

PIANO DELLA QUALITA'

COMUNE DI AVEZZANO (AQ)

*Affidamento mediante Concessione
del Servizio di Gestione Integrata e
Manutenzione degli Impianti di
Pubblica Illuminazione con Interventi
di Messa a Norma e Miglioramento
dell'Efficienza Energetica*



Inizio Attività: 14/02/2011

Fine Attività: 14/02/2026

UNITA' PRODUTTIVA

Cofely Italia S.p.A.
POLO MERCATO PUBBLICO
Area ADRIATICA – SUD

Emissione

*Predisposizione
(Project Manager)*

*Approvazione
(Direttore di Area)*

Edizione	Descrizione delle Modifiche	Data
01	Prima Emissione	Febbraio 2011
02	Aggiornamento per Variazioni Organizzative	12/01/2015

INDICE

1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	3
2	STRUTTURA DEL PIANO QUALITÀ DELLA COMMESSA	3
3	DEFINIZIONI	4
4	PIANO QUALITÀ DELLA COMMESSA E SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	4
5	NORMATIVA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
6	DISTRIBUZIONE DEL PIANO QUALITÀ DELLA COMMESSA	4
7	ORGANIZZAZIONE DELLA COMMESSA E DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ	5
7.1	DISTRIBUZIONE DELLE RESPONSABILITÀ	5
7.2	STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI COMMESSA	9
8	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	16
8.1	POLITICA GENERALE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	16
8.2	SERVIZIO MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI	17
8.4	ESECUZIONE DELLA MANUTENZIONE STRAORDINARIA, DEI LAVORI DI ADEGUAMENTO NORMATIVO E RIQUALIFICAZIONE TECNOLOGICA	18
9	PROCESSI SPECIFICI ADOTTATI PER LA GESTIONE DELLA COMMESSA	19
9.1	RIESAME DEL CONTRATTO	22
9.2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO	22
9.3	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	24
9.4	ESECUZIONE LAVORI E RIQUALIFICAZIONE TECNOLOGICA	25
9.5	APPROVVIGGIONAMENTO DI MATERIALI E SERVIZI	26
9.6	CONTROLLO DOCUMENTI E DATI	28
9.7	GESTIONE DELLA STRUMENTAZIONE DI MISURA	28
9.8	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	29
9.9	AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE	29
9.10	VERIFICHE ISPETTIVE DELLA QUALITÀ	30
9.11	FORMAZIONE DEL PERSONALE	30
9.12	VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENTE	30

1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Scopo del presente Piano della Qualità della Commessa (PQC) è quello di disciplinare e descrivere le modalità di assicurazione e controllo della qualità dei servizi erogati.

Al fine di assicurare gli standard di qualità di seguito descritti per ciascun servizio, per la gestione della presente Commessa, è adottato un Sistema di Gestione per la Qualità che descrive e disciplina non solo i controlli finali o a campione da eseguire sul servizio erogato, ma anche:

- L'organizzazione e la distribuzione delle responsabilità,
- I servizi con i relativi standard di qualità,
- I processi aventi influenza sulla qualità del servizio con le attività di controllo eseguite a monte, durante e dopo l'erogazione del servizio stesso, specificamente posti in essere per la Commessa **COMUNE DI AVEZZANO (AQ)**.

Per quanto non puntualmente disciplinato dal presente Piano Qualità della Commessa (PQC), si rimanda alle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità di Cofely Italia S.p.A.

Il presente Piano della Qualità si applica alla Commessa **COMUNE DI AVEZZANO (AQ)** avente come oggetto del Contratto il Servizio di Gestione Integrata e Manutenzione degli Impianti di Pubblica Illuminazione con Interventi di Messa a Norma e Miglioramento dell'Efficienza Energetica.

2 STRUTTURA DEL PIANO QUALITÀ DELLA COMMESSA

Il presente documento e quelli in esso richiamati, descrivono l'organizzazione, le risorse e le procedure messe a disposizione ed adottate, per l'erogazione dei servizi previsti dall'Appalto avente come oggetto il servizio descritto nel precedente paragrafo.

Nella stesura del presente documento si tiene conto che Cofely Italia S.p.A. ha ottenuto ormai da diversi anni la Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità a riprova di un Sistema di Gestione consolidato, ovvero stabile.

Inoltre Cofely Italia S.p.A. ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale.

Cofely Italia S.p.A. ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza.

Infine, Cofely Italia S.p.A. è certificata in merito al Sistema di Responsabilità Sociale.

In particolare, nel presente Piano della Qualità e nei documenti in esso richiamati e/o allegati, sono disciplinati e descritti:

- La procedura per la revisione e modifica del piano della qualità stesso durante lo svolgimento delle attività,
- L'organizzazione con le risorse umane messe a disposizione per l'erogazione dei servizi,
- Le specifiche responsabilità ed autonomie delle unità organizzative previste,
- I servizi, ed i relativi obiettivi di qualità, previsti per la presente commessa,
- La descrizione dei processi aventi influenza sulla qualità del servizio,
- I criteri per l'esecuzione di prove, controlli, collaudi e verifiche,

3 DEFINIZIONI

- PQC Piano Qualità della Commessa
CSA Capitolato Speciale di Appalto

4 PIANO QUALITÀ DELLA COMMESSA E SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Come sopradescritto, il presente PQC descrive l'organizzazione (risorse umane, risorse tecnologiche, struttura organizzativa e processi) messa a disposizione per l'erogazione dei servizi.

Il presente documento diventa parte integrante del sistema di gestione per la qualità ed oggetto di verifica.

5 NORMATIVA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Nella redazione del presente Piano della Qualità, i documenti presi a riferimento sono preliminarmente quelli contrattuali con i relativi allegati, emessi a base dei documenti di gara, oltre che i documenti di sistema aziendale, ovvero Manuale Organizzativo del Sistema di Gestione di Cofely Italia S.p.A. ed il Codice Etico.

Il documento è redatto secondo quanto indicato dalle norme di riferimento UNI EN ISO 9001.

6 DISTRIBUZIONE DEL PIANO QUALITÀ DELLA COMMESSA

Tutte le copie del Piano della Qualità definite "controllate" sono distribuite dal Project Manager.

Alla consegna della nuova revisione del Piano, viene ritirata la revisione Superata che verrà successivamente eliminata.

A comprova della avvenuta consegna, viene richiesta al ricevente la firma per ricevuta.

