

namenti e tutte le informazioni rilevate siano immediatamente disponibili sul server per eventuali ulteriori fasi di processo. In fase di rilievo, le Squadre di rilevatori saranno dotati di Tablet con un applicativo in grado di guidare e supportare la raccolta dei dati e delle informazioni in loco e di permettere l'aggiornamento in tempo reale del Sistema Informatico. La possibilità di inserire immediatamente sul Sistema le informazioni raccolte consente di velocizzare le successive valorizzazione economica dei servizi e di predisposizione del PDA e di contenere i tempi di consegna del Piano. **Le informazioni raccolte in sede di sopralluogo saranno rese disponibili, mediante accesso al Portale, all'Amministrazione interessata, che potrà visualizzarle e utilizzarle per valutare il PDA che sarà proposto dall'Offerente.**

PREDISPOSIZIONE DEL VERBALE DI SOPRALLUOGO. Al termine del sopralluogo il Responsabile della Squadra, coadiuvato dal Team di professionisti, predisporre il verbale del sopralluogo contenente tutte le informazioni rilevate e necessarie per la stesura del PDA.

PREDISPOSIZIONE E TRASMISSIONE DEL PDA. Il Responsabile del Servizio, insieme al Responsabile della Squadra, provvede a predisporre, attraverso il supporto del sistema informativo nel quale sono state inserite tutte le informazioni relative all'Amministrazione e agli immobili, il relativo Piano Dettagliato delle Attività, che sarà trasmesso **entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'effettuazione del sopralluogo (MIGLIORA rispetto ai 45 giorni previsti dal Capitolato).**

B.3 ANALISI DEI DATI E DELLE ESIGENZE DELL'AMMINISTRAZIONE

L'analisi del contesto di riferimento è un processo conoscitivo che Euro&Promos FM mette in campo al fine di poter procedere ad una **perfetta determinazione delle necessità dell'Amministrazione contraente.**

Con l'analisi del contesto si vuole avere:

- Una visione complessiva ed integrata, relativamente a tutti i servizi in essere, all'interno dell'Amministrazione;
- Una stima preliminare delle sinergie e delle possibili interazioni tra tutti i servizi attualmente utilizzati ed anche di quelli che potrebbero essere invece previsti in futuro;
- Verificare i punti di forza e di debolezza delle attuali modalità di organizzazione, gestione ed esecuzione dei servizi attualmente attuati;
- Verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'insieme dei dati rilevati e dalle esigenze dell'Amministrazione.

Il poter disporre di **informazioni strutturate, grazie anche all'ausilio del Sistema Informatico, permette** all'offerente di **contestualizzare ed ottimizzare al massimo la configurazione dei servizi operativi offerti nel rispetto degli obiettivi previsti dalla Documentazione di gara** al fine di garantire maggiori possibilità di successo. Al fine di fornire un'analisi del contesto e dati che sia vincente e significativamente utile all'ottimizzazione l'Offerente punta:

- Sull'analisi di un numero chiuso di dati;
- Sul supporto del sistema informatico;
- Sulla puntualità delle informazioni raccolte nella fase di sopralluogo;
- Sulla definizione precisa degli obiettivi che si pone per l'analisi.

Uno strumento di supporto all'analisi del contesto dell'Amministrazione è l'**Analisi SWOT** che consente di ottenere una visione integrata degli esiti dell'analisi del contesto. **L'analisi SWOT (Strengths Weaknesses Opportunities Threats) è infatti uno strumento di pianificazione strategica semplice ed efficace** che supporta l'Offerente ed anche l'Amministrazione Contraente, per evidenziare le caratteristiche del progetto, dell'organizzazione e le conseguenti relazioni con l'ambiente operativo nel quale si colloca, offrendo un quadro di riferimento per la definizione dell'orientamento strategico finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo. L'analisi SWOT consente inoltre all'Offerente di ragionare rispetto all'obiettivo che si vuole raggiungere tenendo simultaneamente conto delle variabili sia interne che esterne. Le variabili interne sono quelle che fanno parte del sistema e sulle quali è possibile intervenire; quelle esterne invece, non dipendendo dall'organizzazione, possono solo essere tenute sotto controllo, in modo che si possano sfruttare i fattori positivi e limitare i fattori che invece rischiano di compromettere il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Attraverso una matrice divisa in quattro campi che evidenziano:

- *I punti di forza,*
- *I punti di debolezza,*
- *Le opportunità,*
- *Le minacce,*



di quanto progettato e messo in campo, l'offerente è in grado di stabilire qual'è la migliore progettazione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Con l'ausilio del Sistema Informatico vengono infatti simulate diverse configurazioni dei servizi sulle quali si effettuano poi delle analisi SWOT al fine di individuare la migliore ottimizzazione nel rispetto:

- Degli obiettivi previsti dalla Documentazione di gara;
- Delle esigenze dell'Amministrazione;
- Del contesto di riferimento;
- Definizione dello standard richiesto dall'Amministrazione;
- Sulla quantità delle aree oggetto del servizio;
- Della tipologia delle aree oggetto del servizio;
- Tipologia di servizi richiesti dall'Amministrazione;
- Tipologia di attività richieste (ordinarie, integrative, aggiuntive, presidio pulizia, fornitura materiali);
- Del budget a disposizione dell'Amministrazione.

Per la simulazione delle configurazioni si parte dall'analisi dei dati relativi agli anni di gestione precedente rilevati in fase di sopralluogo e **si analizza nello specifico le tipologie di attività erogate, al fine di verificare se nella nuova configurazione si possano ad esempio inserire eventualmente come ordinarie delle attività che prima erano extra.** Quindi se il budget lo permette, scegliendo uno standard maggiore rispetto alla gestione precedente con più attività a canone, si **può ottimizzare il servizio diminuendo i costi per le attività extra canone e lasciando maggiori margini per quelle a canone.**

B.4 MODALITA' DI INTEGRAZIONE DEL MODELLO DI PDA

Il PDA viene redatto a seguito dell'elaborazione, effettuata con l'ausilio del Sistema Informatico, dei dati emersi durante i sopralluoghi, raccolti nel QD già illustrato e caricati all'interno del sistema informatico già opportunamente predisposto per la raccolta e la catalogazione degli stessi. Il PDA viene redatto per ciascuna Amministrazione Contraente, **entro 30 giorni naturali e consecutivi dall'effettuazione del sopralluogo (MIGLIORA rispetto ai 45 giorni previsti dal Capitolato)**, dall'Ufficio Tecnico supportato dalla funzione Commerciale; si noti che è possibile migliorare le tempistiche previste dal Capitolato, all'aumentare del numero delle RPF grazie ad una struttura organizzativa flessibile che viene opportunamente incrementata dall'Offerente all'aumentare delle adesioni e grazie alla redazione informatizzata dello stesso PDA. Il Sistema Informatico è infatti in grado una volta inserite le consistenze e spuntati i servizi di interesse di effettuare una configurazione precisa degli stessi per l'Amministrazione in esame.

Il Sistema Informatico contiene infatti informazioni quali:

- I prezzi per servizio/codice attività/unità di misura;
- Il budget a disposizione dell'Amministrazione Contraente;
- I livelli di servizio previsti per le singole attività in relazione alla tipologia di area;
- Le rese per il servizio di pulizia;
- I consumi di prodotti;
- Le attrezzature necessarie;
- Il personale necessario;
- I costi delle attività a richiesta sostenuti dall'Amministrazione in passato (qualora emersi nella fase di sopralluogo)

Il Sistema Informatico è così in grado di generare il quadro delle attività per ogni singolo servizio, per ciascun locale/area, unitamente al livello di servizio previsto per la stessa, con i costi associati ed anche la stima dell'importo a consumo "ICS". Una volta generato il PDA di prassi il Responsabile Commerciale o un suo delegato, ne verifica la correttezza e provvede ad inserire le modifiche dovute a particolari esigenze dell'Amministrazione, come ad esempio quelle legate alla pulizia di particolari locali con dei livelli di servizio diversi da quelli attribuiti dal Sistema Informatico. Una volta ottimizzato il PDA viene condiviso con il Supervisore.

Strutturazione del PDA:

SEZIONE INTRODUTTIVA

Breve premessa sul contenuto della "Sezione introduttiva": vengono illustrate le logiche di redazione e strutturazione del PDA e vengono identificati nel dettaglio tutti i destinatari con cui viene condiviso il documento.

Illustrazione della Convenzione

Breve presentazione aziendale ed organizzazione dedicata alla gestione

Amministrazione di riferimento

Supervisore e suoi riferimenti

RPF ricevuta – n. identificativo

Documento di cui il PDA costituisce allegato – n. identificativo

Identificazione immobile (per ogni immobile):

- Data di costruzione e tipologia strutturale
- Indirizzo
- N. identificativo
- Numero piani
- Destinazioni d'uso
- Numero indicativo di dipendenti e di utenti
- Consistenze (superfici coperte – scoperte – superfici vetrate)
- Suddivisione aree e spazi
- Presenza di particolari finiture (moquette – marmi – arredi di pregio...)
- Particolarità strutturali (es. vetri non accessibili dall'interno)
- Referente delegato dall'Amministrazione e suoi riferimenti

Servizi operativi richiesti: tipologia – data inizio e fine affidamento

Particolari esigenze dell'Amministrazione contraente emersi durante la fase di sopralluogo

SEZIONE TECNICA

Breve premessa sul contenuto della "Sezione tecnica"

Per ogni servizio:

- Date di inizio e fine e durata
- Consistenze per ciascuna area omogenea rilevate in fase di sopralluogo e relativi canoni per attività ordinarie, aggiuntive e totale

Tipologie di intervento

Frequenza delle attività

Modalità di esecuzione delle singole attività: per ciascuna delle attività previste vengono indicate le modalità operative con cui vengono eseguite illustrando tutte le fasi necessarie per l'esecuzione delle stesse.

Attrezzature, materiali e prodotti: si illustrano per ciascuna attività relativa a ciascuno dei servizi attivati le attrezzature, i materiali ed i prodotti impiegati. Sono inoltre allegate le schede tecniche.

