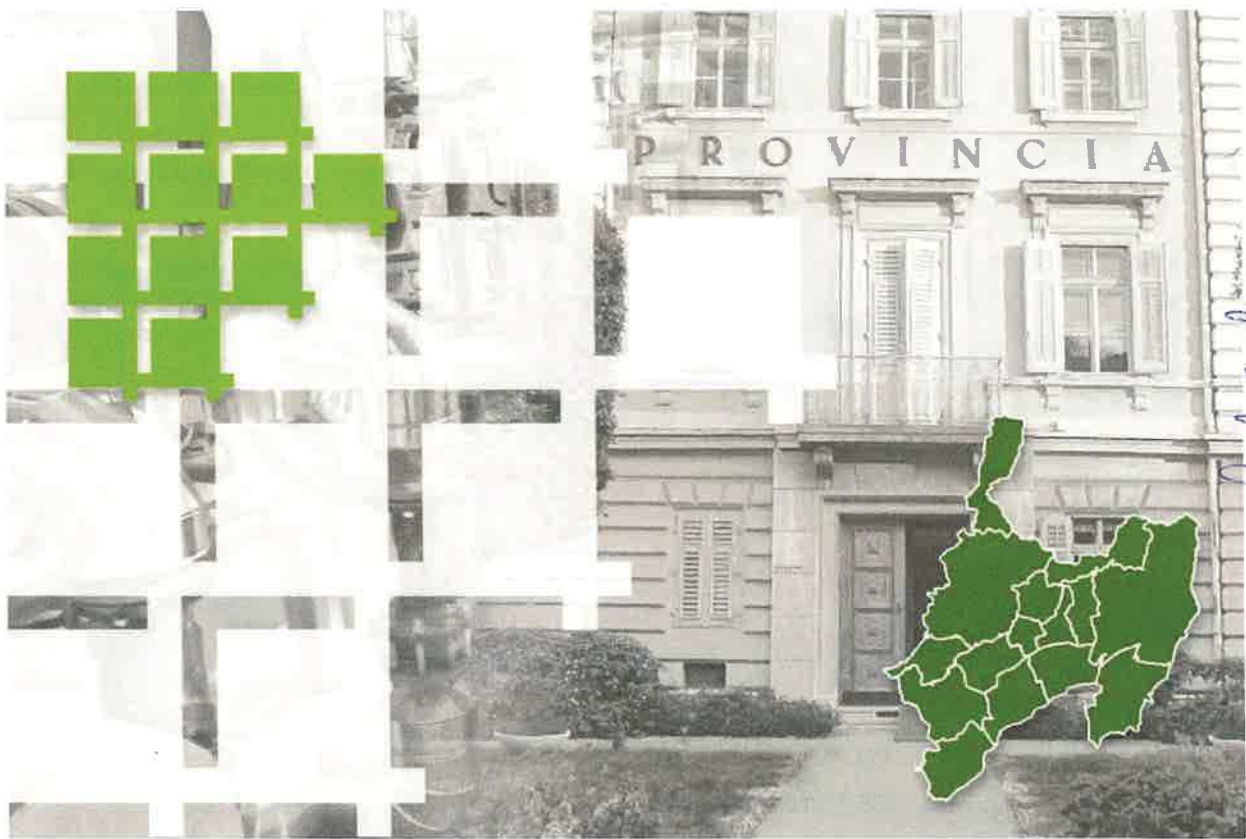


# UTI COLLIO – Alto Isonzo

Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)



UTI COLLIO - Alto Isonzo



AGENZIA SERVIZI ENERGETICI  
**ASE**  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Golinelli

## ET03 - RELAZIONE TECNICA GESTIONALE

**ENGIE**  
ENGIE Servizi S.p.A.

**ASE** AcegasApsAmga  
Servizi Energetici

Novembre 2018



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

## INDICE

<b>1</b>	<b>MODALITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI .....</b>	<b>1</b>
1.1	<i>Struttura organizzativa e professionalità delle risorse umane.....</i>	1
1.1.1	Organigramma funzioni di commessa.....	2
1.1.2	Tipologia e professionalità delle risorse umane previste dall'impresa offerente .....	6
1.2	<i>Formazione del personale .....</i>	8
1.3	<i>Progetto di comunicazione per i dipendenti dell'Ente.....</i>	12
1.4	<i>Modalità di gestione dei rapporti tra le parti .....</i>	12
1.4.1	Modalità e strumenti di rendicontazione periodica.....	13
<b>2</b>	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE, RELATIVA AGLI IMPIANTI TERMICI .....</b>	<b>14</b>
2.1	<i>Piani di manutenzione.....</i>	14
2.1.2	Adozione di politiche manutentive predittive .....	15
2.1.3	Strumenti e metodologie innovative a supporto delle attività manutentive.....	17
2.2	<i>Reperibilità e pronto intervento.....</i>	17
2.2.2	Modalità operative ed organizzative.....	17
2.2.3	Modalità di gestione delle richieste .....	19
2.2.4	Composizione della squadra di pronto intervento.....	21
2.3	<i>Riduzione dei tempi di risposta ed intervento .....</i>	22
2.2.5	Garanzia della continuità del servizio.....	22
<b>2</b>	<b>QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZI RELATIVI AGLI IMPIANTI TERMICI .....</b>	<b>23</b>
2.2	<i>Flussi procedurali di erogazione del servizio .....</i>	23
2.3	<i>Sistema di controllo qualità servizio .....</i>	23
2.4	<i>Soluzioni proposte per la limitazione delle interferenze durante le attività .....</i>	26
2.4.5	Limitazione delle interferenze per interventi su impianti termici.....	26
2.5	<i>Gestione rapporti con Committenza ed utenza servizi.....</i>	27
2.5.5	Flusso e strumenti di comunicazione tra ATI e UTI COLLIO .....	27
2.5.6	Incontri tecnici periodici tra UTI COLLIO e Gestore .....	28
<b>3</b>	<b>SISTEMI INFORMATIVO GESTIONALE.....</b>	<b>30</b>
3.2	<i>Sistema informativo: gestione dell'anagrafica patrimoniale e delle attività manutentive .....</i>	30
3.3	<i>Censimento e anagrafica patrimoniale.....</i>	31
3.4	<i>Gestione delle attività manutentive .....</i>	31
3.5	<i>Monitoraggio remoto degli impianti .....</i>	32
3.6	<i>Consulenza e assistenza tecnico - amministrativa .....</i>	32
	Assistenza e consulenza tecnica .....	32
3.7	<i>Diagnosi e attestazione di prestazione energetica.....</i>	33
	Altri adempimenti.....	33
3.8	<i>Rendicontazione periodica.....</i>	33

  
ENGIE  
ENERGIE SERVIZI S.p.A.  
Procurement

  
ASE  
Assistenza e Servizi Energetici  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Gollinelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

## 1 MODALITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI

### 1.1 Struttura organizzativa e professionalità delle risorse umane

La struttura organizzativa progettata per la gestione delle attività contrattuali, **prevede l'impiego di strutture parallele e complementari**, che individuano le principali responsabilità nelle funzioni descritte. Queste opereranno nel rispetto delle prescrizioni contrattuali, delle procedure operative e delle soluzioni organizzative proposte:

**STRUTTURA DI GOVERNO** – preposta al governo centrale della Commessa, è la struttura a cui **viene demandata l'organizzazione e il coordinamento di tutte le attività contrattuali**, siano esse gestionali, amministrative, di controllo o operative.

La figura principale di questa struttura è il **Responsabile del Servizio**, responsabile della commessa e principale referente verso e per l'Ente.

Tale figura avrà responsabilità finale sui risultati di commessa e fornirà tutti i necessari strumenti e risorse utili alla struttura operativa, per la gestione della commessa e delle attività manutentive.

Sono inoltre previste, a supporto, **funzioni aziendali di staff**, a cui competono le responsabilità di coordinamento e di indirizzo della gestione, indispensabili per la pianificazione, l'erogazione ed il controllo dell'intera commessa.