Ogni qual volta venisse aggiornata la revisione del presente PQC, il Project Manager ne distribuisce una copia alle unità interessate.

7 ORGANIZZAZIONE DELLA COMMESSA E DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

7.1 DISTRIBUZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

La commessa è gestita con personale dedicato; in funzione di specifiche esigenze temporanee, può essere impiegato altro personale, qualificato per le attività da eseguire.

Il personale dedicato sarà utilizzato per le attività di gestione, manutenzione e pronto intervento mentre quello non impiegato a tempo pieno sarà utilizzato per lavori di adeguamento normativo e riqualificazione tecnologica e per coprire i picchi di domanda di pronto intervento.

Il Rappresentante della Commessa rimane comunque in capo a Cofely Italia S.p.A.

Di seguito è rappresentata l'organizzazione che si intende adottare per la gestione della Commessa oggetto del presente Piano della Qualità.

Project Manager	Introna Gaetano
Assistente di Commessa	Pantalone Silvan
Tecnici dedicati	De Angelis Riccardo Di Martino Eustachio Flammini Gabriele

Per le opere di Riqualificazione Tecnologia degli Impianti, ci si avvale di ditte specializzate, come meglio indicato nel seguito.

Per l'individuazione dei luoghi, si fa riferimento agli impianti che fanno capo ai seguenti Quadri Elettrici di riferimento.

- via Lolli
- via E. Fontana
- via Nazario Sauro
- via Mattei
- via Monte S. Michele
- via Veneto
- via Bagnoli
- via Rosselli
- via Monte Velino
- via Palanza
- via Montello
- via della Pineta
- via America
- via dei Giacinti
- via Aquila
- via Teramo
- via Tagliacozzo
- via M.A. Colonna - Teramo (2)
- via S. Callisto
- via Paganini
- via Roma
- via Roma (nord)
- via Lago di Scano
- via Galeno
- via Reni
- via Viotti
- via Puglia
- via Di Giorgio
- via Bocciofilo
- via delle Olimpiadi
- via Cimarosa
- via Abbruzzi
- via Cavalieri di Vittorio Veneto
- via Sturzo
- via Sturzo 2

- via Masse d'Albe
- via S. Andrea
- Via S. Pertini
- via Pereto
- via Jenner
- via Pulci
- Via S. Francesco
- Via S. Francesco n.6
- via Elvezia
- via Grieco
- via Napoli
- via S.M. Esciba
- via De Nicola
- via La Malfa
- via Pio la Torre
- via Cerri
- via Nenni
- via della Pace
- via Massa d'Albe
- via Trara
- via Trara (2)
- Borgo Incile
- via Raffaello Sanzio
- via Nuova
- Cavallerecchia
- via Bonarroti (Caruscino)
- via Trequarti
- via Caruscino
- via Brunelleschi
- via Bonarroti (2)
- via S. Andrea
- via Bonarroti
- via Appennini
- via Lionelli
- via Europa
- via Monte Cervaro
- via Paterno

- via Verga
- via Palazzi
- via della Stazione
- via S. Salvatore
- via Trecenne
- via Colasanti
- via dell'Olmetto
- via Circonvallazione
- via Strada 11
- via S. Martino
- via Milano (Monte Cervaro)
- via Muro Antico
- via Labriola
- via S. Martino (2)
- via Fucini
- via Negri
- via Solegara
- via U. Maddalena
- via da Monte
- Chiesa S. Lucia Bivio Castelnuovo
- Chiesa S. Lucia Bivio Castelnuovo 2
- via C. Santa Croce
- via Cofini
- LIMITE NORD CASTELNUOVO
- Cimitero Castelnuovo
- via Manzoni
- via S. Sebastiano
- Stadio Cese
- via Pietro Marzo

7.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI COMMESSA

7.2.1 *Project Manager*

Verifica i risultati della commessa

Pianificazione e controllo di attività per commessa.

Contabilità centro di costo.

Coordina, indirizza e controlla il lavoro dell'Assistente di Commessa, dell'Assistente Lavori e del Responsabile della sala operativa.

Verifica le condizioni contrattuali relative alla commessa.

Controlla la documentazione di commessa e l'esistenza di tutti i documenti tecnici necessari all'erogazione dei servizi.

Effettua la presa in carico degli impianti oggetto della commessa.

Valida il piano di manutenzione elaborato dall'Assistente di Commessa attraverso il sistema informativo.

Coordina tutte le funzioni relative alla erogazione dei servizi relativi alla commessa, individuando le responsabilità per l'avviamento e lo svolgimento delle stesse.

Emette le richieste di acquisto di componenti di maggiore importanza secondo le richieste dell'Assistente di Commessa.

Redige tutta la documentazione tecnica, amministrativa e legale legata al corretto svolgimento delle attività di commessa.

Predisporre/Aggiorna la Valutazione dei Rischi.

Elabora un programma per i lavori.

Esegue i controlli sull'avanzamento degli eventuali lavori (SAL) secondo quanto pianificato nel programma stesso.

Esegue direttamente, o tramite la collaborazione dell'Assistente di Commessa, i controlli sui lavori.

Gestisce gli stati avanzamento lavori e mantiene aggiornata la contabilità economica della commessa e dei relativi servizi erogati.

Verifica il grado di soddisfazione del cliente e attua le azioni di miglioramento del servizio necessarie.

Gestisce i rapporti e dirime le eventuali problematiche con il cliente che si possono manifestare nello svolgimento delle attività dell'appalto.

7.2.2 *Assistente di Commessa*

Gestione ed organizzazione del personale tecnico impegnato in mansioni operative;

Gestione delle problematiche derivanti da situazioni di stress operativo;

Assistenza tecnica ai cantieri per l'esecuzione di collaudi;

Pianificazione e controllo di attività per commessa ed in attività gestionale per obiettivi.

Riceve dal Project Manager la documentazione operativa necessaria allo svolgimento delle attività di manutenzione ordinaria previste in commessa, verificandone la completezza.

Pianifica, utilizzando il sistema informatico di gestione della manutenzione, l'esecuzione di tutte le attività di manutenzione ordinaria prevista secondo le tempistiche indicate nel Piano Manutenzione.

Elabora attraverso il sistema informatico gli ordini di lavoro periodici.

Controlla l'erogazione del servizio ed il soddisfacimento delle prestazioni offerte.

Effettua i controlli e le attività manutentive.

