

Gielle è una delle maggiori aziende nazionali operanti nel settore della Safety, Emergency and Risk Management e Fire Figthing 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. 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 14001:2004 - Sistema di Gestione per l'Ambiente;*
- *Certificazione OHSAS 18001:2007 - Sistema di Gestione per la Sicurezza;*
- *Certificazione SA 8000:2008 - Sistema di Responsabilità Sociale.*

Operiamo su tutto il territorio nazionale ed il modello operativo adottato si basa su una Struttura Centrale (Altamura - BA) e Unità Operative Periferiche con proprio territorio di competenza in cui i servizi vengono erogati in maniera autonoma.

Nello specifico per la gestione del servizio si impiegheranno le ns Unità Operative Periferica di: **Ravenna** – Via Bruno Buozzi n.61; **Novi di Modena** – Via Giovanni Verga n.15; **Arezzo** – Via G. Ferraris n.105A allestite con propria organizzazione (uffici amministrativi, gestione tecnica, mezzi, attrezzature, magazzino) idonee a gestire, con il supporto della Sede Centrale, tutte le fasi dell'appalto (avvio, operatività).

1) STRUTTURA DEDICATA AL SERVIZIO

Di seguito Tabelle con indicazione della struttura da dedicare al servizio:

TABELLA 1 "OPERATORI LOCALI"					
RIF	FUNZIONE	REQUISITI MINIMI	UNITA' DEDICATE	UNITA' CONDIVISE	
				UNITA'	%
1	Rappresentante della Direzione	Laurea in Ingegneria - esperienza nel settore: 27 anni		1	10,00%
2	Responsabile di Commessa	Diploma Tecnico - esperienza nel settore: 16 anni		1	30,00%
3	Sostituto del Responsabile di Commessa	Diploma Tecnico - esperienza nel settore: 7 anni		1	30,00%
4	Addetti manut. estintori	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni	4	8	20,00%
5	Addetti manut. porte REI	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni	4	8	20,00%
6	Addetti manut. EFC	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni	1	1	20,00%
7	Addetti manut. impianti rivelazione	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni	2	4	20,00%
8	Addetti manut. impianti spegnimento	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni	2	4	20,00%
9	Addetti manut. impianti illuminazione	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni	2	2	20,00%
10	Addetti manut. sistemi di sgancio	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni	1	1	20,00%
11	Addetti in officina meccanici	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni		14	10,00%
12	Addetti in officina elettrici	Formazione certificata - esperienza nel settore almeno 10 anni		12	10,00%

2) CONTACT CENTER

Per la gestione del servizio sarà attivo un Call-Center 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 Unità Operative Periferiche dell'azienda (**NUMERO VERDE 800313233**). Il servizio assumerà la funzione di Centrale Operativa provvederà quindi a:

- raccogliere le richieste dall'Utente Abilitato (Committente), attraverso i vari canali di comunicazione predisposti (telefono, fax, e-mail);
- effettuare per gli interventi a richiesta una prima analisi di screening sul livello d'urgenza in accordo con l'Utente Abilitato;
- 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 ai responsabili dell'esecuzione dell'intervento sul campo;

In ogni caso sarà sempre attiva h24 la disponibilità sia del fax che della comunicazione a ½ email.

L'erogazione delle attività in urgenza ed emergenza prevedrà tre livelli di attivazione:

- ricezione delle richieste d'intervento a mezzo di una struttura Call Center con numero verde in cui gli addetti registreranno i dati connessi alla segnalazione (soggetto, data, ora, descrizione, urgenza, etc.);
- telefonia cellulare di cui sarà dotato il Responsabile di Commessa h24;
- telefonia cellulare di cui sarà dotata la Squadra di interventi su chiamata.

La Gielle ad avvio appalto indicherà i contatti cui fare riferimento in caso di urgenza e per interventi in reperibilità che saranno forniti a tutti gli immobili in cui il servizio sarà garantito.

3) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Partendo dalle prestazioni di erogazione del servizio previste dal CSA, si procederà alla redazione del Piano di Manutenzione documento essenziali per la gestione delle attività manutentive (programmazione degli interventi, allocazione risorse).

Con la comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione e la richiesta di inizio del servizio saranno avviate le attività propedeutiche a consentire l'operatività richiesta che così si possono delineare:

- incontri con l'Amministrazione, firma del Verbale di Consegna, acquisizione del materiale documentale, cartaceo e digitale esistente;
- approntamento squadre, allestimento e programmazione della struttura di censimento;
- avvio del censimento nei termini indicati dal CSA;
- contestualizzazione dei Programmi di Manutenzione.
- approntamento delle Schede Componente e Gestionali e dei "Fascicoli antincendio edificio (FAI)/Libretti di edificio".