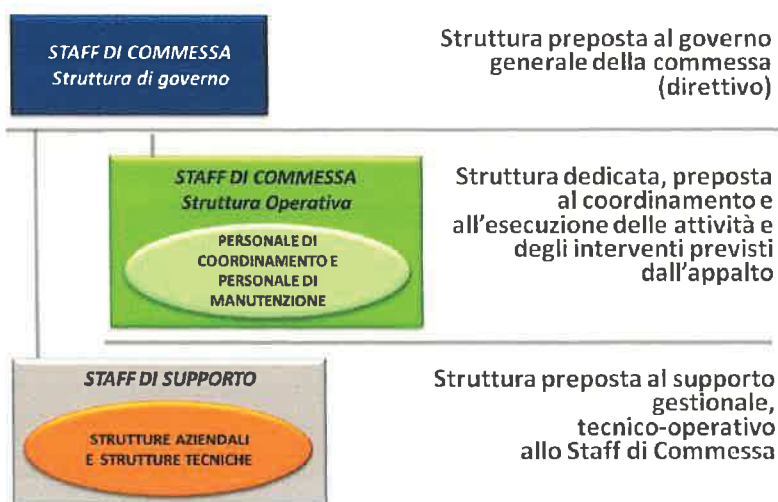
Le funzioni aziendali coinvolte nella commessa, saranno:

- Amministrazione e Contabilità;
- Acquisti (energie, materiali e servizi);
- Etica, Ambiente, Qualità e Sicurezza;
- Sistemi Informativi;
- Risorse umane e formazione;
- Direzione Tecnica;
- Divisione Ingegneria;
- Responsabile Uso Razionale dell'Energia;
- Comunicazione e Marketing.

  
**ENGIE**  
Ente Servizi S.p.A.  
Procurement

Nel gruppo di lavoro/struttura organizzativa ci sarà **n. 1 Project Manager**

**STRUTTURA DI SUPPORTO OPERATIVO** – preposta alla gestione tecnica delle attività legate alla gestione delle attività specialistiche di commessa (sicurezza, progettazione e realizzazione opere/lavori, ingegneria della manutenzione, ecc.). Riporta al Project Manager ed è composta da tecnici specializzati, in grado di progettare e gestire la specificità della commessa.



  
ASE  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Goltrefli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Queste figure professionali opereranno nel rispetto delle prescrizioni contrattuali, delle procedure operative e delle soluzioni organizzative proposte nel progetto offerta.

**STRUTTURA OPERATIVA** – preposta alla gestione tecnica diretta delle attività e dei servizi della commessa. E' la struttura operativa che **garantirà il buon funzionamento degli impianti e l'esecuzione di tutte le necessarie azioni manutentive** programmate e predittive degli impianti presso gli edifici dell'Ente, nonché il mantenimento delle condizioni di igiene, pulizia e decoro. A capo della struttura vi sarà il **Responsabile di Cantiere**, che garantirà l'operato dei tecnici operativi specializzati. Con il supporto della **Centrale Operativa** durante l'orario di lavoro e del **Call center** fuori dagli orari di lavoro, verrà garantita l'esecuzione delle attività secondo le prescrizioni contrattuali, le tempistiche stabilite e le modalità operative concordate.

La struttura in campo prevede differenti modalità organizzative ed operative:

**Tecnici operativi di commessa:** opereranno presso gli edifici/impianti dell'Ente, per l'esecuzione di tutte le attività di conduzione, manutenzione e Pronto Intervento e Reperibilità, nel rispetto degli orari di lavoro contrattuale;

**tecnici aziendali di supporto territoriale:** opereranno indistintamente presso gli edifici/impianti dell'Ente e quelli gestiti dalla Proponente nella zona in genere, e costituiranno supporto operativo per le attività di commessa.

**Interverranno in affiancamento** alle altre strutture operative in caso di necessità e/o per l'esecuzione di attività straordinarie non programmate **o per l'esecuzione delle attività specialistiche previste** dal piano di manutenzione e ad essi affidate;

**Subappaltatori** (Case costruttrici e manutentori specializzati). Laddove possibile, verranno preferite le aziende/artigiani locali, soprattutto se già operative presso gli edifici/impianti dell'Ente.

Questa scelta è finalizzata sia alla garanzia della continuità del servizio (sono già note le problematiche e peculiarità dei singoli impianti) che del rispetto dei livelli di qualità offerti e garantiti dalla Proponente (tempistiche e qualità degli interventi).

Tutta la struttura operativa afferente alle sedi aziendali dell'ATI, potrà inoltre intervenire in affiancamento alle altre strutture operative in caso di necessità e/o per l'esecuzione di attività straordinarie non programmate.

Il totale delle risorse è stato dimensionato in modo da rispondere alle richieste qualitative e quantitative ed organizzato in modo da erogare **un servizio continuativo, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno**, rispondente ai più elevati standard qualitativi.

**Gli interventi di Adeguamento normativo e Riqualficazioni tecnologica ed ottimizzazione energetica**, nonché le "manutenzioni straordinarie di media-grande entità" saranno affidate al **Coordinatore per la Progettazione e al Coordinatore per l'Esecuzione dei Lavori** che coordineranno e verificheranno in campo l'operato delle **squadre operative specializzate** nelle realizzazioni impiantistiche ed opere civili.

### 1.1.1 Organigramma funzioni di commessa

Di seguito è indicata la logica delle responsabilità delle funzioni previste per la commessa.

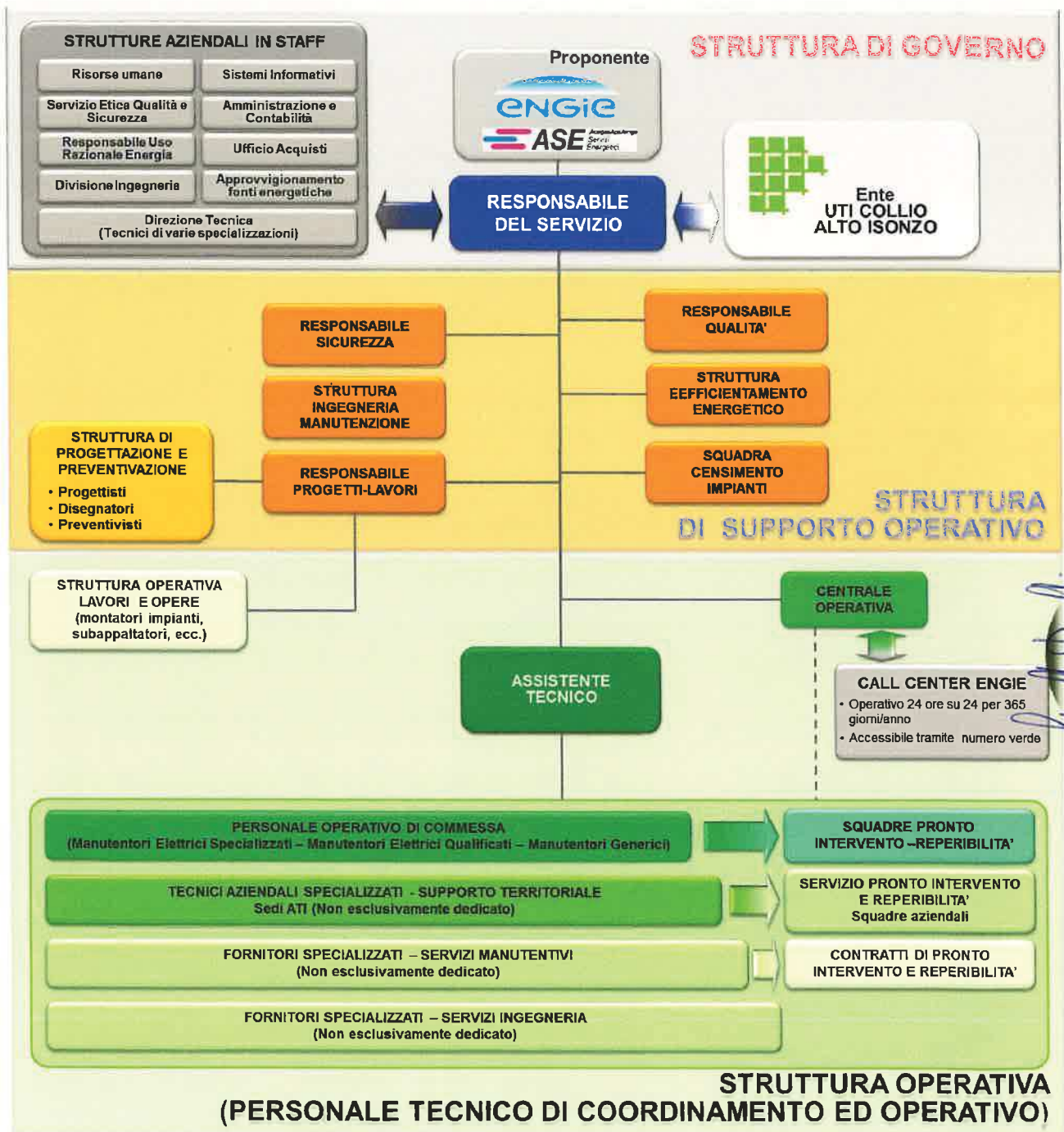
ENGIE  
Energy Services S.p.A.  
Energy Procurement

ASE  
Asociación Aragonesa de Servicios Energéticos  
Administratore Delegato  
ing. Giorgio Golinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)



**ASE** Assogestione Servizi Energetici  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Golibelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Per ogni figura professionale rappresentata in organigramma, di seguito viene fornita una breve descrizione del profilo professionale offerto e le mansioni ad esso affidate:

**RESPONSABILE DEL SERVIZIO** – Laureato in Ingegneria o diplomato in discipline tecniche (Perito Industriale). Responsabile del coordinamento generale e della gestione tecnico-economica della commessa svolgerà la propria attività presso la propria sede aziendale effettuando periodici incontri presso gli Uffici Tecnici ed Amministrativi dell'Ente. **E' il Rappresentante Tecnico ATI nei confronti dell'Ente e ha in carico tutte le attività e le responsabilità previste per tale figura.** E' responsabile di tutte le attività legate alla contabilità di commessa (ciclo passivo/attivo, stato avanzamento lavori, ecc.) e garante della qualità del servizio e quindi del monitoraggio dello stesso attraverso il piano di controlli qualità dell'ATI concordato con l'Ente. E' la principale interfaccia tra l'ATI e l'Ente. E' esperto nella gestione di contratti di "servizi energia".