Coordina il personale operativo nell'esecuzione delle attività di manutenzione programmate.

Raccoglie i dati relativi ai controlli effettuati su tutti gli impianti oggetto dell'appalto ed attiva il personale tecnico per la normalizzazione di eventuali difformità.

Programma gli interventi necessari per risolvere le non conformità.

Gestisce i rapporti tecnici con il Responsabile dell'Ente.

Coordina tutti gli interventi richiesti con il Responsabile dell'Ente in modo da minimizzare gli eventuali disservizi all'utenza.

Gestisce l'inserimento dati all'interno del Sistema di manutenzione computerizzata.

Richiede l'acquisto di materiali e servizi.

Riporta alla funzione Project Manager.

Se richiestogli dal Project Manager, esegue i controlli qualità pianificati sugli eventuali lavori in corso di esecuzione o conclusi.

7.2.3 Operativi (Tecnici dedicati)

Esegue tutte le attività secondo gli ordini di lavoro e le relative procedure operative di sua competenza.

Effettua interventi anche di emergenza al fine di garantire la continuità del servizio, l'eliminazione di malfunzionamenti e la messa in sicurezza degli impianti agendo in autonomia decisionale nel corso delle suddette attività.

Compila i Buoni Lavoro relativi a tutte le attività svolte, attraverso il sistema informativo (GEOMAP).

Riporta all'Assistente di Commessa.

7.3 UNITÀ NON INSERITE NEL FUNZIONIGRAMMA

Ci sono alcune Unità che, pur non essendo inserite nel funzionigramma della Commessa, svolgono delle funzioni importanti nell'ambito della commessa stessa.

Tali Unità non hanno una dipendenza gerarchica dal Project Manager, ma svolgono specifici compiti di supporto, consulenza, indirizzo e controllo anche all'interno della commessa.

In alcuni casi, tali Unità, possono essere incaricate di svolgere uno specifico compito o servizio all'interno della commessa; in tal caso rispondono funzionalmente al Project Manager per il raggiungimento dello specifico risultato.

Tali Unità appartengono alla struttura organizzativa di Cofely Italia S.p.A.

Di seguito, sono descritte le responsabilità e le autonomie che dette Unità hanno relativamente alla presente commessa.

Efficiency Manager

Verifica il rendimento degli impianti per individuare ulteriori azioni di miglioramento.

Predisporre il budget energetico delle Commesse.

Confrontare l'andamento dei consumi, con gli obiettivi prefissati.

Individuare carenze gestionali/impiantistiche e proporre soluzioni per ricondurre gli impianti ai consumi energetici prefissati.

Sala Operativa

Gli uffici sono attivi dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il Sabato dalle 8.00 alle 13.00 per garantire l'assistenza agli immobili provinciali che dovessero avere la necessità di un intervento.

Al di fuori di tali orari la reperibilità sarà garantita attraverso la dotazione di telefoni cellulari/smartphone, oltre che alla reperibilità attraverso il Call Center.

Questo, come meglio descritto nel seguito, è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno ed accessibile mediante numero verde – per la ricezione e registrazione di tutte le richieste/segnalazioni notificate dal Cliente, ovvero dai suoi utenti autorizzati.

Questa soluzione ha l'obiettivo di garantire sempre e comunque all'Amministrazione Comunale la massima qualità del servizio.

In Cofely Italia S.p.A. a disposizione della Sala Operativa è presente personal computer dedicato alla "Supervisione e telecontrollo" di tutti gli impianti.

Tutti i dati degli interventi vengono registrati ed archiviati all'interno del sistema informativo.

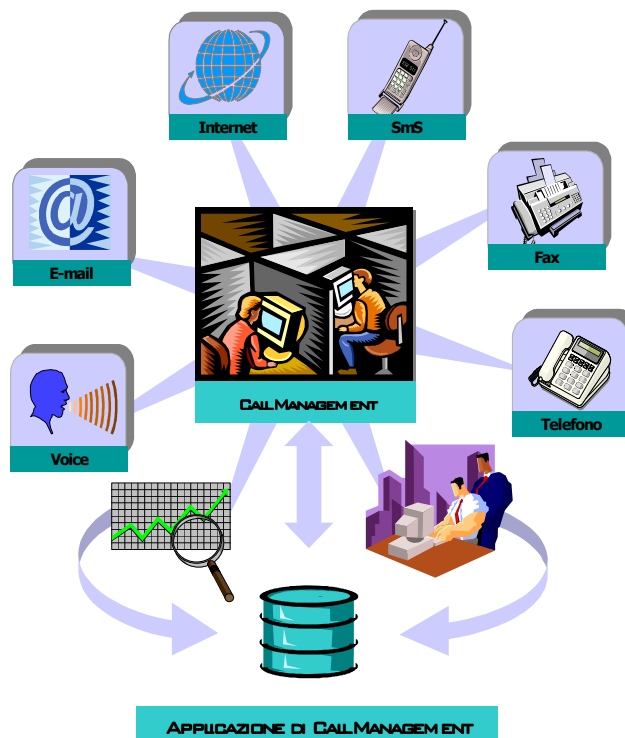
Al di fuori degli orari di presenza dell'addetto, il sistema telematico provvederà all'instradamento automatico dell'allarme (completo di tutti i dati necessari all'intervento) all'operatore remoto di turno, raggiungibile attraverso smartphone/palmare.

Call Center

Il Call Center opera in affiancamento alla Sala Operativa per la raccolta delle richieste di "Pronto Intervento e Reperibilità" al di fuori degli orari di lavoro della Sala Operativa.

Questa soluzione garantisce al Cliente la sicurezza di avere sempre a propria disposizione un operatore umano pronto a raccogliere e gestire con professionalità qualsiasi segnalazione ricevuta attivando, in caso di necessità anche procedure di urgenza o addirittura di emergenza.

Lo strumento offerto non è semplice centralino più o meno automatizzato, ma un vero e proprio strumento tecnologico di alto profilo costituito da risorse, strumenti, servizi e metodologie utili a rispondere in modo rapido ed efficace a tutte le richieste ed aspettative del Cliente, consentendo un rapporto Cliente-Fornitore basato sulla correttezza e completezza informativa e finalizzato ad accrescere nel Cliente una maggiore percezione della qualità del servizio "acquistato".



Il Call Center è certificato secondo il progetto di norma UNI U83.00.036 0 (Servizi di relazione con il Cliente, con il Consumatore e con il Cittadino effettuati attraverso centri di Contatto multicanale).

