

IL SISTEMA INFORMATIVO COME VALORE AGGIUNTO NELLA GESTIONE DEGLI APPALTI DI GLOBAL SERVICE

Nel presente appalto di Global Service i servizi forniti trovano supporto e **valore aggiunto** in una **gestione integrata** organizzata dall'ATI sulla base delle informazioni raccolte nel corso dell'attività di censimento e nello svolgimento dei servizi stessi e trasformate in dati formalmente disponibili ed aggiornabili in tempo reale, oltre che delle prescrizioni e degli standard di Capitolato.

A tal fine l'ATI ha fornito all'Ass.1 triestina un **sistema Informativo** realizzato ad hoc per l'Appalto garantendo così l'*uniformità* e la *completa integrazione delle informazioni* gestite nel flusso informativo coinvolgente Stazione Appaltante, "Call Center" ed Unità Operative dell'ATI.

Inserire immagine slide n° 2

I dati che vengono resi disponibili alle parti (Committente ed Assuntore) attraverso HyperPatrimonio descrivono, non solo la storia manutentiva del bene intesa come computo degli interventi eseguiti, ma anche la storia del livello prestazionale del bene mantenuto da cui trarre elementi guida per la pianificazione delle diverse attività rientranti nell'appalto.

Punti di forza del sistema

HyperPatrimonio è un sistema gestionale che, oltre a **garantire la correlazione delle informazioni del database tra loro**, definisce procedure operative per ottimizzare le attività. Esso si uniforma ai requisiti generali espressi dalla norma *UNI 10604/97 ("Criteri di progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione immobiliare")* per i "sistemi informativi" dedicati, allo standard *ISO/IEC 9126 "Information technology - Software product evaluation - Quality characteristics and guidelines for their use"* ed allo standard *ISO 9241-11 "Ergonomic requirements for office work with visual display terminals - Guidance on usability"*.

I punti di forza di HyperPatrimonio sono i seguenti:

- 1) è un'**applicazione web-based** che utilizza le tecnologie più aggiornate disponibili (Internet Technology) per realizzare una efficace condivisione di informazioni normalizzate e si presenta concettualmente come un "sito Internet riservato" di semplice ed intuitivo utilizzo.
- 2) è un **sistema cross-platform**, cioè utilizzabile su qualsiasi piattaforma (Windows, MacIntosh, Unix) e non vincolato ad alcuna tecnologia proprietaria.
- 3) garantisce la continua ed illimitata **accessibilità ai dati**, perché le funzioni di interfaccia sono gestite da un web-server virtualmente accessibile da qualunque computer dotato di una connessione ad Internet e di un browser (Internet Explorer o Netscape), purché l'utente disponga delle opportune autorizzazioni
- 4) la continua **possibilità di implementazione** delle funzioni e dei dati durante l'esercizio, in funzione dell'evoluzione della gestione;
- 5) la capacità di modellare le informazioni gestite in funzione delle **differenti viste logiche** tipiche delle diverse funzioni organizzative;
- 6) la semplicità operativa attraverso l'utilizzo di un'**interfaccia "amichevole"** anche per operatori privi di specifiche competenze informatiche; per accedere alle informazioni è, infatti, sufficiente compilare form di ricerca preimpostati ed intuitivi;
- 7) la possibilità di generare a piacimento degli utenti e in tempo reale gli **elaborati di Reporting** nei contenuti e nei formati predefiniti;
- 8) per i vari utenti non è necessario ricercare attivamente le informazioni di propria competenza in quanto per ogni nuovo inserimento viene inviata una e-mail di notifica al soggetto interessato;
- 9) è garantita la sicurezza dei dati perché il sistema, in base alla password di accesso digitata, è

in grado di identificare ciascun operatore, consentendogli di eseguire solo le operazioni di sua competenza nelle sezioni a lui destinate.

- 10) Attraverso l'**archiviazione** sicura ed ordinata dei dati è possibile una facile ed efficiente gestione di un numero illimitato di fabbricati e di attività anche di natura diversa. Infatti il sistema è in grado di archiviare automaticamente le informazioni in transito tra Committente ed imprese esecutrici dei lavori, correlando tutti i documenti e i dati relativi ad un medesimo intervento con un codice identificativo univoco rendendoli facilmente rintracciabili dai soggetti autorizzati.