**RESPONSABILE SICUREZZA** – Supporterà il Responsabile del Servizio negli aspetti legati alla Sicurezza, secondo la politica aziendale ATI, affiancandolo **nell'elaborazione dei documenti specifici** (valutazione dei rischi, piani operativi di sicurezza, ecc.) sulla base delle indicazioni dei progetti e documenti di prevenzione e protezione dell'Ente e relativi alle varie tipologie di attività contemplate all'interno dei servizi erogati. Svolgerà ruolo di Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione e avrà specifica qualifica e formazione.

**RESPONSABILE QUALITÀ** – Supporterà il Responsabile del Servizio negli aspetti legati alla Qualità, secondo la politica aziendale. Fornirà supporto nell'elaborazione del Piano di Qualità e durante tutte le **verifiche e monitoraggio del livello di servizio erogato**, previste dal sistema aziendale e specifiche per il contratto.

**STRUTTURA INGEGNERIA MANUTENZIONE** – Struttura di supporto composta da tecnici diplomati o laureati. Affianca il Responsabile del Servizio nello sviluppo dell'Ingegneria della Manutenzione, sviluppando le modalità operative ed accorgimenti tecnici finalizzati all'ottimizzazione del servizio manutentivo per il raggiungimento degli indici prestazionali definiti contrattualmente. Opererà ad inizio contratto per analisi preliminare approfondita, annualmente per verifica e monitoraggio dei risultati raggiunti con l'applicazione delle soluzioni manutentive/organizzative proposte.

**STRUTTURA EFFICIENTAMENTO ENERGETICO** – Struttura costituita da tecnici specializzati nell'ambito energetico, avrà in carico **l'individuazione di possibili soluzioni in materia di uso razionale dell'energia**, nonché tutta l'attività di rilievo e analisi dati finalizzati alla redazione delle Diagnosi e Attestazioni Energetiche. Opereranno nell'ambito del contratto in diverse tempistiche e modalità: inizio contratto per analisi preliminare approfondita e durante l'appalto, per verifica dell'efficienza energetica degli impianti.

**RESPONSABILE PROGETTI - LAVORI** – Laureato in Ingegneria o diplomato in discipline tecniche (Perito Industriale), supporta il Responsabile del Servizio nella **gestione e coordinamento delle attività legate alla progettazione e realizzazione degli interventi di riqualificazione tecnologica ed energetica, adeguamento normativo**, e i grandi interventi di manutenzione straordinaria nonché degli eventuali lavori di miglioria richiesti dall'Ente. Svilupperà la progettazione preventivazione e progettazione sia direttamente che attingendo a risorse aziendali o esterne (stud tecnici). Coordinerà i progettisti incaricati. Sarà responsabile dell'allestimento dei cantieri compreso l'approvvigionamento di materiali e servizi e coordinerà il personale operativo incaricato della realizzazione lavori. Avrà la responsabilità della correttezza degli interventi realizzati. Se previsti dagli interventi progettati, svolgerà il ruolo di "Coordinatore della sicurezza" sia in fase di progettazione che realizzazione. Opererà presso la sede aziendale effettuando i necessari sopralluoghi presso gli impianti oggetto della progettazione e lavori.

ENGIE  
Energy Services S.p.A.  
Procuratore

ASE  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Golinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

**STRUTTURA DI PROGETTAZIONE E PREVENTIVAZIONE** – Costituita da **Progettisti specializzati** rispettivamente nel campo impianti termici, di condizionamento, elettrici, e opere edili, diplomati in discipline tecniche (Perito Industriale o Geometra) opererà nello sviluppo delle attività legate alla progettazione esecutiva degli interventi di riqualificazione ed adeguamento normative che delle manutenzioni straordinaria di media-grande entità che dovessero essere necessarie o richieste nel corso dell'appalto. Svolgerà l'attività presso la sede aziendale effettuando i necessari sopralluoghi sugli immobili/impianti oggetto della progettazione o esecuzione lavori.

**SQUADRA RILIEVO E CENSIMENTO** – Costituita dai tecnici specializzati, opereranno sulla commessa a tempo determinato (primi mesi contrattuali) per l'esecuzione del censimento finalizzato alla creazione dell'anagrafica manutentiva ed al popolamento del Data Base del sistema informatico con i dati utili alla gestione informatizzata del processo manutentivo. Redigeranno tutta la necessaria documentazione grafica: planimetrie, schemi, grafici, ecc., nel rispetto delle prescrizioni tecniche in ordine di standard, contenuti e modalità di presentazione concordate.

**STRUTTURA ACQUISTI ENERGIA E GESTIONE CERTIFICATI** – Struttura aziendale incaricata dello svolgimento di tutte le attività amministrative e burocratiche legate agli approvvigionamenti dei combustibili e, eventualmente, dell'energia elettrica. Provvederà all'ottimizzazione economica negli acquisti selezionando il fornitore più competitivo, gestirà tutta la documentazione tecnico-amministrativa utile, la verifica delle forniture e della contabilizzazione. Gestirà inoltre il processo di acquisizione, gestione e vendita dei titoli energetici, certificati, ecc. relative ai progetti di efficienza energetica che saranno realizzati da ATI. Riporta, relativamente alle sole attività di commessa, al Responsabile del Servizio.

**CALL CENTER AZIENDALE ATI** – E' la struttura aziendale proposta per la ricezione delle richieste di intervento formulate dall'Ente e dai suoi dipendenti/utenti autorizzati. E' attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno ed accessibile mediante numero verde. Al di fuori degli orari di lavoro della Centrale Operativa attiverà il Servizio Reperibilità.

**CENTRALE OPERATIVA** - E' la struttura responsabile della gestione del processo "Pronto intervento", dalla ricezione della richiesta all'assegnazione dell'intervento ai tecnici operativi, secondo le modalità e tempistiche contrattuali. È responsabile dell'utilizzo del sistema informativo e della gestione dell'aggiornamento dello stesso relativamente alla commessa. **Verifica il corretto funzionamento degli impianti** e il rispetto dei parametri funzionali contrattuali **attraverso la consultazione in remoto del sistema di telegestione**. Laddove riscontra difformità provvede al superamento della non conformità attraverso regolazione in modalità remota o attivando le squadre in campo laddove necessario.

**ASSISTENTI DI COMMESSA** – Diplomati in discipline tecniche (Perito Industriale), sono esperti rispettivamente nella gestione di contratti di "Servizi energia e manutenzione impianti termici e di climatizzazione". **Supportano il Responsabile del Servizio nel coordinamento gestionale operativo delle attività manutentive programmate e a richiesta per il servizio di competenza**. Svolgono il ruolo di supervisore dei tecnici operativi e quindi delle attività manutentive ad essi affidate, effettuando sopralluoghi presso gli asset oggetto di intervento. Garantiscono l'esecuzione delle attività secondo le prescrizioni contrattuali, le tempistiche e le modalità operative concordate effettuandone il controllo periodico. Svolgeranno l'attività presso la sede aziendale, effettuando periodiche visite e sopralluoghi presso tutti gli impianti oggetto dell'appalto. Svolgono inoltre tutte le attività legate alla contabilità di commessa (ciclo passivo ed attivo – contabilità fornitori, emissione fatture, stato avanzamento lavori, ecc.). Al di fuori degli orari di lavoro operano in regime di Reperibilità.

**ENGIE**  
ENERGIE SERRAVALLE S.p.A.  
Procuratore

**ASE**  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Golinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
 Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

**MANUTENTORI SPECIALIZZATI DI COMMESSA** - Opereranno presso gli impianti, secondo diverse modalità organizzative, per il tempo necessario allo svolgimento delle attività previste, ed in **numero tale da garantire sempre e comunque la continuità del servizio ad elevati standard qualitativi**. Sono incaricati dello svolgimento delle attività di Pronto Intervento. Al di fuori degli orari di lavoro operano in turno per garantire il **Servizio Reperibilità**, sarà previsto un adeguato numero di squadre d'intervento. Il personale operativo previsto per la commessa sarà così strutturato:

**team Impianti Termici:** Conduttore impianti termici • Bruciatorista (V livello-PES) • Frigorista (V livello-PES) • Manutentore Termoidraulico • Manutentore Polivalente.