SEZIONE ECONOMICA

Breve premessa sul contenuto della "Sezione economica"

Per ogni servizio:

- Indicazione dei corrispettivi economici e modalità di determinazione degli stessi
- Eventuale corrispettivo per fornitura di beni di consumo

Importo totale

SEZIONE GESTIONALE

Breve premessa sul contenuto della “Sezione gestionale”
Calendario lavorativo della struttura, con indicazione delle eventuali giornate di chiusura per festività
Per ogni servizio operativo: Pianificazione dettagliata delle attività, in maniera che gli interventi non si sovrappongano con quanto svolto nelle strutture indicante: <ul style="list-style-type: none">- Giorni ed orari concordati per l’effettuazione delle attività ordinarie- Mese, settimana, giorni ed orari concordati per l’effettuazione delle attività periodiche- Per ogni attività sono riportati:<ul style="list-style-type: none">• Codice indicativo dell’attività all’interno del Sistema Informatico (codice progressivo assegnato in automatico dal Sistema)• Descrizione dell’attività• Data ed ora di inizio prevista per l’attività• Data ed ora di fine prevista per l’attività- Il Supervisore può richiedere al Gestore del servizio, sulla base delle proprie esigenze e/o preferenze, le viste da riportare nel PDA di propria competenza e quelle da escludere (richiedendo eventualmente viste personalizzate).- Consistenza della squadra operativa (numero operatori – identificativi personali) che svolgerà il servizio, con indicazione di eventuali specializzazioni possedute dagli operatori- Monte ore per l’esecuzione del servizio con indicazione del metodo di calcolo
<ul style="list-style-type: none">- Livelli di servizio attesi e spiegazione su come vengono calcolati- Si indicano i controlli che vengono effettuati su un campione estratto con cadenza prestabilita e quando gli stessi vengono effettuati.
Accessi (ID e password) al portale web dedicato alla Convenzione, limitatamente alle informazioni di pertinenza dell’Amministrazione
Giorni ed orari di attività del Call Center, con indicazione del numero verde dedicato
Nominativi e recapiti di Responsabile del Servizio e Gestore del Servizio ed orari di reperibilità

Il PDA viene condiviso ed illustrato nel dettaglio al Supervisore dell’Amministrazione Contraente in un apposito incontro a cui partecipa per l’Offerente il Responsabile Commerciale ed un addetto dell’Ufficio Tecnico a supporto. Vengono condivisi con il Supervisore e con i suoi eventuali collaboratori i criteri di redazione del PDA e viene analizzata nel dettaglio la programmazione delle attività in relazione alle esigenze dell’Amministrazione. Una volta redatto infatti il PDA è sempre disponibile all’interno del Sistema Informatico e recepisce in tempo reale tutte le modifiche che dovessero essere effettuate. Il Supervisore e i suoi delegati possono quindi sempre consultarlo on line oppure scaricarlo in formato pdf sul proprio pc. Viene inoltre tenuto uno storico dei PDA, nel caso in cui ve ne sia più di uno poiché l’Amministrazione ha richiesto delle modifiche prima di validarlo, per i quali valgono le stesse regole di accesso.

Modalità e procedure di programmazione delle attività

Il Programma Operativo delle Attività viene redatto e gestito con l’ausilio del Sistema Informatico impiegato per la gestione dei servizi; costituisce la pianificazione dei servizi effettuata anche in modo grafico così da essere più facilmente consultabile dal Supervisore, dal Responsabile/ Gestore del Servizio e anche dal personale addetto allo svolgimento dei diversi servizi. L’ottica è quella di semplificare il compito del Supervisore fornendogli un documento leggibile che inquadri il Piano Dettagliato delle Attività, che è di lungo periodo, in un arco temporale meno ampio, **giornaliero**, atto a consentire:

- La programmazione automatica delle attività, con possibilità di intervenire sui piani di lavoro per adattarli alle richieste dell’Amministrazione in fase di esecuzione;
- L’ottimizzazione delle risorse dedicate ai servizi;
- La pianificazione delle risorse necessarie non solo nel numero ma anche nella tipologia di specializzazione;
- L’identificazione degli operatori incaricati dello svolgimento del servizio;
- L’identificazione delle risorse materiali da impiegare nello svolgimento del servizio.

Il PDA viene strutturato con la logica di non essere semplicemente un documento di facile lettura per gli addetti ai lavori ma di essere un documento che parla a chiunque della commessa, dei luoghi oggetto dei servizi attivati e delle attività da effettuare sugli stessi, quindi ogni cosa viene rappresentata in modo assolutamente chiaro ed intuitivo anche per eventuali non addetti ai lavori che dovessero cimentarsi con la consultazione dello stesso.

Si presenta come un documento corposo, contenente tante informazioni, ma rappresentate in maniera molto schematica così da essere letto con facilità ed in tempi rapidi. **Una volta redatto infatti il PDA è sempre disponibile all’interno del Sistema Informatico e recepisce in tempo reale tutte le modifiche che dovessero essere effettuate.** Il Supervisore ed i suoi delegati possono quindi sempre consultarlo on line oppure scaricarlo in formato pdf sul proprio device (PC, Tablet, Smartphone).

Modalità di elaborazione, formalizzazione e aggiornamento del PDA

L’elaborazione del PDA sarà effettuata attraverso **specifiche funzionalità del sistema informativo**. Tali funzionalità prendono in considerazione tutti gli interventi da eseguire nel periodo di riferimento e li organizzano opportunamente in schede rappresentative delle diverse viste, logiche e funzionali, sugli stessi dati e con diversi livelli di aggregazione.

Le funzionalità del sistema informativo consentono di produrre la stampa completa delle sezioni del PDA, oppure specificamente i report delle singole viste che le compongono. Il primo PDA sarà consegnato al Supervisore dopo l’effettuazione del sopralluogo e potrà essere rielaborato su sua specifica richiesta. Con cadenza prestabilita mensile il Gestore del Servizio concorderà con il Supervisore le date precise per l’effettuazione delle attività periodiche a bassa frequenza (inferiore a quella mensile) o di quelle extra canone. Gli utenti abilitati potranno accedere in remoto alle funzionalità di visualizzazione e stampa del programma operativo e produrre il report di propria competenza nei vari formati possibili (cartaceo, excel, pdf...). Il PDA sarà comunque aggiornato ogni qualvolta si renderà necessario su specifica richiesta del Supervisore, con il quale i nostri Responsabili saranno in costante contatto. La necessità di aggiornamento del programma potrà essere richiesta, ad esempio, per il verificarsi di eventi quali:

- La **necessità di interrompere il programma**, in tutto o in parte, a causa dell’insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili;
- **Attività straordinarie richieste**, sia programmabili che indifferibili;

- **Atti aggiuntivi** con conseguente revisione documentale;
- **Variazioni del calendario lavorativo** delle attività previste nei locali dell'Amministrazione.

In tutti questi casi l'aggiornamento del PDA sarà eseguito tempestivamente inserendo la programmazione delle relative attività che non erano state previste nel programma consegnato.

C. STRUTTURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DEI SINGOLI ORDINATIVI DI FORNITURA

La pianificazione e l'erogazione dei servizi verranno svolti in conformità ai principi di seguito illustrati:

- **Applicazione Certificazioni,**
- **Analisi e rispetto Documentazione di gara**
- **Rispetto Normativa e Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro**

Completa e puntuale messa in pratica del progetto tecnico proposto

Completa e puntuale attenzione alle necessità dell'Appaltante

Esperienza maturata nel corso degli anni nella gestione di commesse simili a quella in oggetto



- UNI EN 9001 – 14001 - SA 8000 - OHSAS 18001 - EMAS
- Manuale del Sistema Integrato Qualità – Ambiente – Sicurezza – Etica – Privacy
- Documentazione di gara (Bando, Disciplinare, Capitolato, Allegati vari)
- DUVRI
- CCNL Multiservizi
- Congruenza con piano operativo proposto
- Congruenza con la dotazione di attrezzature, materiali e prodotti proposta
- Congruenza con il sistema di autocontrollo e la modulistica proposti
- Flessibilità operativa
- Minimizzazione delle interferenze
- Servizio di pronto intervento
- Reperibilità h24
- Ottimizzazione dei costi dei servizi
- Garantire il mantenimento del buono stato di conservazione degli immobili e la funzionalità d'uso
- Tecnologie e metodologie innovative
- Rispetto dell'ambiente
- Rispetto della persona
- Migliorie offerte rispetto a quanto richiesto nella Documentazione di gara

Modalità di realizzazione della struttura operativa

Il Livello Operativo si attiva durante la fase di erogazione dei servizi in Convenzione. Esso prevede la presenza di figure di coordinamento e di figure operative. Vengono strutturate celle organizzative aventi diverse **caratteristiche in funzione dello scenario di adesione**. Questo approccio organizzativo, modulare e flessibile, permette di adattare molto bene la struttura organizzativa alle esigenze dei luoghi convenzionati.

La struttura operativa di un singolo ODF è la seguente:

GESTORE DEL SERVIZIO. E' responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione dell'OPF. Coordina la gestione dei servizi attivati e ne consegue i risultati richiesti. Coordina giornalmente le attività dell'Unità di Gestione assegnata, interfacciandosi con gli addetti operativi.

UFFICIO TECNICO, SEGRETERIA OPERATIVA E LOGISTICA. Supporta il Gestore del Servizio e le Amministrazioni Contraenti all'interno dell'Unità di Gestione. Gestisce le comunicazioni e i flussi informativi sia interni sia esterni relativi all'operatività dell'Unità di Gestione. Gestisce la logistica dell'Unità di Gestione. Queste risorse sono sotto il coordinamento diretto del Gestore del Servizio, costituendo una risorsa condivisa, e sono ubicate all'interno dell'area assegnata.