I vantaggi della Internet technology

- La possibilità di collegare, con una "rete Intranet virtuale ed illimitata" che utilizza la rete Internet tutti i soggetti coinvolti nella gestione, indipendentemente dalla localizzazione geografica delle loro postazioni, in modo da garantire il tempestivo allineamento delle informazioni, la completezza e la rintracciabilità delle stesse;
- la possibilità di far "funzionare" l'applicazione senza installare ulteriori applicativi o componenti sulle postazioni client, svincolando entrambe le parti da sistemi proprietari;
- la minimizzazione di tempi e risorse per la manutenzione continuativa del software, in quanto è possibile eseguire gli aggiornamenti e le modifiche resesi necessari via web per tutti gli utenti in contemporanea e da un'unica postazione;
- l'effettiva implementazione di una applicazione "user-based", il cui utilizzo "segue" cioè l'utente ovunque esso si trovi e che non ne limita il numero;
- l'utilizzo di tecnologie di interfaccia (browser) conosciute da tutti i potenziali utilizzatori;
- l'adozione di formati standard per files e documenti completamente integrati con le tecnologie più comuni (ambiente Windows o Unix).

Il sistema di alimentazione della base dati

La base dati del sistema è di tipo relazionale e viene alimentata da:

- **I flussi di informazioni provenienti dall'attività di censimento, iniziata all'avvio dell'appalto, e di monitoraggio continuo**; tale flusso rappresenta l'elemento unificante delle varie tipologie di informazioni gestite nell'Appalto, poiché costituisce la base dell'integrazione tra i dati delle attività ed il patrimonio dai punti di vista fisico, funzionale, gestionale e tecnico.

inserimento immagine slide n° 7

- **I flussi di informazioni provenienti dai soggetti abilitati del Committente e transitanti attraverso il Call Center e le squadre operative di commessa**. Tali flussi, gestiti con specifiche procedure di controllo, contengono tutte le informazioni relative a ordini e segnalazioni, messe in relazione all'anagrafe patrimoniale di cui al punto precedente.

inserimento immagine slide n° 8

- **Il programma delle attività cicliche definito nei documenti di gara e progettuali**, gestito in automatico dal sistema.

immagine slide n° 9

Il sistema di consultazione

È costituito da un insieme di funzionalità **pre-definite** per la navigazione all'interno dell'archivio informatico nelle specifiche famiglie di informazioni.

La base dati può comunque essere consultata ed elaborata anche con programmi esterni quali Access, Excel,...

La struttura dei moduli di consultazione della base dati è orientata alla semplicità ed i suoi risultati sono finalizzati alla massima trasparenza nei confronti della Committenza alla quale vengono resi disponibili, in tempo reale:

- **le informazioni riguardanti la gestione delle attività di manutenzione e conduzione** previste dall'Appalto, in termini di pianificazione, rendicontazione e preventivazione.

immagine slide n° 10

- **l'anagrafe dei beni** (parti edili ed impianti) oggetto dell'appalto prodotta dal servizio di censimento.

immagine slide n° 11

Flusso informativo

Il flusso informativo impostato coinvolge di regola le i seguenti gruppi: **Committente – Call Center – Squadra operativa** salvo i casi di interventi urgenti segnalati al di fuori del normale orario di lavoro, nei quali viene contattato direttamente il reperibile del servizio.

Il C.C., presidiato da personale addetto nei normali orari d'ufficio, opera da filtro delle informazioni e da centro di smistamento degli ordini tra le squadre operative interne del servizio ordinario e del pronto intervento non in reperibilità.

L'informazione di ritorno a intervento eseguito procede sempre e comunque (anche nei casi di pronto intervento) a ritroso rispetto al percorso descritto.

inserire tabella slide n°13

Requisiti Applicativi: Anagrafe tecnico-Patrimoniale

L'archivio disponibile attraverso il sistema informativo è organizzato, dal punto di vista logico, come un **albero a più rami** che rappresentano i livelli di dettaglio dell'informazione a cui è possibile accedere, nella forma più semplice, seguendo il percorso pre-definito.

All'interno della cartella immobile sono presenti le **“cartelle livello”** (piano), le **“cartelle vano”** e le **“cartelle componente”**, contenente ciascuna le informazioni su parti edili e impiantistiche limitatamente all'insieme logistico di appartenenza.

Agli oggetti delle varie cartelle nel corso della gestione vengono quindi agganciati, a corredo dei dati anagrafici, i dati in input ed in output della gestione.

È anche possibile visualizzare diversi allegati nella scheda anagrafica a qualsiasi livello dell'albero. Riferendo i dati (anagrafici e gestionali) ed i documenti all'unità minima cui sono relativi, il sistema provvederà anche a raggrupparli automaticamente nell'unità complessa **“Fabbricato”** o alle altre unioni (vani, livelli).

Gestione Interventi

Il presente sistema informativo è, inoltre, in grado di gestire in modo autonomo sia le attività di manutenzione ordinaria che quelle di natura straordinaria oltre a quelle su richiesta e quelle cicliche programmate e, quindi, di correlarle in modo da mettere a disposizione le informazioni più aggiornate su ciascun impianto oggetto dell'appalto.