**team Impianti Elettrici:** Manutentori Elettrici Specializzati (V livello-PES) • Manutentori Elettrici Qualificati (IV livello-PAV) • Manutentore Generico.

Saranno inoltre a disposizione della commessa Tecnici Strumentisti (V livello-PES) che opereranno in modo sinergico in entrambi i servizi.

**SUB-APPALTATORI-FORNITORI SPECIALIZZATI** - Verranno utilizzate le aziende specializzate, anche eventualmente già presenti sul territorio. Questa scelta è finalizzata al rispetto dei livelli di qualità offerti e garantiti dall'ATI (tempi e qualità interventi). L'Ufficio Acquisti dell'ATI provvederà alla loro qualificazione secondo le procedure aziendali. I fornitori saranno in possesso di tutte le garanzie richieste dal sistema qualità aziendale. L'ATI è a disposizione per fornire le procedure di ricerca, verifica, certificazione e controllo dei subappaltatori.

Tutto il personale che verrà impiegato nelle attività di commessa, sarà **esperto nel settore di competenza** e in grado di essere **efficiente ed operativo immediatamente** dopo la stipula del contratto. Avrà frequentato **corsi di "Orientamento al Cliente"** per l'acquisizione delle corrette norme comportamentali da adottare nei rapporti interpersonali sul luogo di lavoro e con il Cliente. Ogni tecnico sarà identificabile attraverso apposito cartellino di riconoscimento.

Per quanto attiene alle modalità operative si farà puntuale riferimento alle Procedure e Istruzioni Operative del Sistema Qualità Aziendale dell'ATI e/o Piano Qualità di Commessa. Qualora necessario, ulteriori procedure specifiche per l'esecuzione delle attività presso gli immobili ed impianti comunali, potranno essere redatte successivamente alla presa in carico degli impianti.

### 1.1.2 Tipologia e professionalità delle risorse umane previste dall'impresa offerente

#### 1.1.2.1 Profili professionali del personale

L'ATI ha posto molta cura nella scelta del sistema organizzativo proposto, soprattutto per quanto concerne la **qualità delle risorse umane**. Ad ogni funzione individuata corrispondono figure professionali appositamente selezionate tenendo conto delle effettive capacità professionali di ciascuno. L'ATI, inoltre, è solita attivare un **monitoraggio continuo della qualità delle risorse umane** e dell'efficacia dei piani di formazione attivati). **Le caratteristiche del personale**, a tutti i livelli, saranno tali da consentire loro di **agire in maniera autonoma e risolutiva**, ma omogenea nell'ambito dell'appalto e nel rispetto delle procedure operative consegnate.

I **profili professionali selezionati costituiscono i requisiti individuati dall'ATI** al fine della garanzia della qualità del servizio offerto; una volta definiti, i **requisiti resteranno inalterati per tutta la durata dell'appalto**.



ENGIE  
 Acquisizione Servizi Energetici  
 ASE  
 Amministratore Delegato  
 Ing. Giorgio Golinelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
 Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (30)

Di seguito si riporta una tabella sintetica delle principali caratteristiche professionali del personale in organigramma.

Figura professionale	Titolo di studio	Certificazioni/abilitazioni
<b>STRUTTURA DI COMMESSA - Funzioni di governo</b>		
Responsabile del Servizio	Laurea o Diploma di perito industriale	Attestati di formazione professionale
<b>STRUTTURA DI COMMESSA - Funzioni di coordinamento</b>		
Assistenti di Commessa	Diploma di perito industriale	Attestati di formazione professionale Attestato PES Attestati formazione sicurezza
Addetto Centrale Operativa	Diploma di perito industriale	Attestati di formazione professionale Formazione uso sistemi informativi e telematici
<b>STRUTTURA DI COMMESSA - Funzioni operativo</b>		
Manutentori Specializzati Strumentisti Elettrici	Diploma di scuola media superiore	Attestati di qualifica professionale Attestati formazione sicurezza Abilitazioni professionali: PES/PAV; persona idonea lavori sotto tensione; Abilitazione utilizzo PLE.
Manutentori Edili Manutentori Generici	Diploma di scuola media	Attestati di qualifica professionale Attestati formazione sicurezza
Bruciatoristi	Diploma di scuola media superiore	Attestati di qualifica professionale Attestati formazione sicurezza
Conduttori impianti	Diploma di scuola media superiore	Attestati di qualifica professionale Attestati formazione sicurezza Patente Conduzione Impianti Termici
Frigoristi	Diploma di scuola media superiore	Attestati di qualifica professionale Attestati formazione sicurezza Patente Frigorista con iscrizione Registro FGAS
Manutentori Termoidraulici e Polivalenti	Diploma di scuola media superiore	Attestati di qualifica professionale
<b>STRUTTURA DI SUPPORTO OPERATIVO - Funzioni di supporto</b>		
Responsabile Sicurezza Area Centro	Laurea o Diploma di scuola media superiore	Attestato formazione RSPP Altri attestati di qualifica professionale
Responsabile Qualità Area Centro	Laurea o Diploma di scuola media superiore	Attestati di qualifica professionale Attestati di formazione professionale
Addetti Acquisti Energia	Laurea o Diploma di scuola media superiore	Attestati di qualifica professionale
Addetti Ingegneria Manutenzione	Laurea in ingegneria o Diploma di perito industriale	Attestati di qualifica professionale Attestati di formazione professionale
Addetti Efficientamento Energetico	Laurea in ingegneria o Diploma di perito industriale	Attestati di qualifica professionale
Efficiency manager	Laurea in ingegneria o Diploma di perito industriale	Attestati di qualifica professionale Attestati di formazione professionale
Responsabile Progetti-Lavori	Laurea con indirizzo tecnico o Diploma di perito industriale o di geometra	Iscrizione all'Albo professionale Preposto Sicurezza Cantieri
Struttura di progettazione e preventivazione	Diploma di perito industriale	Iscrizione all'Albo professionale di competenza Attestato Corso AutoCad
Tecnici Struttura Rilievo e Anagrafe	Diploma di perito industriale, Geometra o Laurea in discipline tecniche	Attestati di qualifica professionale Attestato Corso AutoCad

**ENGIE**  
 Energy Services  
 Procurement

**ASE**  
 Agency for Energy Services  
 Amministratore Delegato  
 ing. Giorgio Golinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Tutto il personale che verrà destinato al servizio, sarà quindi in possesso di tutte le necessarie **abilitazioni/certificazioni previste dalla legge (qualificato come Persona Esperta-PES o come Persona Avvertita-PAV, idoneo ad effettuare interventi sotto tensione, in possesso di patente FGAS, patente conduzione impianti termici, ecc.)** o, laddove non già formato, sottoposto ad adeguata formazione tecnica e di sicurezza.

**Grazie all'esperienza pregressa nei settori termici / elettrici del personale che verrà impiegato, l'ATI garantisce la pronta e qualificata operatività a partire dal primo giorno dell'appalto.**

## 1.2 Formazione del personale

La formazione del personale rappresenta un requisito fondamentale per raggiungere obiettivi prioritari di qualità ed efficienza, nella definizione delle attività di una commessa:

avere e mantenere un'elevata competenza tecnica utile ad effettuare interventi efficaci e quindi l'esecuzione delle attività a un elevato livello qualitativo;  
attenzione alle esigenze degli utenti fruitori del servizio, limitando disagi e interferenze con le attività;  
la sicurezza di utenti e operatori nel corso dello svolgimento delle manutenzione/lavori.

La corretta formazione del personale consente che le risorse impegnate nella commessa siano sempre consapevoli dei più corretti comportamenti e capaci di prendere le giuste decisioni. Tale attività risulta quindi indispensabile per garantire al Cliente risorse dotate di autonomia decisionale.



ENGIE  
Energie Services  
S.p.A.  
Ing. Giorgio Galipelli

All'inizio della commessa, nella fase di start-up contrattuale, **sarà definito dal gruppo di lavoro misto "Team d'Avvio", il piano di formazione dettagliato su diverse tematiche** in funzione delle differenti figure coinvolte nel servizio.

In questa sede sono definite le linee guida e le principali attività previste nel piano di formazione, andando a dettagliare gli scopi, le figure destinatarie delle attività formative, le tematiche trattate e le tipologie di interventi formativi.

Relativamente al **solo personale di commessa**, la formazione riguarderà i seguenti ambiti:

- Formazione contrattuale;
- Formazione tecnica;
- Formazione sicurezza.