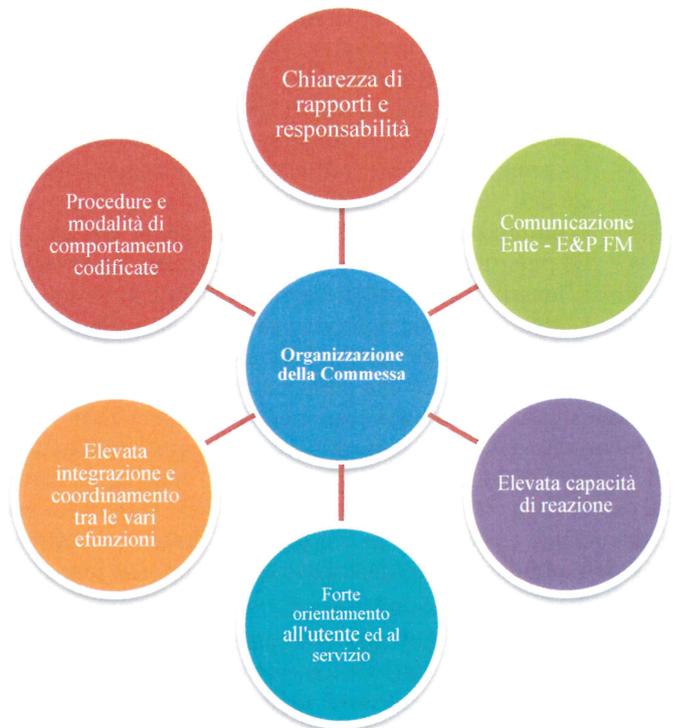
TEAM DI OPF. Accelera la fase di avviamento dell'OPF e si occupa dei seguenti aspetti: Gestione delle risorse umane. Impostazione relazioni sindacali e selezione del personale.

SISTEMA INFORMATIVO. Coordina l'implementazione e la personalizzazione del sistema informativo di commessa e dei device necessari alle squadre operative (tablet, smartphone, QR-code).

La Struttura Operativa comprende funzioni costantemente presenti presso i vari cantieri di lavoro ed è formata dalle risorse che hanno la responsabilità dell'ottimale erogazione dei servizi secondo le migliori prassi, le procedure più innovative, il rispetto dell'ambiente e della sicurezza, delle procedure di qualità aziendali e delle specifiche tecniche contrattuali.

Si trovano nella Struttura Operativa le seguenti figure professionali:

Nucleo QAS. Detto staff assicura l'attuazione del sistema complessivo di verifiche e controlli specificatamente previsto per la commessa (controlli di processo e di risultato svolti in regime di autocontrollo oppure in contraddittorio con le figure designa-



te dall'Amministrazione Contraente). È composto da figure professionali specializzate nel controllo delle attività tipiche delle pulizie e gestione ambientale (Addetti Qualità);

Capisquadra. I Capisquadra rispondo al Gestore del Servizio e sono figure esperte e qualificate che si fanno garanti della buona riuscita delle attività assegnate alla squadra, contribuendo loro stessi alla produzione del servizio con gli altri componenti dei gruppi di lavoro. Essi provvedono anche a garantire il necessario addestramento e affiancamento degli eventuali operatori neoassunti;

Operatori addetti al servizio. Sono i preposti all'esecuzione delle varie attività oggetto della Convenzione presso i cantieri di lavoro di propria competenza. Essi sono responsabilizzati nel raggiungimento dei risultati e sono opportunamente formati rispetto alle procedure, alle misure di sicurezza, alla qualità, alla tutela dell'ambiente e al corretto utilizzo delle risorse messe loro a disposizione;

Addetti alle sostituzioni. Sono operatori dedicati all'appalto in pianta stabile ma senza che sia loro assegnato uno specifico incarico, la loro funzione è, infatti, quella di garantire sempre e comunque la copertura dei turni di servizio anche in caso di massive assenze di personale (per esempio nel periodo in cui si registrano molte assenze per malattie di stagione, influenza, ecc.).

Squadre di pronto intervento/ emergenza per far fronte ad ogni criticità che dovesse presentarsi.

Squadre di supporto logistico per assicurare gli approvvigionamenti in cantiere e la manutenzione dei macchinari.

Squadre aziendali specializzate per interventi ordinari/ periodici/ straordinari che richiedono particolari competenze tecniche.

Gli strumenti attraverso i quali comunicano le figure all'interno dell'organizzazione sono principalmente:

- Strumenti tradizionali quali telefono, fax e mail;
- Sistema informatico per la gestione della commessa;
- Reportistica: ad esempio i Gestori del Servizio consegnano periodicamente al Responsabile del Servizio i report sulle attività svolte nel periodo di riferimento, le criticità riscontrate e le eventuali azioni correttive/preventive adottate, gli interventi richiesti...; il Nucleo QAS produce report riguardanti l'andamento qualitativo della commessa, le eventuali non conformità rilevate durante i controlli...;
- Incontri periodici, pianificati o estemporanei.

Procedure di realizzazione della struttura operativa

La procedura di implementazione della struttura operativa segue le seguenti fasi:

- **Fase di attivazione della Convenzione e supporto all'Amministrazione** per la costruzione della cosiddetta RPF. Essa costituisce il documento che permette alla singola Amministrazione, in conformità a quanto indicato nel Capitolato, di richiedere le personalizzazioni e le opzioni di servizio in funzione delle proprie particolari esigenze. Partendo da questi elementi, le risorse definiscono quindi il Piano Dettagliato delle Attività, in conformità ai parametri di Convenzione, che quantifica livelli di servizio e costi per la configurazione di servizio richiesto. Particolare attenzione, in questa delicata fase d'impostazione, viene prestata alla configurazione del servizio nel pieno rispetto, oltre che dei parametri di servizio scelti dall'Amministrazione, anche delle condizioni di sicurezza per i lavoratori, di responsabilità sociale e della sostenibilità ambientale di apparecchiature, prodotti e procedure di cui si prevede l'utilizzo per l'erogazione del servizio.
- **Fase di Avvio.** Prevede la predisposizione, l'organizzazione ed il coordinamento della struttura organizzativa personalizzati per ogni singola Amministrazione. Particolare attenzione è prestata all'adozione di tutti gli elementi organizzativi, tecnici, gestionali che possono garantire, in funzione della peculiare realtà della singola Amministrazione attivata, la minimizzazione dell'impatto ambientale delle attività oggetto di appalto attraverso l'adozione di prodotti certificati di categoria I ed il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi DM 24 maggio 2012.
- **Fase di gestione a regime.** Questa fase prevede l'erogazione dei servizi attivati; durante tale fase della Convenzione la struttura organizzativa garantisce l'aderenza ai livelli di servizio richiesti da ogni singola Amministrazione e anche il controllo dell'impatto ambientale delle attività (rispetto dei Criteri Ambientali Minimi "CAM"), in un'ottica di miglioramento continuo.
- **Chiusura.** Questa fase comprende la preparazione della struttura organizzativa al "passaggio di consegne" verso il nuovo Fornitore, curando l'assenza di soluzioni di continuità nel livello di servizio erogato. Durante questa fase la struttura organizzativa è progettata per supportare l'erogazione dei livelli di servizio fino all'ultimo giorno di operatività, ottimizzando le risorse sul territorio e quanto richiesto da ogni singola Amministrazione.

Suddivisione delle Funzioni e relativi Livelli di Responsabilità Operativa per ogni ODF

Per ogni ODF sono identificati 5 livelli di responsabilità, come identificato in tabella:

Tipologia Addetto	Livello di Responsabilità	Livello CCNL
Responsabile del Servizio	LIVELLO 1 - Responsabilità Apicale	6° livello CCNL
Funzioni di Staff	LIVELLO 2 - Riportano al Responsabile del Servizio	Vari
Gestori del Servizio	LIVELLO 3 - Riportano al Responsabile del Servizio	4° - 5° livello CCNL
Capisquadra	LIVELLO 4 - Riportano al Gestore del Servizio	3° - 4° livello CCNL
Operatori	LIVELLO 5 - Riportano al Caposquadra	1° - 2° livello CCNL

Flessibilità nella gestione operativa del servizio degli ODF

Fase di Erogazione dei servizi: La struttura organizzativa viene progettata per adattarsi in maniera dinamica alle esigenze diverse, dal punto di vista quantitativo e qualitativo.

Riduzione superfici oggetto dei servizi: Nel caso di dismissione di strutture oggetto del servizio, e quindi con la riduzione dei servizi, vi è una riduzione del personale su tale sede. Tale personale in esubero viene immediatamente allocato su altre RPF logisticamente vicine a quello in diminuzione, oppure su altre commesse extra Convenzione limitrofe. *In ogni caso viene salvaguardato il posto di lavoro dell'operatore;*

Gestione Turni di Lavoro: la gestione dei turni di lavoro viene affidata alle funzionalità del sistema informativo. La generazione dei turni di lavoro dei dipendenti è un problema molto complesso, sia per il grande numero di variabili da gestire in relazione ad una serie di requisiti obbligatori che devono essere rispettati (ad esempio orario di lavoro, lavoratori a tempo parziale, ROL, ferie e malattie, vincoli organizzativi interni, straordinario e lavoro supplementare, lavoro notturno), sia per l'esigenza di considerare le esigenze dei singoli in merito all'organizzazione dei turni (ad esempio fattori sociali e formazione, propensioni e attitudini, eventuali turni preferenziali). Il software ha un modulo di elaborazione automatica dei turni in grado sia di organizzare il più possibile in automatico il processo di schedulazione dei turni di lavoro, sia di integrarsi con le inevitabili modifiche che le aziende hanno la necessità di apportare. E' anche possibile definire specifici profili di turnazione ciclici e ripetibili nel tempo, generati in automatico, che rendano più agevole la pianificazione dei turni dei dipendenti;

Gestione Turnover Fisiologico: In fase di selezione vengono valutate le preferenze espresse dai candidati riguardo mansioni, ambiente, monte ore e fasce orarie, nonché dei turni di lavoro lungo l'arco della settimana. Euro&Promos FM prevede le seguenti soluzioni, volte alla gestione ed al contenimento del turnover di personale.

Accordi integrativi aziendali di 2° livello: vengono concordati preventivamente con le Organizzazioni Sindacali, al fine di coinvolgere tutte le parti e definire la migliore strategia volta alla piena soddisfazione. Tali accordi si suddividono in (a titolo esemplificativo):

- **Piani di riqualificazione del personale.**
- **Forme di incentivazione economica:** Premio di produttività - Premio di risultato - Buoni pasto cartacei (ticket) - Contributo di spostamento - Premio legato all'anzianità di servizio maturata - Premio legato al minor numero di assenze.