Questo vuol significare che il Call Center è conforme alle normative in materia di Qualità, Sicurezza, Ambiente e tutela dei lavoratori.

Tutte le attività del Call Center sono continuamente monitorate attraverso indicatori presenti nella norma stessa ed oggetto di reporting mensile.

Il vantaggio operativo principale legato all'utilizzo di un Call Center è la possibilità di usufruire di un punto di raccolta di tutte le richieste e la sicurezza di poter contare sul supporto di esperti capaci di rispondere ad ogni tipo di problema. Entrambi elementi importanti e di grande impatto sulla percezione dell'efficienza del servizio offerto.

Oltre a questo, gli ulteriori vantaggi introdotti da questa soluzione tecnologica sono:

- presenza del servizio 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno;
- distribuzione automatica delle chiamate;
- riduzione del tempo di risposta grazie alle priorità definite;
- produzione di reports periodici e conseguente possibilità di evidenziare criticità ed effettuare analisi preventive;
- correttezza e completezza informativa nei confronti del Cliente;
- accrescimento del livello di soddisfazione del Cliente e dei suoi utenti;
- accrescimento della percezione della qualità del servizio "acquistato" da parte del Cliente;
- possibilità di misurare in modo concreto la qualità del servizio fornito attraverso gli strumenti di monitoring presenti nel sistema informativo, che permettono in tempo reale di verificare lo stato di fatto di tutte le chiamate in essere.

Il Cliente/Utente o qualsiasi rappresentante autorizzato dal Cliente potrà comunicare indifferentemente con il Call Center attraverso:

- accesso telefonico attraverso un NUMERO VERDE,
- compilazione form sistema informatico di commessa;

La gestione delle richieste di interventi di qualunque genere e da chiunque formulata (in forma informatizzata, scritta, telefonica o verbale) sarà gestita con procedimenti che consentano, in qualsiasi momento, la loro precisa conoscenza, con riferimento ai seguenti elementi:

- Data e ora di accesso
- Motivo dell'accesso
- Richiedente
- Edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento
- Stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa etc.)
- Tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi.

Tutte le segnalazioni ricevute dal Call Center saranno registrate nel sistema informativo e rese disponibili nella Sala Operativa di Commessa per l'attivazione delle risorse in campo.

Il sistema di gestione del Call Center fornirà automaticamente le informazioni relative alle statistiche dei tempi d'accesso e un sistema di gestione delle chiamate in inbound sarà in grado di registrare le statistiche dei tempi di attivazione dell'operatore in conseguenza delle richieste inoltrate e dei tempi di indisponibilità della linea.

Il monitoraggio dell'attività del Call Center, viene comunque effettuata internamente a Cofely Italia S.p.A. attraverso la produzione mensile di una serie di reportistica interna.

Relativamente al servizio reso attraverso il Call Center aziendale, l'Azienda si impegna a garantire i seguenti livelli di servizio:

- Tempo di accesso telefonico ad un operatore: tempo intercorso dal completamento della composizione del numero telefonico e la risposta dell'operatore umano: inferiore a 60 secondi;
- Tempo di risposta a richiesta non telefonica: tempo intercorso tra la ricezione del messaggio e-mail, fax e risposta da parte della centrale operativa: urgente entro massimo 10 minuti dall'invio.

L'Assistente Lavori

Prende in consegna i cantieri che deve seguire.

Riceve dal Project Manager la documentazione operativa necessaria allo svolgimento dei lavori.

Attua i programmi dei lavori ricevuti dal Project Manager, utilizzando le risorse messegli a disposizione.

Organizza, coordina e controlla il lavoro degli operativi all'interno dei cantieri.

Distribuisce al personale operativo, secondo le specifiche competenze, gli ordini di lavoro, le relative istruzioni operative ed il Piano di Sicurezza, verificando che le direttive in essi contenuti vengono applicati nello svolgimento delle proprie attività.

Programma gli interventi necessari per risolvere le non conformità più gravi.

Gestisce i rapporti tecnici con il personale tecnico della committente.

Coordina tutti gli interventi richiesti con il Responsabile dell'Ente in modo da minimizzare gli eventuali disservizi all'utenza.

Richiede l'acquisto di materiali e servizi.

Riporta alla funzione Project Manager.

Ufficio Acquisti

L'Ufficio Acquisti qualifica i fornitori di servizi e di prodotti critici ed esercita su di essi un controllo periodico per verificare il mantenimento del livello qualitativo e la convenienza economica, provvede alla definizione di accordi di fornitura.

Emette gli ordini d'acquisto.

Direzioni del Polo di Supporto Business

Si intendono le strutture interne a Cofely Italia S.p.A dedicate a norme/campo specifici, quali Qualità, Sicurezza, Ambiente, Progettazione.

8 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I principali servizi oggetto della presente commessa riguardano, specificatamente, il Servizio di Manutenzione degli Impianti di Pubblica Illuminazione.

8.1 POLITICA GENERALE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La politica del servizio indica le modalità scelte per garantire il rispetto:

- Delle normative cogenti
- Delle norme tecniche di riferimento
- Degli impegni contrattuali
- Degli standard del servizio
- Quindi, la politica, di seguito riportata, rappresenta la direttrice lungo la quale ha scelto di muoversi nella gestione della presente commessa:
- Assicurazione, per il periodo contrattuale, del mantenimento delle condizioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti e delle altre prescrizioni contenute nella documentazione contrattuale
- Affidabilità e continuità di esercizio degli impianti anche in condizioni critiche, riducendo le interruzioni del servizio,
- Costituzione di una centrale operativa per il pronto intervento e le emergenze,
- Garanzia della sicurezza per gli utenti e gli operatori,
- Impiego di materiali certificati e di materiali conformi alle norme e certificazioni
- Smaltimento nel rispetto dell'ambiente e secondo la legislazione e normativa vigente, dei materiali di risulta conseguenti a lavorazioni o sostituzioni durante le manutenzioni ed il servizio di fornitura.

8.2 SERVIZIO MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI

8.2.1 Definizione

Il servizio di manutenzione degli impianti comprende lo svolgimento delle seguenti attività:

- Fornitura di beni e materiale di consumo.
- Manutenzione ordinaria: si intende l'esecuzione delle operazioni specificamente previste nei programmi di manutenzione elaborati in base alla documentazione contrattuale, alle norme tecniche, alle leggi di settore, ai libretti d'uso e manutenzione degli apparecchi e componenti, alle istruzioni operative della Cofely Italia S.p.A.