Tale approccio si traduce in un **piano di formazione di commessa**, che prevede tre fasi:

**FASE 1: PRE-CONTRATTO** (propedeutico allo svolgimento delle attività contrattuali):

Formazione sugli impianti, attraverso sopralluoghi in campo oltre che attraverso la raccolta di documentazione presso le case costruttrici degli stessi;

Formazione del personale sulle **procedure di sicurezza relative alla commessa**.

**FASE 2: AVVIO DEL CONTRATTO** (rivolto sia al personale della Proponente che dell'Ente):

Formazione sugli **aspetti contrattuali della commessa e modalità operative ed organizzative offerte nel progetto** (procedure, modalità operative, strumenti informatici, ecc.);

Formazione tecnica del personale relativamente alle caratteristiche del servizio offerto e alle tipologie impiantistiche installate o di nuova installazione;





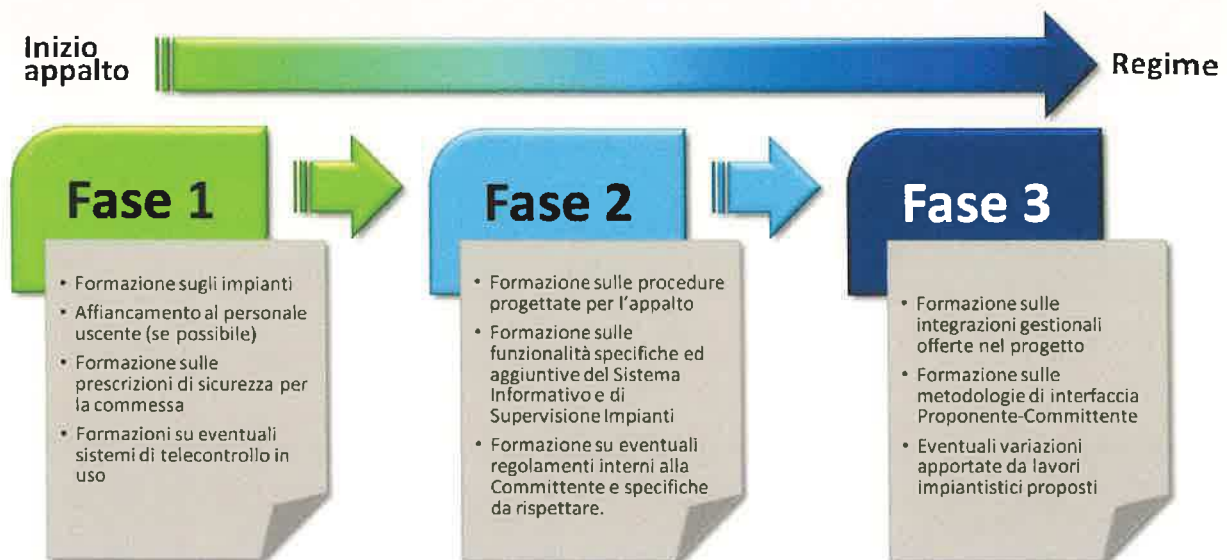
UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alle realizzazioni di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

**FASE 3: REGIME CONTRATTUALE** (rivolto sia al personale della Proponente che dell'Ente):

Formazione continua finalizzata alla crescita della conoscenza tecnica del personale o all'aggiornamento periodico;

Formazione sulle eventuali variazioni intervenute nell'impiantistica o nell'ambito di nuove tecnologie o norme.



**Questa formazione è finalizzata a fornire al personale di Commessa della Proponente tutti gli strumenti utili ad operare da subito nell'ambito della commessa garantendo elevati standard qualitativi del servizio offerto.**

**Inoltre nel corso della Commessa sarà effettuata la formazione continua di tutto il personale, finalizzata al mantenimento della qualità e professionalità dei servizi.**

**La Proponente programmerà annualmente, sulla base delle esigenze manifestate durante la gestione della commessa, le tipologie di percorsi di formazione differenziate in base alle attività svolte e finalizzati all'eccellenza del servizio offerto.**

La formazione nell'ambito delle attività di commessa, riguarderà l'aggiornamento professionale e di tipo specialistico, l'impiego di nuovi materiali e/o attrezzature oppure l'aggiornamento a nuove disposizioni legislative o normative, oltre che la formazione in ambito sicurezza come prescritta dalla vigente legislazione in materia.

Di seguito viene fornito il dettaglio dei corsi specifici per la commessa.

**1.2.1.1 Formazione aspetti contrattuali**

Successivamente all'aggiudicazione della commessa, la Proponente organizzerà momenti di formazione di tipo divulgativo per tutto il personale dello Staff di Commessa, sia di coordinamento che operativo, in cui saranno affrontati:

**ASPETTI SPECIFICI DEL CONTRATTO** (modalità di erogazione del servizio e delle relative condizioni contrattuali, figure coinvolte, procedure da seguire, ecc.);

**ASPETTI TECNICI** (strumenti informatici da impiegare, impianti da mantenere, ecc.);

**MODALITÀ CON CUI RAPPORTRSI** con il personale dipendente dell'Ente.

**ENGIE**  
 Energy Services  
 Procurement

**ASE**  
 Accoppiamento  
 Servizi  
 Energetici  
 Amministratore Delegato  
 Ing. Giorgio Galnelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Questo intervento formativo è stato concepito per trasmettere al personale della Proponente, a tutti i livelli, le necessarie informazioni degli aspetti rilevanti del contratto (cosa, chi, quando e come svolgere le proprie attività) e sarà organizzato con **differenti livelli di approfondimento a seconda del ruolo svolto** dal personale nell'ambito della gestione della commessa.

Indicativamente il percorso formativo, a cui **potrà partecipare anche il personale dei Servizi Tecnici dell'Ente, qualora venga reputato di interesse**, sarà articolato secondo i seguenti moduli:

Modulo	Contenuti principali
A	Quadro generale del contratto: obiettivi, tipologie di servizi, approccio metodologico
B	Struttura organizzativa di commessa: ruoli e responsabilità
C	Comunicazione e norme comportamentali per la gestione dei rapporti, procedure e strumenti di interfacciamento con l'Ente ed i suoi referenti tecnici, i dipendenti e gli utenti delle strutture.
D	Gestione dei servizi: standard previsti e procedure operative da adottare
E	Modalità di controllo del servizio e reporting tra la Proponente e l'Ente

Un altro momento di formazione riguarderà l'uso del **SISTEMA INFORMATIVO** previsto per l'organizzazione ed il controllo della commessa.

Questa formazione **sarà rivolta a tutto il personale coinvolto nella gestione e controllo delle attività, sia questo dipendente della Proponente che dell'Ente.**

I corsi, differenziati per livello di approfondimento degli argomenti trattati e durata, riguarderanno sia la logica dell'architettura del Sistema Informatico che l'utilizzo dei principali applicativi (gestione interventi e manutenzioni programmate, gestione controlli, gestione documenti, etc.). Indicativamente, i moduli formativi saranno così strutturati:

**Formazione Utenti Tecnico Operativi:** sessione di due giornate non consecutive così distribuite: una giornata per l'apprendimento delle nozioni e dei comandi generici (inserimento e cancellazione dati, consultazione e gestione dei report e delle query), una giornata incentrata sulle funzionalità specifiche dei moduli operativi e per l'apprendimento delle funzioni personalizzate.

**Formazione Utenza consultazione via WEB:** la semplicità e l'immediatezza dell'utilizzo del prodotto attraverso browser, unita alla esigenza di estendere la consultazione ad un numero indefinito di utenti, prevede l'apprendimento tramite un manuale utente on-line dotato di un tutorial creato appositamente con esempi sui processi trattati da questo tipo di utenza.

Sarà prevista anche la formazione/aggiornamento, relativamente **all'uso dei SISTEMI DI Telecontrollo Impianti** che sono installati nelle centrali termiche e in tutti gli impianti degli edifici dell'Ente oggetto della presente proposta.

La formazione riguarderà il **personale operativo** e sarà finalizzata sia all'uso che alla manutenzione del sistema di supervisione sia al controllo e verifica degli organi finali in campo, secondo le modalità e competenze di intervento.

La formazione nello stesso ambito per il **personale della Centrale Operativa**, sarà invece mirata all'uso in remoto dei Sistemi di Supervisione.

Inoltre, **nell'ottica dell'intercambiabilità dei tecnici** operanti sulla commessa, soprattutto nei servizi di pronto intervento e reperibilità, **sarà svolto, a partire dal primo mese contrattuale, un percorso formativo da svolgersi "sul campo"**.

Questo **sarà finalizzato all'acquisizione di approfondita ed opportuna conoscenza di tutti gli impianti/strutture** oggetto del contratto e delle eventuali problematiche gestionali e di funzionamento. Tale attività formativa "on job" sarà rivolta al personale di manutenzione.