Infine, la riduzione del Turn Over viene gestita attraverso la fidelizzazione dei dipendenti in varie forme organizzative, come ad esempio la definizione di un **piano di turnazione** al fine di suddividere equamente i riposi durante l'arco della settimana in modo tale che possano fruire tutti, periodicamente ed a turno, di giornate diverse per le proprie necessità, alla dotazione di telefoni e smartphone di servizio, la messa a disposizione di canali di segnalazione lamenti e suggerimenti e infine all'adesione al fondo ASIM (Fondo per Assistenza Sanitaria Integrativa), ove il dipendente può rivolgersi per prestazioni di assistenza sanitaria integrativa erogate dal fondo.

Gestione Picchi per Eventi Straordinari: Euro&Promos FM garantisce senza ritardi la copertura immediata dei posti necessari alla gestione del picco per eventi straordinari grazie al rilevamento delle presenze degli addetti con l'innovativo sistema che prevede l'utilizzo di QR-code personalizzati per la singola Amministrazione e normali smartphone con Sistema operativo Android. In questo modo il Gestore del Servizio è sempre a conoscenza dell'arrivo e della presenza del personale sull'appalto e può intervenire con congruo anticipo alla integrazione/sostituzione dell'addetto eventualmente assente e/o necessario.

All'operatore viene richiesta la conferma dell'avvio verso il posto di lavoro 30 minuti prima. In pratica si tratta di uno scambio di informazioni fra lo smartphone in dotazione all'operatore ed il sistema informatico, dove l'operatore deve semplicemente dare conferma sullo schermo del suo arrivo presso la struttura di riferimento. Questo determina un flusso informativo, regolato dal sistema informatico, che allerta in modo automatico il Gestore del Servizio qualora non vi sia la corretta segnalazione. In questo caso il Gestore contatta l'operatore e, qualora sia necessario far fronte all'assenza, ha il tempo materiale per far intervenire un operatore addetto alle sostituzioni, reperibile nelle fasce orarie e nelle giornate di esecuzione.

Piani di Rotazione del Personale: viene effettuata, compatibilmente con le esigenze del servizio ed in accordo con le Amministrazioni contraenti, una turnazione periodica degli addetti tra strutture limitrofe geograficamente. Il numero di addetti a ciascuna struttura rimane ovviamente invariato, mentre gli addetti di ciascun gruppo operativo svolgono le proprie mansioni anche in strutture diverse, ruotando periodicamente. In questo modo si ha una crescente specializzazione, professionalità, autonomia operativa e responsabilità delle risorse, un contrasto ad eventuali fenomeni di assuefazione lavorativa, che potrebbero avere effetti negativi sulla qualità del servizio, e quindi riducendo il turnover del personale;

Sostituzione Personale Assente: Euro&Promos FM predispose un apposito albo di risorse da attivare, su chiamata, con preavviso minimo. Esigenze maggiori possono comunque essere soddisfatte con l'acquisizione di nuovo personale, grazie alle veloci e continue selezioni, anche preventive, fatte abitualmente dall'Offerente.

Criteri di scelta delle fasce orarie di intervento

Oltre a tutte le attenzioni di tipo tecnico e comportamentale c'è un lavoro, che spetta alle figure che governano l'Appalto, molto importante per aumentare esponenzialmente l'attenzione verso il personale dell'Ente e gli utenti: **la pianificazione delle attività e delle fasce orarie.** Per garantire la massima tutela della qualità della vita degli utenti e di chi lavora in nelle strutture, occorre che la programmazione delle attività delle aziende di servizi sia il più compatibile possibile con la programmazione delle attività svolte nelle sedi ove operare. A tal fine **sarà elaborato un modello di pianificazione delle attività finalizzato ad evitare interferenze fastidiose** sia per il personale dell'Ente e per i suoi utenti e di ostacolo sia per lo svolgimento dei servizi in Appalto.

Tutte le attività verranno svolte preferibilmente nelle ore di minor utilizzo dei locali, in modo da:

- **LIMITARE IL RISCHIO INTERFERENZE,**
- **NON INTRALCIARE LE ATTIVITÀ ALL'INTERNO DELLE AREE INTERESSATE,**
- **POTER OPERARE CON PIÙ LIBERTÀ D'AZIONE.**
- **ELIMINARE I TEMPI MORTI**
- **COORDINARE LE DIVERSE ATTIVITÀ (ORDINARIE – PERIODICHE – STRAORDINARIE)**
- **AGEVOLARE LE ATTIVITÀ DI CONTROLLO**

Inoltre:

- Si dà la disponibilità a modificare (spostare, aumentare o diminuire), anche temporaneamente e senza preavviso nei casi ritenuti più urgenti, gli orari di espletamento del servizio in funzione dell'andamento dell'attività nelle strutture.
- A prescindere dalle cadenze di intervento previste per le diverse attività nei vari locali, esse potranno venire intensificate/ ripetute nella misura suggerita da azioni contingenti o da altri fatti accidentali e/o eccezionali.
- Si garantirà il completamento del servizio nelle prime ore mattutine presso quelle aree che per motivi dipendenti dall'attività ivi eseguita, come ad esempio sale riunioni, non vengano liberate entro la fascia oraria serale eventualmente prevista.

- Disponibilità ad effettuare gli interventi più impegnativi nelle giornate non lavorative per non recare intralcio al normale svolgimento delle attività cui gli stabili sono preposti ed al contempo per consentire una conclusione più rapida delle attività e poter operare, ove possibile, in assenza di personale dell'Ente ed utenti.

Le attività di tipo periodico verranno svolte, in caso di interventi che necessitino di specifiche conoscenze tecniche, con il supporto dalle **squadre aziendali specializzate**.

Piano di lavoro tipo per attività giornaliere e periodiche

Si dettaglia un esempio di piano tipo per attività giornaliere e periodiche relativamente ad un'ipotetica Amministrazione, con indicazione dettagliata di **giorni – settimane – mesi di intervento**.

			Giorni					Settimane				Mesi														
			Attività	Freq.	L	M	M	G	V	1°	2°	3°	4°	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
Aree esterne	A1	Cortili, porticati, scale di accesso esterne, parcheggi e viabilità, percorsi pedonali, cancelli, ringhiere, recinzioni e reti metalliche	Controllo a vista e rimozione dei rifiuti e del verde spontaneo, svuotamento cestini	S	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Spazzamento, rimozione dei rifiuti in corrispondenza di griglie, tombini e canali di scolo, rimozione del guano e detersione delle parti interessate, deragnatura dei cancelli e delle recinzioni	M	●	●						●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	A2	Terrazze e balconi	Spazzamento, rimozione dei rifiuti in corrispondenza di griglie, tombini e canali di scolo, rimozione del guano e detersione parti interessate	M	●	●				●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	A3	Giardini, aiuole, fioriere	Controllo a vista e rimozione dei rifiuti	S	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree perimetrali	A4	Corpi illuminanti esterni	Deragnatura, rimozione del guano e detersione delle parti interessate	M	●					●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Detersione accurata	A	●	●					●											●				
Aree interne	B1	Vetrature esterne con telai e ferramenta, strutture frangisole, persiane, avvolgibili/serrande metalliche e relativi cassonetti interni ed esterni, griglie, inferriate, davanzali, zoccolature e rivestimenti, soffitti e controsoffitti esterni (compresi porticati), intradossi di cornicioni e balconi	Deragnatura sino ad altezza di mt. 3,5 e comunque sino all'altezza del pavimento del primo piano, rimozione del guano e detersione delle parti interessate (incluso l'onere di eventuali ponteggi/piattaforme e oneri per occupazione del suolo pubblico), detersione dei davanzali	M	●	●	●			●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Deragnatura per altezze superiori a mt. 3,5 e comunque oltre l'altezza del pavimento del primo piano, detersione accurata (incluso l'onere di eventuali ponteggi/piattaforme e oneri per occupazione del suolo pubblico)	A		●	●	●			●												●			
	B3	Sistemi di accesso (monoblocchi blindati, con apertura scorrevole e/o a spinta, motorizzati e/o manuali, attrezzature per superamento delle barriere architettoniche, corrimano, parapetti), serramenti	Detersione, rimozione di macchie/impronte, aspirazione delle guide inferiori e lavaggio dei pavimenti in gomma	S	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			Detersione accurata	M	●	●	●							●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	B4	Zerbini e pavimenti (compresi i battiscopa) dell'area di ingresso	Aspirazione meccanica, spazzamento ad umido	S	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Rimozione, sbattitura e successivo riposizionamento degli zerbini asportabili	M	●						●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			Lavaggio accurato con estrazione a caldo dei pavimenti tessili, zerbini inclusi	A				●	●					●									●			
Aree interne	C1	Pavimenti rigidi, inclusi quelli delle scale, dei pianerotoli e delle cabine ascensori (compresi i battiscopa)	Spazzamento ad umido con rimozione di eventuali macchie	G	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Lavaggio	S	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C2	Pavimenti tessili, inclusi quelli delle scale, dei pianerotoli e delle cabine ascensori	Detersione accurata	M						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Aspirazione meccanica	S	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C3	Tappeti	Lavaggio accurato con estrazione a caldo	A			●	●				●									●					
			Aspirazione meccanica	S	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C4	Armadiature, pareti attrezzate e divisorie vetrate e/o cieche, quinte divisorie, porte, finestre, rivestimenti, tende	Rimozione di macchie ed impronte	S	●	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Detersione, aspirazione meccanica dei rivestimenti in tessuto, spolveratura di tutte le tende	M			●	●	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			Detersione accurata, lavaggio accurato e stiratura (ove necessario) delle tende	A	●	●	●	●	●			●											●			
Aree interne	C5	Scrivanie, banconi, scrivimpiedi e piani di lavoro in genere	Detersione accurata	S	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Svuotamento e spolveratura ad umido	G	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C6	Cestini portarifiuti	Detersione accurata	S	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Aspirazione, spolveratura ad umido, detersione dei rivestimenti lavabili	S	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C7	Sedute in genere	Aspirazione, spolveratura ad umido, detersione dei rivestimenti lavabili	S	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Spolveratura ad umido	M	●									●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C8	Suppellettili diverse, merchandising e supporti pubblicitari, supporti informativi, segnaletica interna, apparecchiature e segnaletica di emergenza, quadri, placche impianto elettrico	Spolveratura ad umido	M	●								●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Apparecchi telefonici e citofonici, videotermini e tastiere, consolle, lettori, stampanti, macchine calcolatrici, macchine conta banconote-trimbratrici-foratrici-rilegatrici, macchine fotocopiatrici, porta moduli, portamonete metalliche, mezzi forti, attrezzature superamento barriere architettoniche	S	●							●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C9	Corpi ventilanti, raffrescanti e radianti, canali di areazione in esecuzione "a vista", griglie bocchette e diffusori	Detersione	M			●	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Spolveratura	M			●	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C10	Apparecchi di illuminazione	Deragnatura	M			●	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Deragnatura	M			●	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aree interne	C11	Pareti, soffitti, controsoffitti, carabottini, velette, nicchie, scuri	Deragnatura	M			●	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			Deragnatura	M			●	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Attività	Responsabilità	
	<p>VERIFICA DELLA COPERTURA DEL TURNO</p> <p>Il personale con mansioni di controllo e coordinamento effettua la verifica della corretta copertura del turno e in caso di assenza attiva, nell'immediato, la procedura prevista per la sostituzione del personale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caposquadra • Gestore Servizio
	<p>ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'</p> <p>Prima di iniziare l'operatore, giunto nelle aree/zone di destinazione, posiziona il segnale di "pericolo pavimento bagnato" lungo il corridoio, per delimitare l'area di intervento avviando del rischio di scivolamento su pavimento bagnato. Posiziona, quindi, il carrello attrezzato all'esterno del locale da trattare e inizia la pulizia dello stesso effettuando la svuotatura dei cestini, la detersione delle superfici orizzontali, la detersione della pavimentazione e ove richiesta la disinfezione. Il materiale sporco depositato nelle apposite retine di raccolta poste sul carrello. L'intervento nei bagni avviene attraverso l'utilizzo di panni "codice colore".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operatore
	<p>SANIFICAZIONE DI MACCHINARI E ATTREZZATURE</p> <p>Tutte i macchinari e le attrezzature saranno sanificate al termine di ogni utilizzo, dagli addetti al servizio, con appositi panni in microfibra impregnati di soluzione detergente/ disinfettante. A lavoro ultimato l'attrezzatura sarà riposta nel locale adibito a magazzino. I panni sporchi saranno raccolti in appositi sacchi per essere destinati a ricondizionamento ad alta temperatura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operatore • Squadra logistica di supporto
	<p>AUTOCONTROLLO E CONTROLLO CONDIVISO CON LA STAZIONE APALTANTE</p> <p>Le figure con mansioni di controllo e coordinamento, quotidianamente durante il turno di lavoro, effettuano l'attività di autocontrollo. Il controllo riguarda sia gli aspetti relativi all'operato del personale (idoneo stato della divisa, presenza del cartellino di riconoscimento, corretto utilizzo dei DPI, rispetto delle dotazioni previste, etc...) che lo stato di pulizia dei locali e delle superfici in esame (assenza di polvere, rifiuti, macchie, impronte, etc...). Per ogni attività l'addetto al controllo valuta la piena corrispondenza di quanto controllato ai criteri qualitativi previsti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caposquadra • Gestore Servizio • Team QAS • Supervisore
	<p>PULIZIA DEI LOCALI DI SERVIZIO</p> <p>L'operatore preposto provvederà alla pulizia dei locali dati in uso e alla raccolta dei rifiuti in essi prodotti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operatore

D. METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI GESTIONALI

I servizi gestionali di seguito descritti saranno attivati in modo esclusivo e dedicati alla presente Convenzione

PROGETTAZIONE, GESTIONE E AGGIORNAMENTO ANAGRAFICA TECNICA

La costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica saranno svolte in conformità a quanto riportato nel Capitolato Tecnico. Euro&Promos FM consegnerà gli elaborati grafici all'Amministrazione Contraente **entro 70 giorni** naturali e consecutivi dalla data di consegna degli immobili o dalla data dell'Ordine di Attività qualora l'anagrafica venga eseguita sulle aree non oggetto del servizio di pulizia **sopralluogo (MIGLIORA rispetto ai 90 giorni previsti dal Capitolato)**.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l'attività di costituzione e gestione dell'anagrafica locali risiedono essenzialmente in una razionale collocazione dei dati all'interno del sistema informativo offerto che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse aree e categorie di locali entro cui viene richiesto di svolgere i servizi oggetto d'appalto.

Un'adeguata conoscenza del patrimonio da gestire comporta la possibilità di attivare misure gestionali mirate ed efficaci. Ciò sarà possibile attraverso un'attività di rilievo del patrimonio accuratamente progettata, in termini di pianificazione e organizzazione delle risorse, condotta attraverso l'utilizzo di tecnologie CAD e specifiche metodologie di rilievo.

Euro&Promos FM propone un percorso che prevede le seguenti fasi:

INDIVIDUAZIONE DELLE INFORMAZIONI: i dati che riguardano i beni immobiliari sono vari e, affinché una strategia di gradualità abbia successo, è necessario comporre, di comune accordo con il Committente, una check list di tutte le voci informative articolate per categorie di dati, individuate per contenuti e arricchite da due indicazioni significative: le fonti (dove vengono reperite le informazioni) e gli ambiti di utilizzabilità.

ORGANIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI: le informazioni raccolte saranno organizzate all'interno del Modulo Anagrafico secondo una logica armonica. Il supporto tecnico alle attività di raccolta e organizzazione delle informazioni è costituito da un sistema di schede di rilevamento, concordate e predisposte preliminarmente con il Committente, che riportano l'elencazione dei dati da recuperare, specificati per forma e contenuti. Euro&Promos FM adotta un sistema di classificazione e codifica del complesso immobiliare suddiviso gerarchicamente in unità e componenti (ad esempio, Edificio - Piano - Vano, etc.). Dal punto di vista della



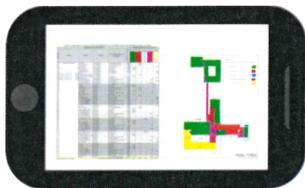
raccolta e dell'elaborazione delle informazioni, nel Sistema Informativo sono predisposti una serie di archivi, che collegano le informazioni disponibili alle singole unità fisiche e agli attributi ad esse legati.

Modalità di esecuzione delle attività di acquisizione dati, rilievo e censimento architettonico, restituzione dei dati grafici e alfanumerici su sistema informativo

La rilevazione degli ambienti verrà effettuata dallo staff tecnico. Tale staff si occuperà sia delle attività di censimento, sia dell'implementazione del sistema informativo. Il gruppo è composto da persone opportunamente formate nell'utilizzo di applicazioni tecniche per la rielaborazione dei dati censiti. Il coordinatore dell'attività di censimento, sarà in stretto contatto col Responsabile del servizio, e coordinerà l'attività di censimento e inserimento dati in tutte le sue fasi. Una flessibile struttura end-user consente al tecnico sul campo di implementare la griglia delle informazioni disponibili direttamente dall'interfaccia web attraverso delle "Schede di rilevazione": a ciascuna tipologia di ambiente possono essere associati, in maniera virtualmente infinita, tutti gli attributi necessari (particolare arredi, attrezzature, quadri, libri, ubicazione infissi, ecc.) a definire un elevato livello informativo di dettaglio. La struttura web application, determina che tutti gli aggiornamenti e tutte le informazioni rilevate siano immediatamente disponibili sul server per eventuali ulteriori fasi di processo. In fase di rilievo, le Squadre di rilevatori saranno dotati di Tablet con un applicativo in grado di guidare e supportare la raccolta dei dati e delle informazioni in loco e di permettere l'aggiornamento in tempo reale del Sistema Informativo. La possibilità di inserire immediatamente sul Sistema le informazioni raccolte consente di velocizzare le successive valorizzazione economica dei servizi e di predisposizione del PDA e di contenere i tempi di consegna del Piano. **Le informazioni raccolte in sede di sopralluogo saranno rese disponibili, mediante accesso al Portale, all'Amministrazione interessata, che potrà visualizzarle e utilizzarle per valutare il PDA che sarà proposto dall'Offerente.**



In seguito illustriamo gli strumenti messi a disposizione per la rilevazione degli ambienti:



Tablet con SIM

- Processore 8-Core
- Schermo 10.1" Wide
- Sistema operativo Android
- Fotocamera da 12MP

Supporto diretto per le attività informatizzate di rilevamento. I dati verranno inseriti direttamente all'interno del Database costituente la futura anagrafica immobiliare tecnica. Possibilità di fotografare elementi tecnici di rilievo quali porte finestre, vetri, rivestimenti...



Misuratore Laser

Massima precisione nella rilevazione della distanza tra due punti

Per l'attività di validazione delle planimetrie. Consente di ottenere distanze precise e veloci tramite la rilevazione laser

Livella 3 bolle millimetrata in alluminio

Rotella metrica in acciaio

La raccolta dati sarà eseguita in diversi momenti:

- Reperimento ed analisi del materiale esistente;
- Sopralluogo diretto sul campo;
- Restituzione e sintesi dei dati in sede: rappresentazione grafica dell'oggetto rilevato.

Reperimento ed analisi del materiale esistente

Il gruppo di rilievo reperirà ed acquisirà tutta la documentazione già esistente, sia su supporto cartaceo, sia informatizzato in modo da poterla verificare nel corso dell'espletamento del servizio:

- Documentazione grafica relativa all'immobile:
 - Planimetrie di tutti i piani
 - Rilievo e censimento di tutte le aree Verdi
 - Dati, database provenienti da altri sistemi informativi
 - Prospetti e sezioni significative
 - Piante, sezioni e schemi impiantistici
 - Manuali, certificati del costruttore, ecc...
- Documentazione grafica relativa alle aree omogenee per la definizione del servizio di pulizia;
- Documentazione grafica relativa alle aree verdi
- Eventuale documentazione aggiuntiva

Al termine di questa attività di censimento documentale, verrà redatta una lista di quanto mancante che costituirà la base della fase successiva. Sulla base della ricerca precedentemente svolta, vengono organizzati degli incontri con i Referenti del Committente, al fine di individuare le modalità per il recupero di ulteriore materiale planimetrico. Le informazioni utili, soprattutto per la gestione del servizio pulizia sono molte. Viene quindi definita la corretta sequenza operativa, con la quale i rilevatori dovranno procedere nell'esecuzione dell'attività.