8.2.2 Politica di erogazione del servizio

La politica del servizio in oggetto prevede:

- Assicurare, per tutto il periodo contrattuale, il mantenimento delle normali condizioni di fruibilità e funzionalità, nel rispetto delle normative e legislazioni vigenti;
- Gestione della contabilità degli interventi eseguiti, in modo da consentire la corretta ed immediata verifica di ogni singola attività svolta;
- Garantire la sicurezza sia per i tecnici che operano sugli impianti che per gli utenti finali degli stessi;
- Utilizzare materiali qualificati e certificati (ove previsto)

8.2.3 Standard di servizio

Il servizio è erogato nel rispetto dei seguenti standard:

COMPLETAMENTO DEI PROGRAMMI DI MANUTENZIONE ELABORATI
ESECUZIONE DEL 100% DEI PROGRAMMI

LO SCOPO DI UN ADEGUATO PROGRAMMA DI MANUTENZIONE È ANCHE QUELLO DI RIDURRE GLI INTERVENTI A SEGUITO DI GUASTO E QUINDI ANCHE LE CONSEGUENTI INTERRUZIONI DI SERVIZIO

8.4 ESECUZIONE DELLA MANUTENZIONE STRAORDINARIA, DEI LAVORI DI ADEGUAMENTO NORMATIVO E RIQUALIFICAZIONE TECNOLOGICA

8.4.1 Definizione

Tale servizio riguarda:

- la manutenzione straordinaria (su richiesta o autorizzazione da parte della committente): si intendono gli interventi atti a ricondurre il funzionamento dell'impianto a quello previsto dal progetto e/o dalla normativa vigente mediante il ricorso, ad attività di sostituzione, riparazione o messa a punto di parti o componenti dell'impianto non pianificate.
- le attività finalizzate all'ammmodernamento tecnologico degli impianti, con l'uso di tecnologie nuove.

8.4.2 Politica di erogazione del servizio

La politica del servizio in oggetto prevede:

- Aggiornamento della consistenza a seguito di interventi di sostituzione
- Migliorare la funzionalità degli impianti, ridurre il fabbisogno energetico.
- Per i lavori che prevedono impegni superiori alla settimana attuazione di tecniche di project-
- Garanzia, durante lo svolgimento delle attività, del massimo livello di sicurezza sia per i tecnici che per gli utenti finali.

9 PROCESSI SPECIFICI ADOTTATI PER LA GESTIONE DELLA COMMESSA

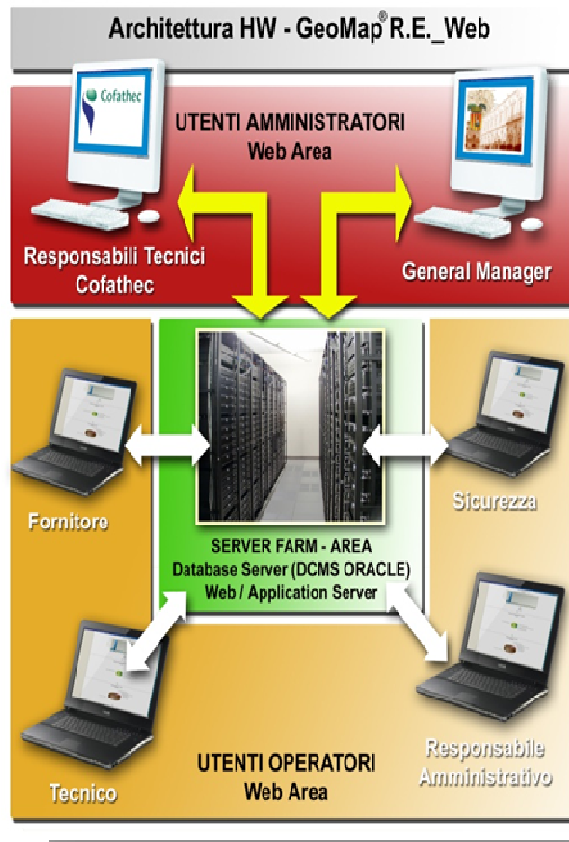
Per la Gestione della Commessa ci si avvale di apposito SISTEMA INFORMATIVO DI MANUTENZIONE denominato **GEOMAP**.

Il sistema informativo è certamente il perno attorno al quale ruotano le attività operative ma soprattutto il coordinamento e la gestione delle stesse, la reportistica e l'analisi per il miglioramento continuo.

Tale Sistema Informativo che permette di raggiungere il massimo livello di integrazione tecnologica per la gestione del patrimonio immobiliare in "ambiente Web Geografico Satellitare", basato sulle più recenti tecnologie GIS, con una completa integrazione tra dati geografici (LBS) grafici, satellitari (SAT) e dati alfanumerici.

La soluzione applicativa è la cosiddetta ASP (Application Service Provider).

Ciò implica che è presente presso il proprio CED di Cofely Italia S.p.A. sia l'hardware che il software necessario fornendo, sia al personale operativo che all'Ufficio del Cliente e agli utenti finali autorizzati, il servizio di gestione erogato attraverso il web.



Questa soluzione, allo stato dell'arte della tecnologia, permette alcuni significativi vantaggi quali:

- hardware e software risiedono in un ambiente e in un'architettura di sistema appositamente progettati e dimensionati per ospitare tali servizi.
- non è necessario avere a disposizione spazi all'interno dei locali del Cliente né dover provvedere a cablaggi, installazioni, test che, inevitabilmente, potrebbero procurare disagi di vario tipo;
- continua disponibilità di tecnici esperti dedicati ai sistemi e in grado di recepire eventuali problematiche o particolari nuove esigenze, prendere in carico le necessità e predisporre soluzioni in tempi brevi;
- estrema semplicità di accesso al sistema: da un normale Personal Computer connesso ad Internet sarà possibile interagire col sistema attraverso un apposito Portale web dei Servizi (cfr. paragrafo dedicato) ed accedere, in funzione del proprio livello di password, ai dati, allo stato delle proprie richieste, ai report, ecc. ;

L'ambiente operativo nel quale sono le informazioni è dunque contraddistinto da caratteristiche quali:

- facilità d'uso, tutti i moduli del software avranno il medesimo funzionamento e la medesima interfaccia (amichevole);
- interrogazioni bidirezionali ovvero con un semplice click del mouse;
- completezza, gestione integrata e modulare della consistenza patrimoniale semplice e intuitiva con i moduli Anagrafe Immobiliare, Property e Facility Management;
- funzioni Alert, apposite funzioni sono dedicate al sistema di comunicazione interno attraverso il quale tutti gli Utenti possono essere avvisati a mezzo e-mail e/o SMS di eventuali attività / azioni richieste dal Sistema Informativo. Questo assume valenza soprattutto nei casi relative a work-flow manutentivi, ove strette relazioni legano le attività di Utenti – Clienti;
- personalizzazione, GeoMap® R.E._Web è un sistema altamente configurabile e personalizzabile per rispondere in modo puntuale alle diverse tipologie di esigenze e funzioni ; sarà consentito effettuare, in stretta sinergia con le esigenze dell' Ente qualsiasi personalizzazione specifica per ogni caratteristica organizzativa della struttura di gestione; funzioni di Personalizzazione da parte degli utenti strutturata a livelli;
- indipendenza dai Data Base, con GeoMap® R.E._Web si ha la possibilità di estrarre i dati da fonti tecnologicamente differenti (Oracle, MS Access ,MS SQL, ecc.). I dati possono essere esportati su file (in formato Access,Excel, Word, HTML, ecc) per poter effettuare analisi che trascendano i processi di gestione;
- multiutenza per l'accesso contemporaneo ai dati del sistema da parte di più utenti connessi alla base dati;
- sistema Multi_Devices, il sistema informativo essendo una web application e accessibile via Internet e tramite rete locale (LAN, WAN, VPN) è utilizzabile con un qualsiasi terminale e/o dispositivo mobile (Personal Computer, Pocket PC, ecc.);
- integrazione con gli strumenti di OFFICE AUTOMATION, con AutoCAD, con altri sistemi CAD (Microstation, ecc), con sistemi di Call e Contact Center e con Sistemi Informativi geografici (Shapefile, GWS, ecc.);
- estrema parametrizzazione del sistema per facilitare la personalizzazione;
- implementazione di nuove maschere e l'inserimento di nuovi tipi di dati anche in funzione dell'aggiornamento tecnico, legislativo e/o normativo;
- gestione della sicurezza dei dati e dei livelli di accesso differenziati a seconda delle diverse funzioni in una conduzione di utilizzo multimediale;
- flessibilità delle stampe (output) appositi strumenti sono disponibili per personalizzare i report a seconda delle esigenze dell'utenza;
- estrema integrazione dei dati per ottimizzare lo spazio utilizzato dalle informazioni e velocizzare l'accesso;
- completa reportistica relativa a tutte le operazioni effettuate in fase di gestione degli archivi;
- tracking delle attività ovvero la possibilità di registrare le modifiche delle informazioni gestite, in ambito sistemistica e funzionale Tutti i record vengono registrati in modalità "Before Update";
- profilazione di utente e gruppi in base ad autorizzazioni e diritti di accesso;
- selezione guidata ai valori conosciuti intesa come la possibilità di selezionare i valori di selezione ricorrendo agli elementi presenti nel sistema;
- accesso alle informazioni (grafiche ed alfanumeriche) ed ai dati tramite internet senza la necessità di avere particolari applicativi verticali.

Il sistema informativo quale piattaforma integrata di una vasta serie di moduli applicativi, ciascuno di essi dedicato a precise funzionalità e definite prestazioni, interagiscono l'un l'altro scambiandosi le informazioni nella stessa sessione di lavoro.

Il processo gestito da GEOMAP ®_RealEstate_Web prevede inoltre la storicizzazione degli ordini completati.

Tutti gli Ordini Lavoro completati vengono inseriti automaticamente in un rapporto storico per eseguire sommari ed analisi sia finanziarie che tecniche.

Di seguito vengono richiamati una serie di Moduli, come meglio descritti nella documentazione di Offerta.

- Modulo Anagrafica
- Modulo Gestione dati di Consistenza
- Modulo Anagrafe
- Interfaccia utente
- Modulo Governo

9.1 RIESAME DEL CONTRATTO

A seguito dell'aggiudicazione della commessa, il Project Manager ha la responsabilità di riesaminare il contratto con la committente al fine di garantirne la sua conformità all'offerta presentata.

Nel caso la committente richieda delle modifiche, il Project Manager ha la responsabilità di indicare la fattibilità economica e/o tecnica della commessa, attivando le figure preposte dell'Organizzazione del Sistema di Gestione di Cofely Italia S.p.A.

9.1.1 Modifiche al contratto nel corso dello svolgimento della commessa

Eventuali modifiche al contratto saranno gestite come al punto precedente con conseguente revisione del Piano della Qualità e dei documenti interessati dalle modifiche introdotte.

Tutte le funzioni della struttura saranno messe al corrente, attraverso la distribuzione dei suddetti documenti, delle avvenute modifiche.

9.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

9.2.1 Ambito di applicazione

Il presente processo si applica alle richieste di pronto intervento provenienti dall'utente, da altro rappresentante del committente o dal personale operativo impiegato nella commessa.

9.2.2 Responsabilità

Le chiamate sono ricevute dal Call Center, ovvero Sistema Informativo di Gestione GEOMAP di Cofely Italia S.p.A. il quale provvede a smistarle all'interno dell'organizzazione per la Commessa.

9.2.3 Descrizione del processo

Il servizio raccoglie le segnalazioni e le richieste di intervento consentendo il più ampio accesso possibile attraverso:

- Numero Reperibili
- Operativi telefonici presenti presso la centrale operativa 24 ore su 24 per 365 gg/anno;
- Sistema di controllo collegato agli impianti in gestione.

Il cliente/utente che ha effettuato la chiamata viene contattato per comunicare i tempi dell'intervento e prendere l'appuntamento (se necessario).

Il tecnico incaricato verifica lo stato dell'impianto ed esegue l'intervento necessario al ripristino del corretto funzionamento dell'impianto.

Al termine dell'intervento effettua le prove di funzionamento necessarie.

In caso di problemi che non è in grado di risolvere, il tecnico avvisa il Project Manager che valuta l'opportunità di far intervenire altro personale con le competenze necessarie e/o aziende specializzate.

L'Operativo effettua la registrazione dell'intervento eseguito secondo quanto previsto dal sistema informativo e l'Assistente di Commessa ne verifica la corretta e completa registrazione, chiudendo le richieste d'intervento.

