve descrizione di eventuali particolari **misure di sicurezza e di gestione ambientale**, aggiuntive rispetto alle abituali.

Nella **seconda sezione del POA** saranno invece indicate:

- le azioni che si prevede di svolgere nel periodo di tempo considerato, con l'indicazione della **frequenza** con quale le stesse vengono svolte, degli operatori che le realizzano e delle aree omogenee interessate;
- **particolari tempistiche**, orari concordati e note aggiuntive per l'esecuzione delle singole attività, in particolare per quelle integrative, aggiuntive o a richiesta;
- il **calendario** riportante le azioni pianificate, giorno per giorno, durante il bimestre considerato.

Il grado di dettaglio con il quale verrà compilato il Programma Operativo delle Attività sarà in funzione, per ogni edificio dell'A.C. inserito nell'OPF, della tipologia dei servizi richiesti e della loro complessità. Saranno, inoltre, indicati **per le prestazioni extra-canone**:

POA attività
extracanone



- il riferimento al numero di Preventivo;
- l'**erosione dell'importo a consumo** I_{cs} stanziato nell'OPF o in un Atto Aggiuntivo;
- il riferimento all'**Ordine di Attività**, corredato eventualmente da una breve descrizione di quanto richiesto, ed alla **Scheda Consuntivo Attività**.

Per quanto riguarda le attività integrative, aggiuntive o a richiesta, inoltre, il Gestore del Servizio provvederà ad **organizzare le attività in accordo con le disposizioni impartite dal Supervisore**, per ciò che attiene i tempi e gli orari in modo da arrecare il minor disturbo o intralcio al regolare funzionamento delle strutture.

C.1.2) Modalità di formalizzazione del POA

Ogni mese, con **5 giorni di anticipo rispetto al periodo di riferimento**, il POA sarà messo a disposizione del Supervisore, tramite i **canali richiesti** dall'Art. 5.1.2 del CT e mediante il **Sistema Informativo Pant@**. Quest'ultimo infatti, gestirà la schedulazione grafica, i singoli ordini di lavoro e l'aggiornamento in tempo reale del Programma Operativo in funzione delle richieste di modifica e/o degli aggiornamenti richiesti dal Supervisore. **Ogni attività pianificata nel POA**, contrassegnata graficamente all'interno dei calendari, **darà origine ad apposite schede** che, consegnate agli operatori in formato cartaceo e/o informatizzato attraverso i dispositivi portatili, riporteranno le informazioni necessarie all'esecuzione dell'attività stessa e, una volta compilate, attesteranno la "chiusura" dell'intervento.

C.1.3) Controllo dello stato di avanzamento delle attività inserite nel POA

Il **controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel Programma Operativo delle Attività**, sarà formalizzato con la compilazione del "**Verbale di Controllo**", predisposto mensilmente e consegnato entro i primi tre giorni lavorativi di ogni mese al Supervisore per la relativa accettazione.

Verbale di
Controllo



Il Verbale di Controllo sarà ottenuto **integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività** previste nel mese precedente, con l'aggiunta di tutte le attività indifferibili svolte comunque e senza essere state inserite nella programmazione: tale modalità di formalizzazione permetterà, inoltre, di mettere a confronto i dati di consuntivazione delle attività con l'effettiva verifica dell'operazione avvenuta, in modo da permettere un primo controllo della corrispondenza delle informazioni e della presenza dei documenti sul SW di gestione.

Il **Verbale di Controllo** sarà aggiornato giornalmente, con i dati relativi agli interventi eseguiti, e, come il Programma Operativo delle Attività, sarà gestito tramite il S.I. e **consultabile in tempo reale**.

La firma della copia cartacea del Verbale di Controllo da parte del Supervisore, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dall'Offerente nel periodo di riferimento. Il Verbale di Controllo sarà corredato, per ogni servizio, di un **documento di sintesi**, contenente le informazioni in merito a:

- attività a richiesta approvate ed effettuate nel mese in oggetto;
- importo complessivo delle Attività a Richiesta approvate dal Supervisore nel mese in oggetto;
- importo cumulato complessivo delle Attività a Richiesta approvate dal Supervisore;
- importo a consumo rimanente alla data.