Sopralluogo diretto sul campo

La seconda fase, effettuata mediante sopralluogo diretto sul campo, potrà interferire con le attività svolte all'interno dell'Amministrazione Contraente; si perseguiranno, quindi, i seguenti obiettivi:

- Minimizzare ogni tipo di disturbo;
- Rendere il più rapido possibile il sopralluogo;
- Raccogliere in modo esaustivo tutte le misure effettuando un solo sopralluogo per edificio.

La programmazione dell'attività di rilievo verrà strutturata in fasi e livelli di approfondimento diversi in un'ottica di miglioramento continuo al fine di realizzare un servizio che garantisca la conoscenza esaustiva dello stato di conservazione degli edifici e degli impianti. Scopo della pianificazione è quello di consentire un'approfondita conoscenza del patrimonio riducendo i tempi di rilievo e massimizzando i risultati in modo da:

- Esaurire nel minor tempo possibile il rilievo dell'edificio;
- Equilibrare il carico delle diverse squadre rispetto alle specifiche difficoltà e complessità dell'immobile;
- Garantire un preciso standard qualitativo;
- Predisporre l'intervento di figure professionali con competenze specifiche;
- Quantificare i tempi necessari per espletare le attività di rilievo e restituzione;
- Ridurre il margine di errore durante le varie fasi di espletamento del servizio;
- Definire la tipologia ed il numero di elaborati da produrre.

Attraverso la costituzione di una valida base di dati per le successive attività di:

- Organizzazione delle attività;
- Pianificazione delle attività;
- Indicazione tempestiva delle priorità di intervento secondo criteri tecnici, prestazionali ed economici.

Tutte le operazioni di rilievo e gestione della documentazione avverranno nel pieno **rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite** e delle disposizioni previste dalla normativa vigente. Le attività verranno espletate da personale qualificato e registrate su apposite "Schede di rilievo" che consentiranno di definire un quadro completo che rappresenti la situazione del patrimonio immobiliare al momento del rilievo. Euro&Promos FM formerà un archivio informatico contenente le schede di rilievo relative allo stato degli elementi edilizi. Terminata la fase di rilievo si procederà all'inventariazione dei dati raccolti e alla costituzione dell'archivio informatico attraverso l'utilizzo di specifiche procedure di controllo relative sia allo stato di avanzamento lavori, sia all'analisi dei dati e degli elaborati di restituzione. Tutti i dati relativi all'anagrafe patrimoniale e alla sua gestione saranno raccolti e gestiti dal Sistema Informativo. L'utilizzo di tecnologie informatiche consente una maggiore flessibilità e precisione nella gestione dei dati e delle informazioni sia di carattere grafico, sia alfanumerico e, di conseguenza, nell'archiviazione degli stessi.

Restituzione dei dati grafici e alfanumerici su sistema informatico e modalità di esecuzione delle verifiche

Il sistema di restituzione dei dati andrà a costituire il "contenitore" di tutto quanto rilevato che concorre alla gestione del patrimonio immobiliare ai fini dell'identificazione, della classificazione e della descrizione di ciascun ambiente.

Al fine di velocizzare i tempi d'esecuzione, ottimizzare le risorse, uniformare i sistemi di rilevamento, eliminare i tempi morti e gli eventuali errori, le operazioni di rilievo, restituzione grafica ed immagazzinamento avverranno tramite supporti informatici. Successivamente le informazioni acquisite andranno a costituire la Banca Dati dinamica. La documentazione prodotta, grafica e fotografica e le informazioni acquisite durante le precedenti fasi di rilievo andranno ad integrare gli appositi fascicoli costituiti per ciascun edificio. Per quanto riguarda l'eventuale restituzione informatizzata di piante sarà utilizzato il software Autocad secondo le convenzioni normalizzate di rappresentazione UNI ed ISO. Il Sistema Informativo supporta pertanto tutta la fase di rilievo e caricamento delle informazioni relative agli spazi ed ai volumi. Grazie all'utilizzo del software di rilievo pre-installato all'interno dei tablet sarà possibile caricare una parte delle informazioni relative agli spazi direttamente sul luogo per poi trasferirle, al termine del rilievo all'interno del database del sistema informatico.

Strutturazione dell'anagrafica immobiliare

Le informazioni verranno implementate all'interno del Sistema Informativo e mantenute costantemente aggiornate, consentendo di valutare le caratteristiche del patrimonio e delle aree oggetto di servizio, la definizione delle corrette metodologie di intervento, delle idonee frequenze, la puntuale pianificazione delle attività, degli orari e delle risorse necessarie. **Ogni locale sarà identificato tramite codifica alfanumerica univoca**, che consentirà la sua corretta individuazione all'interno della Banca Dati, la puntuale associazione delle informazioni e costituirà la base ideale per l'accertamento delle segnalazioni e per la comunicazione fra le parti. Verranno riportati i seguenti dati input per ciascun locale:

- Struttura – Piano – Sezione – Codice univoco locale
- Superficie m²
- Destinazione d'uso/ Categoria locale – rispettando le destinazioni d'uso previste nella Documentazione di gara
- Livello di ingombro del locale (alto – medio – basso) e consistenza degli arredi
- Livello di servizio previsto
- Programmazione interventi (ordinari – periodici – richiesta)
- LQA (controllo di risultato) e relativa griglia di controllo
- Locale attivo (si/no) dal / al (per la registrazione di eventuali periodi di chiusura con relativa motivazione)
- Prezzo al m²
- Dettaglio superfici vetrate (accessibili dall'interno o meno) con indicazione di ubicazione e dei m²
- Altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti
- Dettaglio delle superfici tessili presenti con indicazione dei m²
- Dettaglio rivestimenti (tipologia di pavimenti, tendaggi, pareti...)
- Dettaglio arredi (es. presenza arredi di pregio)



- Eventuali criticità legate all'utilizzo del locale o ulteriori informazioni di carattere gestionale

Inoltre sarà possibile associare ai dati sopra evidenziati altri elementi quali:

- Referente Struttura/ Servizio per l'Appaltante
- Squadra Operativa impiegata
- Fotografie dei locali

Sarà possibile visualizzare i dati di ciascun locale attraverso un albero di navigazione organizzato come l'esempio sottostante:

- +  Edificio 1
- +  Edificio 2
 - +  Piano terra
 - +  Piano 1°
 - +  Aree comuni
 - +  Uffici
 - +  Depositi
 - +  Archivi



Facendo clic con il mouse sul piano, la procedura permetterà la visualizzazione della planimetria, qualora associata. Facendo un clic con il mouse sul locale sarà possibile visualizzare e modificare i dati del singolo locale. Nell'albero di navigazione saranno visualizzati tutti i locali inclusi ed esclusi dall'Appalto, aperti e chiusi. Saranno differenti le colorazioni delle tre possibili combinazioni:

- Escluso dall'appalto: *grigio corsivo*
- Incluso in appalto e aperto: **nero**
- Incluso in appalto e chiuso: **rosso**. Con il termine "chiuso", si intende un locale temporaneamente non utilizzato o non attivo (es. per ristrutturazione).

Si potranno inoltre visualizzare i dati dei **m²** e dei **prezzi** raggruppati per:

- Amministrazione - Edificio/ Piano - Tipologia di locale/ Livello di servizio

Questo sottosistema dell'applicativo ci consentirà di gestire le richieste straordinarie senza sopralluogo per predisporre in automatico il preventivo identificando il locale e i **m²** interessati all'intervento. **L'aggiornamento dell'anagrafica sarà continuo ed in tempo reale:** l'insieme dei dati verrà infatti gestito in modo dinamico con un costante aggiornamento del database, in relazione alle variazioni strutturali o di destinazione d'uso o anche semplicemente di utilizzo dei vani. Le eventuali variazioni apportate saranno immediatamente comunicate al Supervisore dell'Amministrazione.

Report anagrafica immobiliare tecnica

Dall'anagrafica immobiliare sarà possibile ottenere varie tipologie di report. Dal portale sarà possibile aprire direttamente il file o salvarlo sul pc client. L'utente potrà consultare a video tale file o inviarlo in stampa. Le tipologie di report a disposizione dell'utente saranno le seguenti:

A) Report ad una data "x" del totale dei m² totali con prefatturazione

Per ottenere tale report occorrerà indicare:

1. La data (gg/mm/aaaa) alla quale si desidera avere la situazione dei m² totali,
2. Se si desidera includere solo i locali aperti (default) oppure anche i locali chiusi,
3. Per quale campo "Raggruppare", ossia su quale campo avere somme intermedie di m². I campi per i quali sarà possibile raggruppare sono i seguenti: Amministrazione - Edificio/ Piano/ Tipologia locale - Tipologia d'area - Stato locale (aperto/chiuso)

Queste informazioni, unitamente al costo delle diverse aree, consentono la **quantificazione mensile delle attività svolte per singolo locale**. Il sistema consente, infatti, di produrre mensilmente un report di prefatturazione di dettaglio, che evidenzia il costo di tutti i locali oggetto del servizio. Il modulo di gestione chiusure e variazioni, consente di monitorare e mantenere aggiornati eventuali periodi di chiusura o variazioni di destinazioni d'uso, che possono generare rispettivamente una riduzione od una variazione del canone mensile previsto. Il Sistema quantifica automaticamente le giornate da detrarre dal canone, visualizzandole in un apposito campo. **Anche i Servizi extra canone sono conteggiati.** Le segnalazioni di intervento registrate all'interno del Sistema, vengono regolarmente elaborate ed attribuite, secondo le relative specifiche, al servizio canone o extra canone. Il flusso operativo, così monitorato in tutte le sue fasi, consente di risalire in qualsiasi momento all'elenco delle richieste straordinarie o extracanone eseguite per il Servizio, visualizzandone il richiedente, le specifiche di intervento e l'eventuale preventivo allegato ed approvato dai referenti della Committente. Un report preconfigurato consentirà di monitorare e quantificare le richieste straordinarie generanti una contabilizzazione extracanone.

B) Report delle variazioni dei m² aperti e chiusi in un intervallo di tempo

Per ottenere tale report occorrerà indicare:

1. Un intervallo di date da (gg/mm/aaaa) a (gg/mm/aaaa) per il quale si vogliono visualizzare le variazioni delle aperture / chiusure dei locali
2. Per quale campo "Raggruppare": tipologia d'area

C) Elenco dei locali chiusi al giorno "x" raggruppati per piano

Per ottenere tale report occorrerà indicare:

1. La data (gg/mm/aaaa) per la quale si desidera avere la situazione
2. Edificio e piano che si desidera stampare. Se non viene selezionato nessun edificio e piano, la procedura genererà la stampa di tutti i locali chiusi raggruppati per edificio e piano.