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

### 1.2.1.2 Formazione tecnica di commessa

Relativamente alla **FORMAZIONE TECNICA**, tutto il personale operativo è **normalmente formato aziendalmente nei settori specifici della propria specializzazione professionale**, come precedentemente descritto.

I corsi di aggiornamento sono **volti ad assicurare una preparazione professionale adeguata all'evoluzione tecnologica degli impianti**, nello spirito di una crescente domanda di specializzazione, nonché nel rispetto delle leggi e norme, che sono sempre in gran fermento in ambito comunitario.

Di seguito vengono illustrati i percorsi formativi individuati sia per il personale di coordinamento che operativo, dipendente dal ruolo professionale svolto. Formazione/informazione dei lavoratori sulla sicurezza.

La formazione in ambito sicurezza ha lo scopo di ottenere un differente e migliore approccio, in termini organizzativi e gestionali, alle tematiche di programmazione, pianificazione ed applicazione della sicurezza sul lavoro. Gli obiettivi prefissati sono:

aumentare le conoscenze relative ai problemi sicurezza mediante adeguata conoscenza dei rischi;  
conseguire l'aggiornamento in relazione agli sviluppi di normativa legislativa e tecnica;  
conseguire una maggiore sensibilizzazione ai problemi generali di sicurezza;  
stimolare e porre i presupposti per sviluppare un approccio completo e sistematico mirante al miglioramento della sicurezza e delle condizioni di lavoro.

La formazione avviene in occasione: dell'assunzione \* del trasferimento o cambiamento di mansioni \* dell'introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie.

Tutte le figure aziendali, a seconda della mansione svolta e sulla base del Programma di Informazione e Formazione definito aziendalmente dalla funzione "Sicurezza", hanno l'obbligo di frequentare corsi di formazione specifici.

Il programma formativo adottato dalla Proponente, prevede la formazione di tutti i propri dipendenti (all'assunzione, cambio mansione o continua), differenziato a seconda della tipologia di attività lavorativa svolta o a fronte di necessità specifiche.

La Informazione/Formazione viene periodicamente ripetuta, in relazione all'evoluzione dei rischi, ovvero all'insorgenza di nuovi rischi, inoltre, il personale viene aggiornato a fronte di modifiche/aggiornamenti in merito all'uso e manutenzione delle attrezzature di lavoro.

#### 1.2.1.2.1 Programma di informazione

L'informazione avviene utilizzando alcuni "Manuali ad uso dei lavoratori" (informazione antincendio, primo soccorso, sicurezza negli uffici, procedure di emergenza ed evacuazione) che forniscono le nozioni fondamentali della materia che ogni lavoratore dovrà avere tra le sue conoscenze per meglio vivere in sicurezza nel luogo ove si svolge la sua attività lavorativa, in aggiunta alle informazioni legate alle specifiche mansioni svolte.

Questi manuali sono distribuiti ai lavoratori a secondo della mansione da questi svolta, e riguardano: Antincendio, Primo soccorso, Sicurezza uffici, Rumore, Gestione Emergenza e Sicurezza cantiere.

#### 1.2.1.2.2 Programma di formazione generale

La formazione viene svolta tramite CD ed è diretta a tutto il personale del settore tecnologico, è tesa a fornire ad ogni soggetto operante sugli impianti tutta la conoscenza utile a creare il giusto comportamento per poter svolgere il lavoro in modo sicuro per sé e per gli altri.

ENGIE  
ENERGIE SERVIZI S.p.A.  
Procuratore



ASE  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Golinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Il metodo di formazione è basato sulla lezione-multimediale tenuta, a seconda dei casi, dal Responsabile Operativo o da incaricato funzione "Qualità e Sicurezza".

La formazione è supportata dai strumenti didattici: dispense, libri specialistici e di normativa del settore e CD Multimediali.

L'attività formativa si conclude con la verifica finale e il rilascio dell'attestato di frequenza.

### 1.3 Progetto di comunicazione per i dipendenti dell'Ente

E' stato previsto di impostare un rapporto con i dipendenti dell'Ente che operano presso le strutture e uffici in oggetto, basato sulla correttezza informativa e sulla collaborazione attiva. Il tutto con la finalità di accrescere il livello di soddisfazione e, quindi, ad aumentare la percezione della qualità del servizio.

Quanto di seguito proposto, verrà concordato e validato con l'Ente in fase di "Avvio Contratto".

Il **progetto di comunicazione verso i dipendenti dell'Ente** prevedrà i seguenti strumenti (indicati in figura):

**incontro informativo/illustrativo del contratto** (previa verifica di fattibilità con

l'Ente) ai dipendenti coinvolti nelle attività contrattuali, relativo alle modalità di erogazione e accesso ai servizi (richieste di Pronto Intervento, feedback stato delle richieste, figure di riferimento della Proponente, ecc.) nonché per verificarne lo stato di avanzamento ed i livelli di servizio garantiti;

**depliant illustrativi del servizio** in cui saranno sintetizzate le informazioni sul servizio, quanto incluso e relative modalità di accesso o attivazione. Verranno consegnati ai dipendenti, pubblicati sul portale Web e resi sempre disponibili presso punti chiave degli immobili di dell'Ente;

**Carta dei Servizi**, redatta nel periodo di avvio contratto, è finalizzata alla tutela dei diritti degli utenti, fornendo uno strumento di conoscenza e controllo qualità dei servizi;

**servizio di newsletter**: indirizzato ai dipendenti/utenti dell'Ente, quale **strumento di aggiornamento e di informazione su tutte le novità del servizio** stesso, ma anche su argomenti correlati. Attraverso la newsletter si **informerà, ad esempio del programma lavori, di attività specifiche che hanno particolare impatto sull'utenza**, e degli esiti della rilevazione periodica della "Soddisfazione Cliente" che la Proponente conduce nell'ambito del servizio.

La Newsletter sarà distribuita a mezzo mail e/o sistema informatico. Inoltre, presso punti chiave degli edifici dell'Ente, da concordarsi con il Responsabile del Procedimento, verranno collocate copie cartacee.



ENGIE Energy Services S.p.A. Procuratore

ASE Amministratore Delegato ing. Giorgio Golinelli

### 1.4 Modalità di gestione dei rapporti tra le parti

Di seguito si riporta i principali flussi ed i relativi strumenti di comunicazione:

**RAPPORTI GESTIONALI**: la gestione dei rapporti è affidata al Responsabile del Servizio, che rappresenta l'interlocutore diretto per il Responsabile del Procedimento.

I rapporti riguarderanno la totalità della gestione della commessa e avverrà attraverso gli stessi strumenti descritti al punto precedente (sistema informatico e telefonia cellulare), con l'aggiunta di:

- CALL CENTER ● REPORTING ● COMITATO DI GESTIONE.



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

**RAPPORTI TECNICI:** la gestione dei rapporti tecnici è organizzata su due livelli:

**Primo livello:** rapporti tecnici tra il Responsabile del Servizio e il Responsabile del Procedimento;

**Secondo livello:** rapporti tecnici tra il Responsabile del Servizio e/o il Responsabile di Cantiere, che rappresentano gli interlocutori tecnici per l'Ufficio Tecnico dell'Ente ed il Responsabile del Procedimento e/o Responsabili tecnici incaricati.

E' comunque previsto che la Centrale Operativa, ed in casi specifici anche le squadre operative, possano mettersi in contatto con il Referenti Tecnici o relativi delegati per autorizzazioni o altre informazioni. Gli strumenti a disposizione sono:

- ✓ **sistema informatico** che permette un'informazione strutturata e sistematica;
- ✓ **telefoni cellulari** per fare fronte ad esigenze specifiche e puntuali;
- ✓ **incontri periodici** per la raccolta e lo scambio di informazioni per individuare e quindi superare le non conformità funzionali e organizzative del servizio.

#### 1.4.1 Modalità e strumenti di rendicontazione periodica

Il sistema di rendicontazione previsto dalla Proponente si articola in **tre tipologie principali:**

**monitoraggio in continuo** del servizio attraverso gli specifici moduli del sistema informatico attraverso il Portale dei Consumi;

- ✓ **reportistica periodica del Responsabile del Servizio al Responsabile del Procedimento;**
- ✓ **incontri periodici tra le parti contrattuali (Comitato misto di gestione e controllo) oltre ad incontri tecnici periodici.**

##### 1.4.1.1 Monitoraggio in continuo attraverso il sistema informativo e reportistica

L'**aggiornamento del sistema informatico**, con i dati relativi alla programmazione e gestione delle attività contrattuali (erogazione, contabilizzazione, controllo, fatturazione, ecc.), consentirà all'Ente **di avere in ogni momento il controllo del corretto svolgimento delle attività e quindi dell'andamento della commessa.**

**La reportistica periodica costituirà invece un momento di valutazione complessiva delle attività**, attraverso il quale l'Ente potrà sia misurare il servizio grazie alla consuntivazione dei dati gestionali, che avere suggerimenti e spunti per soluzioni migliorative in ordine di strategie organizzative e/o gestionali o interventi impiantistici.