	Settimana 1							Settimana 2							Settimana 3							Settimana 4							Settimana 5				Settimana 6																
	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	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L						
ESEGUITO							X																																										
VERIFICA								NON ESEGUITO							Verifica/controllo da parte dell'A.C.: riscontro positivo																																		
ESEGUITO							X																																										
VERIFICA								NON ESEGUITO							Verifica/controllo da parte dell'A.C.: riscontro positivo																																		

Facciata 31 di 100

C.2.1) Modalità di raccolta/registrazione dei dati e di risposta alle richieste di informazioni

Le A.C. potranno ricevere informazioni sulla Convenzione ed effettuare segnalazioni e richieste, che saranno valutate secondo criteri concordati, mediante differenti **canali di comunicazione**, messi a disposizione dall'Offerente.

CANALI DI COMUNICAZIONE GESTITI DAL CALL CENTER

Numero Verde dedicato: le richieste di intervento telefoniche potranno essere inoltrate attraverso la composizione di un numero verde dedicato, anche da telefono cellulare.

Numero fax dedicato: il numero di fax è collegato a un applicativo *software* che a video mostra all'operatore del *Call Center* il contenuto del messaggio medesimo. L'operatore provvede poi a compilare il *form* di intervento e alla schedulazione dello stesso.

E-mail: il *Call Center* dispone di una casella di posta elettronica costantemente attiva e visionata; se le informazioni contenute nella *mail* sono sufficienti l'operatore compilerà il *form* di intervento.

Sistema Informativo Pant@ accessibile via Web: con la digitazione di *username* e *password* si accede al Modulo Gestione Richieste e Programmazione Attività del S.I. che permette all'utente abilitato di richiedere interventi, ordini di lavoro, informazioni e chiarimenti sul servizio, che verranno immediatamente inviati al *Call Center* e registrati.

In particolare, il **modulo Contact Center** è dedicato al reperimento delle segnalazioni. Sarà infatti possibile accedere alla maschera di inserimento delle segnalazioni tramite la quale richiedere l'espletamento di un servizio o segnalare un disservizio. La maschera consentirà infatti di inserire informazioni quali: data e ora di inserimento della richiesta, oggetto dell'intervento e localizzazione, procedura di emergenza da adottare, utente segnalatore e note.

Il personale del *Call Center* vaglierà ogni segnalazione pervenuta attraverso qualunque canale di comunicazione e fornirà adeguate risposte riguardo sia alle caratteristiche della Convenzione (modalità e tempi di adesione, documentazione da presentare, ecc.) sia all'erogazione dei servizi. Per le **attività a richiesta** sarà seguita la procedura indicata nel § C.2.2, mentre nel caso in cui la **richiesta** pervenuta fosse relativa a **informazioni** sulla Commessa, le risposte ai chiarimenti inoltrati saranno fornire tempestivamente, adottando le seguenti **logiche**:



- alle **richieste** pervenute **telefonticamente** sarà data una **tempestiva risposta contestualmente** alla ricezione; ove ciò non fosse possibile a causa della complessità/specificità della richiesta il richiedente sarà ricontattato telefonicamente e/o tramite *e-mail*;
- per i chiarimenti inoltrati **con gli altri canali**, sarà **privilegiato l'invio**, in tempi brevi, di *e-mail* ai richiedenti, così da agevolare la **trasparenza** delle informazioni scambiate tra l'Offerente e l'A.C.

Le **informazioni** gestite dal *Call Center* saranno **registrate sul S.I.**, e **differenziate** in funzione della **tipologia di segnalazione**, come richiesto dall'Art. 5.3.2 del CT ed esemplificato nella tabella seguente.

INFORMAZIONI REGistrate SUL S.I. PER TIPOLOGIA DI CHIAMATA

Chiarimenti e informazioni sulla Convenzione e sui servizi: data e ora della chiamata; nominativo del richiedente, tipologia di informazioni richieste, ecc.