Il risultato sarà un elenco dei locali chiusi in quella data, con i relativi m² per un certo piano o per tutti i piani in funzione della scelta sopra descritta.

CARATTERISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

Il Call Center rappresenta il punto d'incontro più immediato e ravvicinato nel tempo tra l'esigenza dell'utente e la risposta di Euro&Promos FM. Il Call Center messo a disposizione viene configurato con la logica di essere non una mera interfaccia telefonica ma un vero e proprio punto di supporto alla gestione dei contratti che vengono stipulati fra l'Offerente e le diverse Amministrazioni Contraenti. Il **Personale addetto al Call Center** è specializzato e con esperienza nella gestione di commesse similari ma prima dell'avvio dei servizi è **formato su**:

- Caratteristiche dei servizi oggetto della commessa;
- Modalità di utilizzo del Sistema Informatico messo a disposizione per la gestione dei servizi;
- Modalità di interazione fra il Sistema Informatico e il Call Center;
- Processi e procedure per la gestione dei servizi;
- Processi e procedure per la gestione delle emergenze;
- Processi e procedure per la gestione di interventi straordinari;
- Processi e procedure per la gestione delle assenze;
- Procedure di assegnazione delle comunicazioni verso le funzioni aziendali;
- Monitoraggio e reporting;
- Determinazione dei vari livelli di priorità delle comunicazioni e delle attività che ne derivano.

Il Call Center, già attivo dalla fase di post aggiudicazione della gara, **viene dimensionato proporzionalmente all'aumentare del numero di Enti convenzionati e quindi all'aumentare degli stessi anch'esso viene incrementato nel numero di operatori** al fine di rispettare le tempistiche previste per l'evasione delle richieste di intervento e per garantire i livelli di servizio. Il Call Center sarà presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui viene erogato il servizio di pulizia, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 compresi anche i festivi; al di fuori di tale orario sarà attiva una segreteria telefonica e la gestione delle chiamate avverrà tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta IVR con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata. Il Call Center, supportato dal sistema informatico, consente la gestione di tutte le tipologie di chiamata previste dal Capitolato ed il **tracking delle richieste** secondo il workflow previsto per ciascuna tipologia all'interno del Sistema Informatico.

Raccolta, registrazione dati e modalità di risposta alle richieste di informazioni

Il Call Center viene completamente integrato con il Sistema Informatico messo a disposizione per la gestione dei servizi e assicura **un'interfaccia h24 per 365 gg/anno**. Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna possono appunto accedere al servizio mediante i seguenti canali di comunicazione:

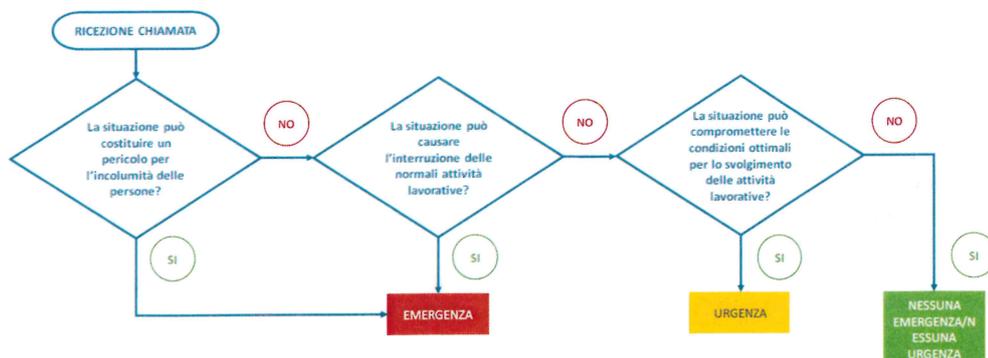
- **Numero Verde dedicato,**
- **Numero di fax dedicato,**
- **E-mail dedicata,**
- **Direttamente dal Sistema Informatico**
- **Smartphone.**

La raccolta e la registrazione dei dati viene effettuata dall'operatore che riceve la chiamata con l'ausilio del "Modulo Gestione delle Richieste" del Sistema Informatico. Gli operatori del Call Center ricevuta la segnalazione, provvedono a registrare i dati relativi al richiedente e alla chiamata; in base alla tipologia di richiesta ricevuta e quindi in base alla selezione effettuata sul sistema informatico dall'operatore si apre un'apposita schermata con le informazioni che è necessario che lo stesso raccolga per l'apertura del ticket relativo a quella specifica tipologia di richiesta. Le **informazioni** vengono **archivate e sono disponibili per analisi** e, nel caso di ulteriore contatto ad opera della medesima struttura, per immediata identificazione dell'Utente e delle situazioni/relazioni a questo associate. In fase di lavorazione del ticket per ciascuno stato vengono evidenziate e registrate le azioni relative a quel ticket e previste dal workflow lavorativo. Infine vengono registrati, sul sistema informatico, i dettagli tecnici degli interventi effettuati all'interno del ciclo lavorativo della richiesta. Ad ogni chiamata è associato inoltre un ben determinato livello di urgenza, ed un codice progressivo per la registrazione della richiesta sul sistema informatico ed un codice che identifica il tipo di richiesta (sollecito, reclamo, richiesta, ecc.). L'operatore risponde alle domande di informazioni su una determinata richiesta richiamandola attraverso il suo numero progressivo all'interno del Sistema Informatico e consultando sempre i dati presenti all'interno della scheda relativa alla stessa. La risposta è comunicata al richiedente verbalmente ma anche attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo del richiedente.

Criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute

La gestione dell'insieme di informazioni, la classificazione e l'inoltro alle unità operative delle stesse in funzione del livello di priorità e della specificità e caratteristiche delle richieste oggetto delle chiamate, attraverso il Call Center, prevede:

- Richieste di intervento;
- Ricezione Ordini di Intervento;
- Richieste di chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione degli Ordini di Intervento;
- Richieste di informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmati);



- Richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- **Richieste di informazione riguardo alle misure di gestione ambientale adottate;**
- Solleciti;
- Reclami.

Se si tratta di una **richiesta di intervento** viene stabilito il livello di priorità dall'operatore del Call Center che provvede ad assegnare il ticket al Supervisore ed al Gestore del Servizio provvedendo, se non si tratta di un intervento di emergenza, ad inserire la stessa all'interno del Piano Operativo delle attività notificandone il suo inserimento al Supervisore ed al Gestore del Servizio, insieme al quale vengono allertate tutte le risorse necessarie per il successivo sopralluogo e lo svolgimento della stessa. La scelta del livello di priorità viene stabilita dall'operatore del Call Center dopo aver ascoltato quanto riportato dall'Utente abilitato al momento della richiesta e onde evitare che i livelli di priorità possano risultare incoerenti con la tipologia di attività da effettuare la decisione del codice legato al livello di priorità è presa sulla base di una gamma **definita di Criteri di Valutazione di difficile soggettivazione.**

Livello di priorità	Descrizione attività richiesta	Tempo di sopralluogo e di intervento
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Attivazione immediata. Il sopralluogo con intervento contestuale sarà eseguito entro 1 ora dalla chiamata (MIGLIORIA).
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo con intervento contestuale sarà eseguito entro 2 ore dalla chiamata (MIGLIORIA).
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo sarà iniziato entro 24 ore dalla chiamata. L'intervento sarà svolto di prassi entro 48 dalla chiamata.

Traking delle richieste

La registrazione delle segnalazioni è finalizzata all'attività di smistamento delle stesse al fine di innescare il processo operativo che coinvolge tutte le responsabilità impegnate ai diversi livelli nell'erogazione del servizio: Call Center, Supervisor degli Enti, Gestori del Servizio, Personale Operativo e alla attivazione del processo di comunicazione ed interazione tra il Call Center e le Unità Tecnico-Operative. Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso saranno registrate in tempo reale nel SI, che manterrà traccia di tutte le comunicazioni classificate in relazione a: **tipo di domanda ricevuta - grado di urgenza degli interventi richieste.** Le registrazioni avverranno con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie sopra definite. Euro&Promos FM garantirà all'Amministrazione l'accesso alle informazioni registrate e classificate al fine della conoscenza delle stesse e il controllo sul rispetto dei livelli di servizio previsti. Con il supporto del SI saranno elaborati **report statistici** al fine del monitoraggio della soddisfazione degli utenti, il rispetto dei livelli di servizio richiesti e la qualità del servizio. I dati e le segnalazioni pervenute saranno oggetto di valutazione al fine di individuare eventuali problematiche ricorrenti e relativi ambiti di miglioramento dei servizi da proporre nel Piano di Supporto.

La piattaforma informatica impiegata gestisce in moto puntuale le richieste di intervento delle attività extracanonale/ a chiamata mettendo a disposizione della PA, nell'area riservata agli attori responsabili dell'Ente, i moduli per le richieste:

- Interventi su richiesta, attivabili direttamente con comunicazione dei responsabili dell'azienda alle unità operative;
- Interventi extracanonale, la cui attivazione dovrà passare per l'avvallo di una preventivazione e di una conseguente accettazione da parte dell'Ente.

Fatte le dovute differenze di flusso tra le due modalità, tutte le azioni saranno tracciate e documentate tramite comunicazioni e-mail PEC, che per le richieste extracanonale produrranno anche il deposito sostitutivo degli accordi integrativi sottoscritti dalle parti.

Promemoria workflow:

PA invia Richiesta → FORNITORE preventiva costo intervento → PA approva preventivo → FORNITORE programma intervento e allerta la squadra → SQUADRA segnala inizio/fine intervento → FORNITORE avvisa dell'avvenuto intervento

Formazione degli operatori

La formazione degli operatori di Call Center mira a rispondere ad alcune esigenze essenziali:

- **Fornire un supporto concreto all'utente** per qualsiasi necessità inerente ai servizi oggetto della Convenzione;
- **Supportare l'operatore stesso** al fine di colmare eventuali lacune conoscitive o procedurali che dovessero emergere in fase di valutazione della qualità del servizio stesso.