I report proposti, possono essere di diversa origine: **prodotti direttamente dal sistema informatico o elaborati dal Responsabile del Servizio** sulla base dei dati estratti dal sistema.

In questa fase progettuale, viene proposto un percorso informativo aderente alle tipologie dei servizi offerti ed alle aspettative ipotizzate del Cliente, resta inteso che, successivamente alla presa in carico del contratto, i contenuti e le tempistiche di consegna potranno essere rivisti per meglio adattarsi alle procedure interne del Cliente.

Infatti in fase di "Avvio Contratto", quanto proposto verrà sottoposto al Responsabile del Procedimento per l'approvazione, composto da report di diversa natura ed origine.

**La consegna dei report** avrà indicativamente la seguente periodicità:

- ✓ **REPORT TRIMESTRALE:** è considerato il report più importante del ciclo manutentivo poiché **fornisce un quadro riepilogativo degli aspetti tecnici – amministrativi - contabili**, con ponderazioni di natura qualitativa e quantitativa.
- ✓ **REPORT ANNUALE:** redatto entro 15 giorni del nuovo anno, costituisce il momento di **consuntivazione e bilancio delle attività eseguite nell'anno passato**, oltre che essere il punto di partenza per la **programmazione del nuovo anno gestionale** in ordine di programmazione di manutenzione ordinaria o interventi migliorativi sugli impianti.





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Il report sarà integrato laddove ritenuto necessario, da una “Proposta di Piano tecnico-economica per il miglioramento del servizio” nella quale verranno descritti: eventuali azioni organizzative correzione/miglioramento dell'efficacia/efficienza del servizio o interventi per adeguamento e affidabilità delle unità tecnologiche, con relazione tecnica e costi di massima. In tal modo l'Ente avrà l'opportunità di eseguire un completo ed esaustivo monitoraggio relativo ad i dati di gestione, dalle richieste di intervento e di preventivo agli interventi effettuati, dalla contabilità analitica alla valutazione delle prestazioni.

#### 1.4.1.1.1 Incontri tecnici periodici

Verranno previsti **INCONTRI PERIODICI TRA LE PARTI**; tutti i partecipanti avranno sia le competenze per individuare la soluzione ottimale ai problemi ma soprattutto l'autorità per applicare quanto definito in sede d'incontro. Le tipologie d'incontri tecnici previsti, sono così articolati:

**INCONTRI TECNICI DI PRIMO LIVELLO** tra le principali figure decisionali (Responsabile del Servizio e Responsabile del Procedimento dell'Ente), avranno **cadenza trimestrale**. Saranno analizzati l'andamento tecnico-economico e i risultati nel trimestre e individuate strategie e obiettivi per il trimestre successivo.

Saranno analizzate:

- ✓ rispondenza fra prestazioni previste contrattualmente e prestazioni rese;
- ✓ reportistica del periodo e degli aspetti tecnico-gestionali del servizio erogati in termini di “indici qualità (KPI)”, ad es.: rispetto tempistiche cronoprogrammi • qualità lavori • capacità operativa addetti • ecc.;
- ✓ **azioni aggiuntive necessarie ad adeguare la qualità** delle prestazioni erogate a quelle previste;
- ✓ **l'emissione di nuove normative tecniche o leggi** che possono avere impatto sul contratto, oltre che in ambito tecnico, anche in termini di possibili finanziamenti, formule contrattuali o sovvenzioni;
- ✓ **presentazione di nuovi prodotti o tecnologie** applicabili. A seguito di tale attività il Responsabile del Servizio potrà procedere all'analisi di fattibilità/progettazione da sottoporre all'Ente;
- ✓ **eventuali modifiche all'organizzazione**.

**INCONTRI TECNICI DI SECONDO LIVELLO** finalizzati alla trasmissione, programmazione e consuntivazione dei lavori e relativi Ordini di Lavoro. **Gli incontri, che avranno cadenza almeno bimestrale**, costituiranno il momento per la raccolta e scambio di informazioni e per la formalizzazione di nuovi lavori. Saranno momenti di discussione strettamente “operativo/organizzativo” degli Ordini di Lavoro in essere e quindi la **valutazione dello stato avanzamento attività a canone ed extra canone**. Verranno evidenziate e discusse eventuali problematiche organizzative per individuarne le soluzioni.

## 2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE, RELATIVA AGLI IMPIANTI TERMICI

### 2.1 Piani di manutenzione

Il Piano di Manutenzione è il mezzo attraverso cui l'ATI concretizza le proprie strategie manutentive per garantire lo stato di funzionamento di un sistema/componente e lo standard qualitativo stabilito per la commessa. **Il piano di manutenzione è quindi lo strumento principale per il perseguimento degli obiettivi contrattuali**; è redatto tenendo conto dello stato di invecchiamento degli impianti/strutture e ottimizzando il costo del ciclo di vita per mantenerne nel tempo il valore e la funzionalità operativa e prestazionale.





**Il Piano di Manutenzione, utilizzabile sin dall'avvio della gestione contrattuale, sarà redatto sulla base della consistenza impiantistica e sull'esperienza maturata dall'ATI nelle numerose commesse gestite. I contenuti verranno comunque discussi con l'Ente in fase di "Avvio Contratto", al fine di renderlo ancora più aderente alle specifiche esigenze dell'Ente stesso. Inoltre, successivamente alla realizzazione degli interventi proposti all'interno del "Progetto Definitivo", tale piano verrà aggiornato sulla base della nuova consistenza.**

Questo sarà ulteriormente modificato e/o integrato nel corso del contratto, in relazione a:

- ✓ **variazioni alla consistenza patrimoniale da gestire**, in relazione ad incremento, decremento o modifiche agli impianti nel corso del contratto;
- ✓ **modificazione delle esigenze dell'utenza**, anche in relazione alla percezione del servizio prestato (feed-back) che la stessa rivelerà;
- ✓ **integrazione della consistenza patrimoniale da gestire**, in relazione alle nuove opere impiantistiche da realizzarsi nei primi anni contrattuali.

Alla base del progetto di manutenzione dell'ATI, vi è l'intenzione di portare gli impianti dell'Ente, ad un livello di eccellenza funzionale. A tale proposito **verrà adottata, la politica del monitoraggio, trasformando così la gestione da passiva** (al manifestarsi dell'anomalia si interviene per correggerla) **ad attiva** (monitorare e prevenire le anomalie con manutenzioni programmate) **con conseguenti diminuzioni dei guasti e quindi i disagi per l'utenza**. Questa soluzione operativa vuole essere un'ulteriore **garanzia per l'Ente della qualità del servizio che ATI intende offrire**.

Per definire ed attuare in modo efficace ed efficiente le politiche di manutenzione idonee alla gestione del patrimonio impiantistico, l'ATI utilizzerà metodi di analisi e strumenti operativi che permettano di attuare il processo delle attività attraverso le fasi:

- ✓ **rilievo stato di fatto - censimento componenti**: acquisizione dati in campo;
- ✓ redazione **scheda apparecchiatura con valutazione indice di criticità**, in cui sono inserite tutte le informazioni per la "personalizzazione" del programma manutentivo del componente;
- ✓ **creazione DataBase componenti impianto** nei sistemi informativi;
- ✓ **programmazione attività e redazione piano di manutenzione** (elenco attività manutentive con frequenza, figura professionale – cronogramma annuale delle attività – documentazione operativa di lavoro) **e cronoprogrammi**;
- ✓ **generazione con il sistema informativo, dei documenti operativi** e distribuzione degli stessi ai manutentori incaricati all'esecuzione delle attività previste. La documentazione prodotta costituirà il riferimento per l'esecuzione del lavoro, poiché al suo interno possono venire specificati: ricambi, modalità operative e attrezzature da mantenere;
- ✓ **esecuzione interventi** programmati e monitoraggio stato d'uso e manutentivo (ispezioni visive e strumentali);
- ✓ **registrazione dei dati relativi all'intervento eseguito** nel sistema informatico (data, durata, quantità di ricambistica utilizzata, ecc.), una volta terminato l'intervento. Per le manutenzioni programmate non eseguite, verrà effettuata la riprogrammazione temporale dell'attività.

### 2.1.2 Adozione di politiche manutentive predittive

Oltre alle consuete politiche manutentive, l'ATI nell'ambito dell'appalto opererà impiegando criteri operativi mirati all'eccellenza del servizio:

- ✓ **Ingegneria della manutenzione e piani di manutenzione personalizzati** sulla criticità dei componenti;
- ✓ **Monitoraggi visivi strumentali** (termografia, analisi parametri di funzionamento con il sistema di telecontrollo, andamento guasti sulla base delle registrazioni nel sistema informatico, analisi consumi, ecc.).