Richieste di intervento / Ricezione Ordini di attività: data e ora della richiesta; motivo della richiesta; richiedente (nominativo e recapito telefonico); edificio, unità e luoghi di fornitura per i quali è stato richiesto l'intervento; stato della richiesta (aperta, chiusa, sospesa, etc.); tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi; livello di priorità; numero progressivo assegnato alla richiesta, ecc.

Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi: data e ora della chiamata; nominativo del richiedente; numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato, ecc.

Solleciti/reclami: data/ora della chiamata; nominativo del richiedente; numero progressivo dell'intervento sollecitato o del reclamo; motivo del sollecito/reclamo.

C.2.2) Valutazione delle segnalazioni pervenute e procedure di comunicazione alle unità competenti

Le **segnalazioni** pervenute al *Call Center* verranno **smistate** in base alla loro **tipologia** e, in funzione di questa, saranno **individuare le unità competenti alla risoluzione** di quanto richiesto dalle Amministrazioni.

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE SEGNALEZIONI ALLE UNITÀ COMPETENTI

Tipologia segnalazione	Unità competenti	Procedura seguita
Informazioni sulla Convenzione e i servizi	<i>Call Center</i> ed eventualmente Gestori del Servizio e/o Resp. del Servizio (per richieste specifiche)	Per segnalazioni gestite direttamente dal <i>Call Center</i> : risposta contestualmente alla richiesta tramite comunicazione telefonica e/o invio di <i>e-mail</i> al richiedente. Altri casi: invio della richiesta al Gestore/Resp. del Servizio e invio <i>e-mail</i> al richiedente
Richiesta di intervento che necessita di autorizzazione da parte dell'A.C.	Gestori del Servizio e/o Responsabile del Servizio; personale operativo del servizio coinvolto	Invio della valutazione tecnico/economica dell'intervento all'A.C.; individuazione personale operativo necessario allo svolgimento dell'attività; invio dell'Ordine di lavoro sullo <i>smartphone</i> in dotazione agli operatori, previa autorizzazione da parte dell'A.C.

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE SEGNALEZIONI ALLE UNITÀ COMPETENTI

Tipologia segnalazione	Unità competenti	Procedura seguita
Richiesta di intervento che non necessita di autorizzazione da parte dell'A.C.	Personale operativo del servizio interessato dalla richiesta	Individuazione personale reperibile mediante il Piano di reperibilità predisposto; invio della richiesta sullo <i>smartphone</i> in dotazione agli operatori
Solleciti	Coordinatore e/o Gestore del Servizio interessato	Registrazione sul Sistema Informativo della segnalazione e invio di <i>alert</i> alle unità competenti a mezzo di comunicazione telefonica e/o e-mail
Reclami	Gestori e/o Resp. del Servizio a seconda della gravità del reclamo	



Si evidenzia che, qualora le chiamate diano origine ad **attività a richiesta**, il *Call Center* seguirà tutto il processo di gestione e coordinamento operativo degli interventi, con l'ausilio del S.I. Pant@ (**Modulo Gestione Richieste e Programmazione Attività**).

Il **personale operativo**, ricevuta la **richiesta direttamente sullo *smartphone*** in dotazione, via e-mail, SMS o telefono, si recherà quindi sul luogo dell'intervento nei tempi concordati e con le modalità più adeguate (seguendo, ad esempio, procedure specifiche per garantire la massima riservatezza di dati sensibili eventualmente presenti, ecc.).

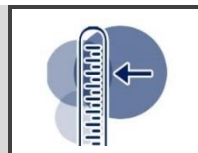
In tal caso, la procedura di **gestione delle chiamate sarà articolata nelle seguenti fasi:**

1) Richiesta dall'utenza abilitata	2) Presa in Carico della richiesta da parte del <i>Call Center</i> e individuazione operatori reperibili	3) Approvazione intervento (per ODA, previa approvazione del preventivo)	4) Esecuzione intervento	5) Chiusura intervento
------------------------------------	--	--	--------------------------	------------------------

Terminato l'intervento, gli addetti ai servizi operativi compileranno sugli *smartphone* in dotazione una **nota-verbale digitale** contenente tutti i dati riguardanti l'operazione svolta, come ad esempio: edificio/locale oggetto di intervento; ora di inizio e di fine, prestazioni erogate; nominativo degli operatori intervenuti e ore di manodopera di ciascuno, ecc. **L'inserimento di tali informazioni nel database del S.I.** consentirà quindi la chiusura in tempo reale dell'attività, la cui esecuzione, contestualmente al cambio di stato dell'intervento, sarà segnalata tramite un **messaggio di notifica al *Call Center***, al Coordinatore del servizio interessato e al referente dell'A.C. che ha richiesto l'intervento.