Interventi a richiesta

Gli Odl relativi all'appalto vengono inoltrati dalla Committenza al Call Center con le seguenti modalità:

- Via telefono (al numero riservato)
- via fax (al numero riservato)
- via web, cioè attraverso il sistema informativo sopra descritto.

inserire immagine slide n°16

Nei primi due casi è l'operatore del C.C. a compilare il form "ordine di intervento" nel sistema informativo con i dati comunicati, a voce o su scheda cartacea, dal richiedente.

Quindi lo stesso operatore provvede a verificare i dati inseriti ed perfezionare l'ordine con eventuali note e allegati ed a trasmettere l'ordine, sempre attraverso il sistema informativo, alla squadra operativa di competenza.

Nel secondo caso (inoltro ordine via web dal richiedente utilizzando il form di fig.1), l'operatore del C.C. provvede semplicemente alla verifica, all'eventuale perfezionamento dell'Odl pervenuto ed allo smistamento dello stesso verso gli operativi.

Qualora l'intervento richiesto non sia compreso nel canone ma debba essere compensato a misura, l'ordine prima di diventare esecutivo, deve essere verificato e confermato dal responsabile del servizio di competenza; solo a questo punto si passa alle fasi di preventivazione, validazione, esecuzione e consuntivazione dell'intervento.

La rendicontazione dell'intervento avviene in situ, su supporto cartaceo, appena terminate le operazioni; il RdL viene sottoscritto dal Caposquadra, eventualmente in contraddittorio con un referente della Committenza, e l'informatizzazione dello stesso modulo avverrà al ritorno in ufficio.

Pronto intervento

In tali casi, a tutto favore della tempestività della messa in sicurezza dei siti e della rimessa in funzione degli impianti, al ricevimento della segnalazione vengono immediatamente attivati la squadra del pronto intervento o i reperibili a mezzo telefono.

Negli orari di apertura del C.C. è l'operatore di presidio a provvedere, contestualmente al ricevimento della segnalazione, alla registrazione dei dati della richiesta ed all'attivazione delle squadre di P.I..

Al di fuori di tali orari e quindi in regime di reperibilità sarà il ricevente della segnalazione a prendere nota della richiesta e di tutti i suoi dati significativi su apposito modulo cartaceo per quindi segnalarli al Call Center per l'imputazione sul sistema informativo.

Interventi programmati

Gli **interventi di manutenzione programmata periodica** (sia quelli previsti dai documenti di gara, che quelli indicati nei libretti di manutenzione ed uso dei vari componenti) vengono organizzati in base alle periodicità definite per ciascuna attività nel “manuale di manutenzione” che è stato caricato dal Gestore sul sistema informativo per ciascun fabbricato in funzione delle rispettive effettive dotazioni.

La programmazione degli interventi viene effettuata in automatico dal sistema in funzione delle periodicità suddette.

L'elenco operativo definito nel manuale contiene le singole **attività** previste (ciascuna con la propria cadenza) raggruppate per “*gestione*” (**macro-attività**).

Il piano generale degli interventi (dato per macro-attività) viene generato in automatico dal sistema e ivi pubblicato in funzione delle periodicità suddette e delle date di ultima esecuzione delle attività sul medesimo oggetto.

Interrogando il sistema sulla singola macro-attività del programma, viene fornito il dettaglio delle attività da eseguire da cui si può quindi provvedere alla chiusura delle stesse singolarmente.

L'approssimarsi della data di prevista esecuzione dell'intervento, viene segnalato nello scadenziario automatico del sistema, per consentire al responsabile dei servizi di organizzare il calendario lavorativo delle squadre.

Il sistema, inoltre, consente alle squadre operative dell'ATI di svolgere le seguenti fasi di coordinamento relativamente alle attività programmabili:

- stampa di un modulo prestampato per la verbalizzazione delle attività effettuate e per l'organizzazione delle risorse.
- inserimento dei nominativi di tecnici impiegati per lo svolgimento del servizio,
- stampa della pianificazione settimanale del servizio in funzione delle periodicità esecutive,
- stampa delle schede di servizio, per ciascuna periodicità, relative alle attività programmate,
- stampa dei riepiloghi storici relativi ai servizi di manutenzione svolti su ciascuna apparecchiatura o entità oggetto del servizio.

Gestione del sistema informativo

La gestione del sistema informativo è a totale carico dell'ATI che la svolge in termini di:

- Manutenzione
- Alimentazione
- Sicurezza

fornendo, inoltre, i seguenti servizi:

- **Garanzia di corretto funzionamento delle procedure;**
- **Aggiornamento delle procedure** fornite in caso di nuove disposizioni di legge in materia di inventari, messa a norma e contabilità lavori;
- **Assistenza telefonica, e-mail e fax.**

A cura del Consorzio Ravennate delle Coop.ve di Produzione Lavoro