Attraverso il Sistema Informativo Aziendale (GEOMAP) è possibile elaborare report ed interrogare lo stesso Sistema sulle attività eseguite.

Possono essere estrapolati dati statistici sugli interventi eseguiti, quali:

- Aggregazione degli interventi per tipologia
- Andamento delle chiamate nel tempo e nell'arco della giornata
- Aggregazione degli impianti in funzione del numero di interventi che hanno generato
- Tempi medi di chiusura delle chiamate

9.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

All'avvio della commessa vengono elaborati i programmi di manutenzione degli impianti in gestione secondo il sistema informativo di gestione, denominato GEOMAP.

Il Project Manager:

- Ha la responsabilità di distribuire gli incarichi tra gli Operativi affinché vengano puntualmente eseguiti i programmi elaborati.
- Verifica che le registrazioni siano eseguite in maniera completa e corretta, aggiorna il programma di gestione della manutenzione con le attività eseguite.
- Comunica all'Assistente di Commessa i dati sul completamento delle attività di manutenzione programmate.

L'Assistente di Commessa esegue sopralluoghi sugli impianti campione e ne constata lo stato di regolare manutenzione, ovvero di carenze del servizio.

Se necessario rileva le non conformità sul servizio erogato.

Le attività sopra indicate sono eseguite secondo le indicazioni delle procedure di Cofely Italia S.p.A.

Nell'ambito dell'erogazione del servizio viene svolta l'attività di gestione dei rifiuti secondo omonima procedura di Cofely Italia S.p.A.

9.4 ESECUZIONE LAVORI E RIQUALIFICAZIONE TECNOLOGICA

L'Assistente di Commessa, presa visione dei documenti progettuali, effettua un sopralluogo sugli impianti oggetto dei lavori assieme ad un tecnico incaricato dalla Direzione Lavori della Committente e verifica con quest'ultimo il programma di esecuzione dei lavori.

Se il singolo lavoro richiede una durata superiore alle due settimane elabora un Programma, ove riporta la data di inizio e fine di ciascuna attività nonché le risorse necessarie.

Sulla base del programma lavori richiede le risorse alla Sala Operativa.

L'Assistente di Commessa verifica, periodicamente, l'avanzamento dei lavori ed il rispetto del programma; effettua i controlli sulle attività eseguite.

Al termine dei lavori esegue un collaudo funzionale di cui redige un verbale.

Se nel corso del collaudo sono effettuate misure registra anche:

- Strumento utilizzato
- Misure rilevate
- Esito del collaudo (positivo o negativo)

Le attività sopra indicate sono eseguite secondo le indicazioni della procedura di Cofely Italia S.p.A.

9.5 APPROVVIGIONAMENTO DI MATERIALI E SERVIZI

Si selezionano i fornitori sulla base di:

- Affidabilità verificata e confermata nel tempo
- Referenze di mercato
- Solidità economico-organizzativa

I fornitori selezionati sono sottoposti al controllo continuo delle loro prestazioni al fine di poter garantire la qualità del servizio finale.

I processi di approvvigionamento dei materiali e servizi sono disciplinati in modo da garantire il rispetto dei seguenti requisiti:

- I documenti d'acquisto contengono le informazioni necessarie a definire adeguatamente i prodotti e servizi che si ordinano,
- Le responsabilità di emettere e di verificare i documenti d'acquisto sono chiaramente ed univocamente assegnate all'interno dell'organizzazione,
- I materiali acquistati sono sistematicamente controllati al fine di garantire la conformità alle specifiche previste: da leggi, dal capitolato speciale d'appalto e dall'ordine emesso.
- I materiali sono classificati in base alla loro rilevanza ai fini della qualità e della sicurezza del servizio nel modo seguente:
 - Materiali con Livello di criticità 1 (LC1) materiali per i quali è prevista: l'applicazione di un sistema d'identificazione e rintracciabilità; si richiede l'emissione di un ordine scritto e sottoposto a successiva verifica;
 - Materiali con Livello di criticità 2 (LC2) materiali per i quali è prevista l'applicazione di un sistema d'identificazione, ma non di rintracciabilità, per i quali si richiede l'emissione di un ordine scritto sottoposto a successiva verifica;
 - Materiali con Livello di criticità 3 (LC3) materiali per i quali non è prevista l'applicazione di un sistema d'identificazione e rintracciabilità dei prodotti per i quali non si richiede l'emissione di un ordine scritto, ma la sola verifica dei documenti d'acquisto successiva all'approvvigionamento. Tale classificazione si applica solamente a materiali non rilevanti per la qualità del servizio.

Le attività sopra indicate sono eseguite secondo le indicazioni della procedura "Approvvigionamento" di Cofely Italia S.p.A.

Per i servizi ed i materiali LC1 ed LC2, L'Assistente di Commessa fa una richiesta d'acquisto all'Ufficio Approvvigionamenti, indicando le specifiche tecniche necessarie alla completa definizione del materiale o servizio richiesto.

Per i materiali LC3 emette direttamente un ordine d'acquisto presso un fornitore convenzionato.

Gli ordini, prima della loro emissione, sono sottoposti a verifica con le seguenti modalità, a seconda delle diverse tipologie di approvvigionamento:

Approvvigionamento Materiali: la verifica ha per oggetto gli aspetti tecnici e commerciali del materiale da ordinare (correttezza del riferimento a cataloghi fornitori o specifiche tecniche), nonché gli aspetti qualitativi dello stesso (controlli qualitativi, certificazioni, dichiarazioni di conformità richiesti) a cura dell'ufficio Approvvigionamenti.

Approvvigionamento Servizi: la verifica viene effettuata mediante la comparazione delle richieste definite dall'Assistente di Commessa o dei preventivi ricevuti, a cura dell'Ufficio Approvvigionamenti sentito l'Assistente di Commessa.

L'emissione dell'ordine è effettuata con le seguenti modalità, a seconda delle diverse tipologie di approvvigionamento.

Approvvigionamento Materiali: l'emissione dell'ordine è sempre effettuata per i materiali in LC1 e LC2 in forma scritta e avviene indicando, le seguenti informazioni:

- Aspetto tecnico: descrizione dei materiali o componenti acquistati che permette la loro identificazione univoca mediante il riferimento alla marca, al tipo, al modello del materiale acquistato e, ove ritenuto opportuno, al codice materiale del fornitore;
- Aspetto commerciale: descrizione delle condizioni commerciali d'acquisto riportate per esteso e/o mediante il riferimento a preventivi ricevuti e a convenzione d'acquisto.