L'esecuzione del servizio prevedrà le seguenti fasi:

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

Nella fase uno verrà implementato il Sistema di Gestione Informatizzato "GIELLE PLUS" che sarà la base per la esecuzione delle attività manutentive. Per poter iniziare il progetto di gestione di tutti i processi gestionali, tecnici ed amministrativi del servizio, la scrivente propone la seguente metodologia:

La fase due riguarderà la propria manutenzione dei presidi antincendio secondo le indicazioni contenute nella documentazione di gara.

4) SCHEDE ATTIVITA' MANUTENZIONE PREVENTIVA

I documenti operativi e costitutivi del Piano di Manutenzione sono rappresentati da:

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

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

5) RAPPORTO DI INTERVENTO

A fine attività i Tecnici Manutentori redigeranno il rapporto di intervento che verrà prodotto in forma cartacea (triplice copia) di cui una copia al Committente/Tecnico/scrivente, ed in forma digitale mediante il sistema informatico "GIELLE" che sarà impiegato nella gestione della manutenzione che consentirà, mediante l'impiego di palmari, il rilascio (firmato) di copia digitale del Rapporto di Intervento a ½ e-mail ai medesimi attori Committente/Tecnico/scrivente.

6) ALTRE ATTIVITA' MANUTENTIVE

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. Per tali interventi si mette a disposizione l'intera struttura operativa che sarà allocata al cantiere specifico in considerazione delle esigenze operative. 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. 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 Responsabile di Commessa e quindi alle squadre in servizio (ordinario o in reperibilità), la Centrale Operativa gestirà in remoto l’intero processo.

Il tecnico visualizza l’intervento da prestare, prepara la documentazione necessaria (manuali tecnici, rapporti di lavoro da consegnare al cliente, tabelle aggiornamento consistenze) e predispose 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.

7) SISTEMA INFORMATIVO

In questa sezione viene descritta l’architettura generale del sistema GIELLE PLUS che sarà utilizzato per l’informatizzazione di tutta l’attività manutentiva. L’accessibilità al sistema da parte dei vari operatori sarà garantita mediante il web. 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.

Livelli di utenza: Il sistema sarà accessibile dai vari utenti attraverso il web. Si possono individuare diversi livelli di utenza, in particolare avremo 3 gruppi di utenti:

- gli utenti che afferiscono alla impresa appaltatrice e che a vari livelli accedono al sistema;
- i referenti della stazione appaltante;
- i referenti dei diversi siti oggetto di intervento manutentivo.

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

- la gestione della consegna attraverso l’App dedicata “Gielle Go” che consente di effettuare il censimento delle items oggetto di manutenzione;
- la registrazione degli interventi di manutenzione;
- il coinvolgimento dei fruitori attraverso l’App dedicata;
- la gestione del Numero Verde tramite il servizio web di “Back Office”;
- l’implementazione di un sistema di intervento “on demand”.

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

8) GESTIONE ANAGRAFICA TECNICA

Come indicato nel CSA le Amministrazioni potrebbero già avere la disponibilità di anagrafica tecnica ed in tal caso potrebbero scegliere di continuare nella gestione della stessa oppure optare per la nuova costituzione. In considerazione di quanto espresso nel precedente paragrafo la scrivente si rende disponibile alla importazione dei dati nel proprio sistema informatico di gestione che consentirebbe la più efficace gestione/controllo delle attività manutentive. Se invece il Committente già dispone di proprio sistema e vuole continuare la gestione con il medesimo la scrivente procederà all’acquisizione dei dati ed al trattamento degli stessi che prevedrà il continuo e costante aggiornamento del database in considerazione degli interventi effettuati entro il termine indicato nel documento tecnico di gara.

9) COSTITUZIONE DELL’ANAGRAFICA TECNICA

Se le Amministrazioni decidono di avviare la manutenzione mediante l’utilizzo del sistema informatico “GIELLE” si procederà alla raccolta ed elaborazione di tutti i dati dei diversi presidi ed impianti antincendio che andranno a popolare il sistema descritto che consentirà la gestione della manutenzione informatizzata.

Di seguito descriviamo la procedura di acquisizione/informatizzazione della anagrafica tecnica: come detto precedentemente l’esecuzione del servizio prevedrà le seguenti fasi:

- Fase uno (start-up di commessa): *“Riconoscimento 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 ed aggiornati con la predisposizione del cronoprogramma operativo condiviso/accettato dalla Committente.

Nella fase uno verrà implementato il Sistema di Gestione Informatizzato *“GIELLE PLUS”* che sarà la base per la esecuzione delle attività manutentive. 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 del servizio, la scrivente propone la seguente metodologia:

Utilizzo delle schede di check-up per ogni mezzo antincendio oggetto dell’appalto, contenente tutti quei parametri che la 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;
- 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.

che andranno a popolare il database e consentiranno la immediata schedulazione del parco antincendio dei diversi immobili oggetto di intervento.

Tutti i dati, confluiti nel D-Base del Sistema Informatico, tramite la funzionalità data-export potranno essere esportati della Committente nei formati richiesti (.doc/.xls/.pdf).