Per far fronte a queste esigenze il **Responsabile del Servizio** pianifica le necessarie attività formative in fase di costituzione del Servizio di Call Center e, all'occorrenza, organizza sessioni di aggiornamento mirate durante l'arco del Contratto in essere con le Amministrazioni Contraenti. Inoltre, a formazione avvenuta, lo stesso **Responsabile** procede ad una valutazione degli esiti delle sessioni formative per verificare i risultati e le conoscenze acquisite dai discenti. *L'obiettivo della formazione specifica rivolta agli operatori del Call Center è quello di assicurare un livello di competenza tale da garantire, da parte di tutti gli operatori, risposte agli utenti che siano uniformi, esaustive per quanto di competenza e conformi alle procedure operative.*

Il corso per gli operatori di Call Center ha una durata di 16 ore, sarà effettuato in aula in modalità frontale e alternerà lezioni teoriche ad esercitazioni pratiche di verifica. I contenuti dei moduli formativi previsti saranno di natura:

- **Motivazionale:** mirato a far comprendere agli operatori l'importanza del lavoro svolto e del proprio ruolo nei confronti dell'utente e delle sue necessità.
- **Comportamentale:** mirato a evidenziare gli standard di comportamento più idonei ad assicurare la soddisfazione del Cliente. Saranno toccati i seguenti aspetti:
 - Elementi di Customer Satisfaction: saranno delineati i profili delle possibili tipologie di utenti chiamanti, evidenziando il livello di qualità attesa e gli errori da evitare assolutamente;

- Tecniche e metodologie di gestione della comunicazione telefonica: sarà illustrato il metodo standard di gestione della comunicazione telefonica, descrivendo le fasi salienti della comunicazione;
- Modalità di relazione con l'utenza delle Amministrazioni Contraenti: saranno illustrati concetti e tecniche base di comunicazione, dell'ascolto delle esigenze dell'utente e di gestione dei conflitti in caso di reclami.
- **Operativo:** teso a trasferire agli operatori le necessarie competenze tecniche sull'utilizzo degli strumenti a supporto della struttura del Call Center:
 - Software per la tracciatura e la gestione delle richieste: saranno oggetto di lezione ed esercitazione il modulo di Call Center e Web Ticket, il modulo di gestione delle richieste extra canone e il modulo di Gestione documentale.
 - Strumenti telefonici in dotazione: saranno oggetto di lezione ed esercitazione i dispositivi telefonici in dotazione alla struttura (IVR, ACD, segreteria telefonica, CTI, etc.); saranno presentate le principali funzionalità e le procedure standard di attivazione e disattivazione degli stessi.
- **Procedurale:** finalizzato a formare gli operatori sulle procedure aziendali in uso per l'erogazione dei Servizi; l'attività formativa include:
 - Procedure di determinazione delle priorità delle richieste di intervento;
 - Procedure operative di intervento in caso di emergenza/urgenza;
 - Aspetti amministrativi di gestione della Convenzione: gli operatori saranno adeguatamente formati sulle modalità di adesione alla Convenzione e per fornire supporto alla corretta compilazione dei documenti amministrativi (Richiesta Preliminare di Fornitura, Ordinatoio Principale di Fornitura, Atti Aggiuntivi, Ordini di Attività, etc.)

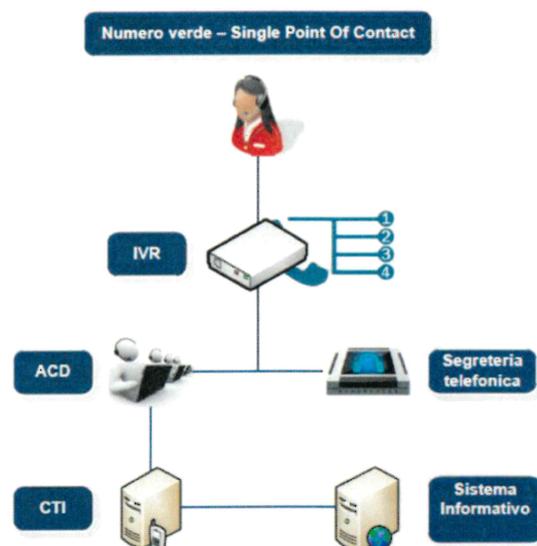
Strumenti di supporto per l'erogazione del servizio

A supporto della struttura del Call Center saranno messi a disposizione alcuni strumenti operativi:

- **Modulo software di trouble ticketing:** il Sistema Informativo e le funzionalità del Call Center integrato consentono il monitoraggio dell'iter delle richieste e la verifica del rispetto dei tempi di intervento. Il modulo di gestione del Call Center è in grado di erogare numerosi servizi quali:
 - Gestione dei file dei contatti;
 - Distribuzione dinamica delle chiamate;
 - Gestione contemporanea in-bound/out-bound;
 - Trasferimento voce/dati in modo sincrono;
 - Gestione delle risorse in tempo reale;
 - Produzione statistiche e report in tempo reale;
 - Gestione avanzata delle code.

È possibile estrarre report statistici sul carico del traffico telefonico, monitorando, in particolare, i tempi di attesa dell'utenza, il tempo medio di comunicazione e i tempi di risoluzione delle richieste segmentati per categorie.

- **Check list:** griglie operative ad accesso rapido di supporto agli operatori per la gestione di richieste standard. Tali griglie riportano in formato sintetico ed essenziale le procedure operative previste per la gestione di richieste di intervento piuttosto che pratiche di natura amministrativa.
- **Strumenti telefonici e informatici:** gli operatori del Call Center avranno a disposizione postazioni di lavoro informatizzate dotate di PC desktop, dispositivi telefonici e relativi accessori (cuffie, etc.). Inoltre il Call Center sarà dotato dei seguenti dispositivi, come illustrato a lato:
 - IVR (Interactive Voice Response) per la gestione vocale automatica delle chiamate;
 - ACD (Automatic Call Distribution) per l'instradamento delle chiamate agli operatori;
 - Segreteria telefonica per la registrazione delle chiamate fuori dall'orario di presidio;
 - CTI (Computer Telephony Integration) per l'integrazione tra i dispositivi telefonici e il modulo software.



E. METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI OPERATIVI

E.1 MODALITA' E PROCEDURE OPERATIVE CON CUI SARANNO EROGATI I SERVIZI

MODALITA' E PROCEDURE OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

L'erogazione del servizio di pulizia parte dai seguenti presupposti fondamentali:

- Ottenere un risultato visivamente soddisfacente per **garantire un ambiente confortevole**.
- **Utilizzare sistemi di pulizia (combinazione di carrello – materiali – attrezzature) in grado di affrontare le problematiche presenti nella realtà in cui si opera e differenziati in relazione alle destinazioni d'uso dei locali ed alle superfici e rivestimenti in essi presenti.**
- **Utilizzare strumenti ergonomici e sicuri** in grado di ottenere un'alta resa operativa.
- Definire le procedure di lavoro in funzione delle certificazioni possedute per il Sistema di Qualità, il Sistema Ambientale, il Sistema di gestione della Sicurezza e Salute ed il Sistema di Responsabilità Sociale.
- Attuare una **scelta oculata dei prodotti chimici**, adottando preparati di provata efficacia ed a basso impatto ambientale e non aggressivi sulle superfici.

Il sistema di pulizia adottato garantisce: Più alta protezione igienica dell'ambiente e dell'operatore - Maggior risparmio di tempo, minor fatica e grande praticità d'uso - Massima sicurezza ed estetica di pavimenti, arredi e superfici sovrappavimento - **Massima tutela ambientale**.

*Tutti gli strumenti ed i materiali impiegati, abbinati ai macchinari presentati nelle pagine successive consentono di effettuare le attività di pulizia esclusivamente a umido, evitando gocciolamenti e **SENZA IMPIEGARE "ACQUA LIBERA" NEI LOCALI.***



Euro&Promos FM propone il seguente sistema di pulizia:

CARRELLO ATTREZZATO FILMOP ALPHA ergonomico, in plastica ed acciaio inox senza viti. Ruote piroettanti, paracolpi in gomma. **Privo di lattice. Certificato "Plastica Seconda Vita" PSV. Certificato EPD. Riciclabile al 100%. Totalmente personalizzabile.** Il carrello viene allestito in funzione delle caratteristiche della sede (mq – accessibilità – presenza di scale/ ascensori...)

EPD - Environmental Product Declaration. EPD è una etichetta ambientale di III tipo: Filmop ha deciso di fornire informazioni dettagliate relative alla propria produzione, basandosi sulla valutazione del ciclo di vita (LCA - Life Cycle Assessment).

	Versione proposta con sistema preimpregnato Il dosatore Equodose applicato direttamente al carrello permette di impregnare al "momento" e direttamente sul posto solo i panni realmente necessari, risparmiando acqua e detergente.		
 Telaio per detersione pavimenti			

Sono di seguito illustrate le metodologie impiegate, che garantiscono i seguenti vantaggi:

- **Miglioramento degli impatti ambientali - Miglioramento delle rese orarie - Miglioramento delle condizioni di lavoro degli operatori - Miglioramento della qualità del servizio in rapporto alle destinazioni d'uso e superfici**

METODO UMIDO Non viene nebulizzata nell'aria alcuna sostanza chimica, al fine di impedirne l'inalazione anche indiretta. **Tale sistema previene il manifestarsi di casi di allergia o di intolleranza a sostanze chimiche.**

→ **Metodologia applicata a tutte le attività di pulizia che prevedono l'impiego di panni**

CODICE COLORE Prescrizione con funzione di guidare l'operatore nello svolgimento delle attività, al fine di evitare possibili contaminazioni microbiche derivanti dal passaggio da una zona all'altra.

→ **Metodologia applicata a tutte le attività di pulizia che prevedono l'impiego di panni**

PANNI IN MICROFIBRA ECOLABEL Panni e garze saranno costituiti di una speciale microfibra con caratteristiche elettrostatiche ed assorbenti. Le proprietà elettrostatiche rendono i panni simili ad una calamita in grado di attirare e trattenere le particelle di sporco e polvere. Le proprietà assorbenti ed antimicrobiche, in combinazione con l'acqua, permettono di asportare qualsiasi tipo di sporco e sgrassare le superfici. → **Metodologia applicata a tutte le attività di pulizia che prevedono l'impiego di panni**