Per assicurare il rispetto dei tempi di intervento previsti, risulterà fondamentale l'esatta **attribuzione delle priorità attraverso un'attenta valutazione delle segnalazioni pervenute**.

A tal fine l'Offerente ha elaborato una procedura che permette di individuare la gravità dell'evento segnalato, e di attivare le necessarie contromisure per ripristinare le condizioni igieniche, salvaguardando sia l'incolumità di persone e/o beni sia l'operatività nei locali interessati (ad es. in caso di versamenti accidentali di liquidi, ecc.).



Tale procedura, che sarà adottata previo benestare della Città Metropolitana di Milano e delle A.C., considera i seguenti fattori:

- la **criticità dell'edificio** o della parte di edificio (es. ufficio aperto al pubblico, sala riunioni, ufficio dirigenziale, ecc.) in cui si manifesta il problema;
- la **gravità effettiva del problema**, rilevato in base agli effetti dannosi percepiti dall'utente o probabili.

Le tempistiche garantite per l'effettuazione dell'intervento, che vanno intese come il tempo intercorrente fra la ricezione della richiesta/segnalazione e l'arrivo sul luogo ove si è verificata l'anomalia, sono quelle riportate nella tabella seguente, migliorate rispetto alle previsioni degli Atti di gara.



PRIORITÀ DELLE CHIAMATE E TEMPI DI INTERVENTO

Categoria	Descrizione	Richiesto	Tempo di sopralluogo	
			Senza presidio	Con presidio (*)
Emergenza	Situazioni che possono interrompere le attività delle A.C.	2 ore	1 ora	Immediato
Urgenza	Situazioni che non interrompono le attività dell'A.C., ma che sono in grado di comprometterne l'immagine	8 ore	4 ore	1 ora
Nessuna emergenza né urgenza	Situazioni in grado di compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle attività lavorative dell'A.C., ma non interromperle	24 ore	12 ore	6 ore

(*) Tempi validi per gli edifici nei quali viene attivato il servizio di presidio di pulizia e durante l'orario di presidio.

Per gli interventi programmabili, i tempi di inizio esecuzione attività saranno comunque inferiori a quelli richiesti dall'Art. 5.3.1 del CT, come indicato nella tabella successiva.



Per richieste non aventi carattere di emergenza o urgenza, i **tempi di esecuzione** saranno concordati di volta in volta con l'A.C., in base alle esigenze delle stesse, al calendario lavorativo dell'Offerente e alle attività già programmate, considerando i turni degli addetti e ottimizzando l'impiego delle risorse a disposizione.

TEMPI DI PROGRAMMABILITÀ DEGLI INTERVENTI		
Programmabilità	Richiesta	Offerta
Indifferibile	Indifferibile	Indifferibile
Programmabile a breve termine	5 giorni	3 giorni
Programmabile a medio termine	6-15 giorni	4-10 giorni
Programmabile a lungo termine	Oltre 15 giorni	Oltre 10 giorni

C.2.3) Formazione degli operatori

Gli addetti del *Call Center* saranno **formati** per rispondere a ogni richiesta delle Amministrazioni, sia prima della stipula dei contratti per promuovere la Convenzione stessa (ad es., illustrando i vantaggi dell'adesione, ecc.), comunicare istruzioni e quant'altro necessario per avviare l'*iter* di attivazione previsto (modalità di adesione, tempistiche da rispettare, documenti da compilare, ecc.), sia durante l'erogazione vera e propria dei servizi.