Approvvigionamento Servizi: L'Assistente di Commessa definisce le caratteristiche di qualità dei servizi da acquistare attraverso: appositi annessi tecnici alla richiesta d'offerta o all'ordine (contratto) oppure mediante approvazione di specifiche contenute nell'offerta emessa dal fornitore,

Per i servizi ed i materiali LC1 ed LC3, la responsabilità dell'emissione dell'ordine di beni e servizi è l'Ufficio Approvvigionamenti.

Approvvigionamenti d'urgenza: in caso di urgenza (interruzione del servizio, situazioni di pericolo per cose o persone, etc.) L'Assistente di Commessa può procedere all'emissione diretta di ordini di acquisto di servizi o materiali LC1 o LC2, di cui deve fornire immediata comunicazione all'Ufficio Approvvigionamenti.

Qualificazione della società subappaltatrici: le società sub-appaltatrici sono selezionate tra le società qualificate di Cofely Italia S.p.A. in base a criteri di sicurezza, solidità della struttura organizzativa, competenze ed esperienze già acquisite in altre commesse simili.

Le attività sopra indicate sono eseguite secondo le indicazioni della procedura di Cofely Italia S.p.A.

9.6 CONTROLLO DOCUMENTI E DATI

Il Project Manager conserva registrazioni delle comunicazioni emesse e ricevute, comprese quelle indirizzate/ricevute con il Committente.

Verifica che ogni nuovo documento emesso internamente al fine di regolare e disciplinare la presente commessa, sia conforme ai requisiti contenuti, nel presente Piano Qualità della Commessa, nel capitolato speciale d'appalto e nelle leggi cogenti.

I documenti di regolazione e disciplina della commessa sono tipicamente:

- Procedure
- Modulistica
- Standard e Guide

9.7 GESTIONE DELLA STRUMENTAZIONE DI MISURA

Per l'esecuzione di misure ritenute significative ai fini della qualità del servizio sono utilizzate appositi strumenti tarati internamente (con riferimento a strumenti primari tarati presso centri SIT), oppure presso centri esterni appositamente qualificati (ove possibile lo stesso costruttore dello strumento)

Gli strumenti sono identificati con il codice di matricola e/o il codice interno aziendale e ad essi è applicata un'etichetta recante il codice e la data di scadenza della taratura.

Per ogni strumento è definita una classe di precisione in funzione delle misure a cui è destinato.

La frequenza delle tarature è determinata in base ai seguenti criteri:

- Indicazioni fornite dal costruttore
- Precisione della misura richiesta
- Frequenza di utilizzazione dello strumento
- Risultati delle tarature precedenti

Per ogni strumento è redatta una scheda sulla quale sono registrati i dati identificativi dello strumento e le tarature eseguite.

Una copia dei certificati di taratura è conservata assieme allo strumento mentre un'altra è allegata alla Scheda Strumentazione.

Le attività sopra indicate sono eseguite secondo le indicazioni della procedura di Cofely Italia S.p.A.

9.8 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

La corretta gestione delle non conformità durante l'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto, può essere la fonte di successo degli stessi.

Tutte le principali anomalie e non conformità rilevate nell'esecuzione dei servizi saranno processate e registrate e, oltre a far scaturire immediate azioni correttive, saranno oggetto periodicamente di apposite analisi di tendenza, così da poter intraprendere opportune azioni preventive al fine di migliorare i servizi offerti.

Le anomalie e non conformità possono scaturire dalle attività di verifica, controlli e collaudi, nonché dalle verifiche ispettive effettuate dal Responsabile Qualità nell'ambito di applicazione del presente Piano della Qualità e/o nell'ambito dell'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto.

Per il dettaglio delle modalità di esecuzione del presente processo si rimanda ai Manuali di Qualità.

9.9 AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE

Ogni azione correttiva o preventiva intrapresa per eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali sarà di livello adeguato all'importanza dei problemi e sarà commisurata ai rischi relativi.

Tutte le modifiche derivanti da tali azioni saranno registrate secondo quanto prescritto dalle procedure.

In linea generale dette procedure contengono:

- l'efficace gestione dei reclami dei clienti e dei rapporti relativi alle non conformità del servizio;
- la ricerca delle cause delle non conformità relative al servizio, ai processi ed al sistema qualità;
- la registrazione dei risultati delle indagini;
- la definizione delle azioni correttive necessarie per eliminare le cause delle non conformità;
- l'esecuzione di verifiche per assicurare che le azioni correttive o preventive siano messe in atto e risultino efficaci.

9.10 VERIFICHE ISPETTIVE DELLA QUALITÀ

Le verifiche ispettive permettono di constatare l'applicazione e l'idoneità di quanto previsto per l'espletamento delle attività, il raggiungimento degli obiettivi qualitativi individuati, nonché il grado di soddisfazione del Committente.

Le attività sopra indicate sono eseguite secondo le indicazioni della procedura di Cofely Italia S.p.A.

9.11 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il grado di formazione e addestramento richiesto per l'erogazione dei servizi è previsto dalla normativa vigente e comunque descritto dal mansionario aziendale; per il personale impiegato per l'erogazione dei servizi oggetti del presente piano viene garantito un percorso di formazione già svolto ed in continuo aggiornamento secondo le norme nazionali e conformemente ai programmi previsti da legge.

Le attività indicate sono eseguite secondo le indicazioni della procedura di Cofely Italia S.p.A.

9.12 VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENTE

Sono individuati degli indicatori che saranno utilizzati come criteri di valutazione della soddisfazione dei bisogni della Committente.

Tali indicatori sono stati definiti da società esterna di consulenza che provvederà essa stessa, in terza parte, a raccogliere la soddisfazione del Cliente.

L'obiettivo che si intende perseguire, nel condurre questa indagine, è quello di conoscere meglio le aspettative e le valutazioni del Cliente circa i servizi da noi erogati.

Dei diversi soggetti che ricevono, beneficiano od usufruiscono dei nostri servizi, abbiamo deciso di rivolgerci al personale dell' "Ufficio Tecnico" della Committente, che segue l'erogazione dei servizi e lo svolgimento dei lavori.

L'acquisizione di informazioni è condotta mediante intervista diretta alle persone interessate.