Gli addetti, infatti, sono in possesso di diploma di scuola superiore e hanno ricevuto specifica formazione finalizzata a conferire la professionalità necessaria all'espletamento delle mansioni previste per la loro posizione, in particolare sono **istruiti sulle possibili richieste di Amministrazioni che acquistano servizi in Convenzione** e sulle modalità di applicazione dei contratti.

Inoltre, hanno **almeno tre anni di esperienza acquisita** nel settore e una conoscenza avanzata del S.I. impiegato (Pant@). Possiedono un'elevata **capacità di comunicazione e di ascolto**, oltre a conoscere approfonditamente le problematiche inerenti ai servizi oggetto dei Contratti e le soluzioni più adeguate ad ogni richiesta.

L'Indicatore **QRU (Qualifica Risorse Umane)**, utilizzato dall'Offerente per "misurare" la qualifica del proprio personale (cfr § A.1), nel caso degli addetti al *Call Center*, sarà quindi **superiore a 0,4**.

In caso di necessità saranno comunque organizzati **corsi di aggiornamento**, volti a rafforzare le conoscenze degli addetti riguardo alle **caratteristiche specifiche della Convenzione in parola** e alle **capacità comunicative**, come i seguenti.

CORSI FORMATIVI DI AGGIORNAMENTO PER GLI ADDETTI AL CALL CENTER	
Modulo	Caratteristiche
Peculiarità della Convenzione	Obiettivi e argomenti: Caratteristiche della Convenzione e dell'OPF (tipologia di A.C. che possono aderire, servizi erogati, modalità di gestione delle attività, di interfaccia e comunicazione con il personale delle A.C., ecc.). Apprendere le procedure di avvio del servizio, imparare a interpretare i documenti di lavoro interni con riferimento al programma di esecuzione Durata: 2 h.
Tecniche di comunicazione	Obiettivi e argomenti: Porre le basi di una comunicazione consapevole, sviluppare comportamenti positivi e adeguati per una comunicazione interpersonale efficace; assumere atteggiamenti collaborativi, osservare ed essere sensibili nel cogliere segnali di insoddisfazione delle A.C. Durata: 2 h

Il primo modulo sarà analogo, per contenuti/obiettivi, a quello previsto per le funzioni operative dedicate all'erogazione dei servizi nell'ambito della formazione di base (§ D.5). Fermo restando che, nel caso degli addetti al *Call Center*, l'eventuale aggiornamento sarà impartito prima dell'avvio della Convenzione.

C.2.4) Strumenti di supporto per l'erogazione del servizio

Ai fini dell'erogazione del servizio di *Call Center*, il **principale strumento di supporto impiegato** sarà il **Sistema Informativo Pant@**, con il quale i *Call Center* stesso sarà integrato; ciò permetterà il complessivo **controllo a sistema delle attività**, automatizzando il processo di rilevazione ed estrazione delle informazioni, e consentendo la registrazione dei dati riguardanti le prestazioni erogate in un *database* interamente consultabile *on line*. Inoltre, la possibilità di disporre, da parte delle A.C., di tutte le informazioni relative agli interventi urgenti/imprevedibili effettuati permetterà loro di **monitorare tutto il processo, dalla ricezione della chiamata alla chiusura**. Nello specifico, il **Modulo Gestione Richieste e Programmazione Attività** permette:

- agli utenti abilitati delle A.C., di accedere alla maschera di inserimento delle segnalazioni tramite la quale richiedere l'espletamento di un servizio o segnalare un disservizio;
- agli addetti al *Call Center* di **pianificare le attività a richiesta, individuando gli operatori reperibili**, e di seguire lo stato di avanzamento delle attività.

Tutti i **dati** relativi alle segnalazioni saranno inoltre consultabili grazie al **Modulo Analisi e Reportistica**, dal quale si possono analizzare i tempi medi di chiusura, elaborare le statistiche delle segnalazioni ed esportare i dati in tutti i formati più comuni.

La messa a disposizione di tutto il personale direttivo e operativo dell'Offerente, di *smartphone*, per lo scambio delle informazioni relative ai servizi, agevolerà poi l'accesso in mobilità al S.I. e la condivisione in tempo reale delle informazioni gestite dal *Call Center*.