ENGIE  
ENERGIE SERVICE S.p.A.  
Procuratore

ASE  
Acquasola Energia  
Società  
S.p.A.  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Golinelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Relativamente all'INGEGNERIA DELLA MANUTENZIONE, è prevista una **specificata struttura composta da tecnici specializzati**. Attraverso l'analisi dei dati di ritorno dal campo, delle prestazioni effettive degli impianti, individuerà eventuali non conformità e quindi le azioni correttive più consone ed efficaci in termini di nuove soluzioni organizzative e/o operative finalizzate al superamento delle non conformità funzionali ed operative.



Il MONITORAGGIO TERMOGRAFICO periodico permetterà di diagnosticare, in tempi molto brevi, anomalie termiche che sono spesso indicative di altre anomalie funzionali più difficilmente rilevabili. Grazie a ispezioni regolari, la termografia individua potenziali anomalie e consente di intervenire in tempi rapidi diminuendo il rischio di fermo macchina e migliorando anche la sicurezza degli impianti. Attraverso il MONITORAGGIO VISIVO E STRUMENTALE, il Gestore è in grado di individuare guasti/anomalie e quindi intervenire, prima che sia il Cliente/utente ad effettuare la segnalazione e quindi avvertire il discomfort.

#### 2.1.2.1 Ricerca perdite con tecnologie innovative non invasive

L'ATI si avvarrà di tecnologie di indagine non invasive, in modo da **garantire ricerche puntuali, efficaci e tempestive e quindi provvedere con interventi risolutivi** (e riduzione dei tempi di fuori servizio) o comunque tampone, per la messa in sicurezza.

A seconda della tipologia di perdita di cui dovrà essere eseguita la ricerca, l'ATI si avvarrà della tecnologia che **garantisce i migliori risultati** (termo camera, geofono, ecc.).



#### 2.1.2.2 Indagini termografiche a supporto delle attività manutentive

A supporto delle attività manutentive sarà effettuata l'**indagine termografica**, metodologia che consente di "visualizzare" lo stato termico di un corpo mediante una semplice inquadratura, e che consente quindi maggiore sicurezza, risparmio energetico, controllo manutenzione e controlli non distruttivi in generale. L'uso della termografia si tradurrà: in una maggiore affidabilità dell'impianto e garanzia della sicurezza. La Termografia, verrà utilizzata secondo due modalità:

- ✓ quale **strumento di verifica post intervento**, per verificare la corretta esecuzione di alcune tipologie di interventi manutentivi di particolare complessità o importanza funzionale, a garanzia della correttezza di quanto effettuato e conseguentemente della continuità servizio (es.: corretta esecuzione serraggi elettrici, effettiva risoluzione del guasto o malfunzionamento, ecc.);
- ✓ quale **strumento di rilevamento punti critici dell'impianto, per individuare malfunzionamenti prima producano rotture o guasti**. Ad esempio, attraverso la scansione termografica, è possibile verificare: il sovraccarico cavi elettrici o riscaldamento anomali delle parti, attrito tra componenti rotanti, perdite di calore e di acqua, ecc..

I tecnici che utilizzeranno la termocamera avranno frequentato "Corso di specializzazione per la qualifica di Operatore Termografico, con rilascio del Patentino secondo la norma EN 473" o "Corso base sulla termografia". **ATI dispone nel proprio organico di tecnici con tale qualifica.**





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

### 2.1.3 Strumenti e metodologie innovative a supporto delle attività manutentive

## 2.2 Reperibilità e pronto intervento

**L'ATI si impegna a curare in modo scrupoloso la manutenzione di tutti gli impianti in appalto in modo da assicurare la migliore conservazione e il più efficiente grado di funzionamento degli stessi secondo le politiche manutentive programmate e preventive, con il fine non ultimo, di ridurre al minimo gli interventi a guasto e, conseguentemente, il disagio per gli utenti.**

Per la gestione degli interventi in emergenza/urgenza relativamente a tutti i servizi operativi in appalto, sarà attivato il **"Servizio Pronto Intervento e Reperibilità"** (attivo 24 ore su 24 per 365 giorni dell'anno). L'obiettivo è **assicurare la continuità del servizio, il mantenimento delle condizioni di sicurezza** di impianti e immobili e l'immediata risoluzione delle criticità rilevate dagli utenti e dagli operatori aziendali nel corso dell'appalto. Le procedure e gli strumenti informatici previsti, consentiranno sempre, la tracciabilità, il controllo di lavori e rispetto delle tempistiche.

Fondamentale, ai fini di una corretta erogazione del servizio, è la **capacità di poter intervenire tempestivamente ogni volta che se ne presenti la necessità**, provvedendo a ripristinare le condizioni di normalità e consentendo quindi una rapida e funzionale risoluzione dei problemi.

L'utilizzo di un sistema informativo per la gestione e registrazione di tutte le fasi del servizio, consentirà di avere un **archivio storico di tutte le richieste inoltrate, lo stato avanzamento lavori** nonché gli eventuali reclami/solleciti, **consultabile direttamente dai tecnici dell'Ente. Tutte le attività saranno eseguite nel completo rispetto delle procedure** codificate della qualità e della sicurezza aziendali, oltre che **eventuali procedure attive presso l'Ente.**

Inoltre, essendo i componenti dell'ATI in possesso della certificazione di conformità alla norma UNI-EN-ISO14000, si **opererà con continua attenzione affinché lo svolgimento delle attività venga effettuato nel rispetto dell'Ambiente o della salute pubblica**, in conformità alle direttive nazionali e internazionali in materia. Per tutte le attività gestionali **la tutela dell'ambiente sarà assicurata** mediante l'applicazione delle norme relative al risparmio energetico, alla **raccolta e allo smaltimento dei rifiuti tossici o nocivi** e agli indirizzi generali comunemente assunti per la **riduzione dei consumi di carta e per il contenimento della mobilità.**

L'ATI si impegna ad installare nell'ambito dell'attività di **Pronto Intervento e Reperibilità apparecchiature e materiali affidabili, idonei all'uso**, di primaria marca, certificati ai sensi delle leggi in materia e conformi alle norme UNI-CIG, UNI-CEI, certificazioni di legge (es.: CE, MI, ecc.) e ove richiesto di opportuna omologazione.

Al fine di responsabilizzare i singoli operatori al controllo ed al rispetto della procedura concordata **ogni attività verrà sottoposta ad autocontrollo dagli stessi operatori.** Sarà invece compito degli Assistenti di Commessa, la **verifica della modulistica compilata dal personale operativo** l'esecuzione di **visite ispettive in campo finalizzate alla verifica della qualità tecnica dell'intervento eseguito** (aderenza alle problematiche segnalate, congruità della risoluzione tecnica adottata, qualità tecnica dell'intervento, efficacia dell'azione intrapresa, ecc.).

### 2.2.2 Modalità operative ed organizzative

Una pronta ed efficace gestione del Pronto Intervento e Reperibilità, **può avvenire solo grazie ad un sistema di gestione delle emergenze ottimamente organizzato**, e che in particolare permetta di: ricevere le segnalazioni da parte degli utenti (dipendenti, cittadini, utenti, ecc.); smistare le segnalazioni prontamente alle squadre di Pronto Intervento preposta; coordinare le attività di pronto intervento in maniera ottimale.

  
ENGIE  
ASE  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Gallifani



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

**Il supporto organizzativo del servizio sarà affidato al Contact Center, composta da due differenti strutture**, entrambi di alto profilo tecnico e professionale, che opereranno secondo le medesime procedure di gestione del flusso, impiegando inoltre gli stessi strumenti informativi:

**CALL CENTER ATI – per la ricezione e registrazione delle richieste/segnalazioni notificate**. Al di fuori degli orari di lavoro/presidio della Centrale Operativa, provvederà anche all'organizzazione degli interventi urgenti e indifferibili;

**CENTRALE OPERATIVA – per l'organizzazione e gestione** degli interventi richiesti.

Saranno messi a disposizione strumenti e canali di comunicazione diretti, che consentiranno anche all'utenza di diventare parte attiva del processo di garanzia della continuità del servizio attraverso segnalazioni dirette di malfunzionamenti o pericoli.

Le segnalazioni di guasti o le richieste di intervento possono essere inoltrate utilizzando differenti modalità di comunicazione:

- ✓ chiamata telefonica o fax al numero verde dedicato;
- ✓ Modulo all'interno del Portale Web;
- ✓ Form del Sistema Informativo Gestionale;
- ✓ mail alla casella di posta elettronica dedicata.



**Il Sistema informativo garantirà il necessario supporto nella gestione** delle richieste di intervento e nella corretta distribuzione dei carichi di lavoro alla manodopera.

**L'utilizzo del CALL CENTER, quale strumento di comunicazione operativo sulle 24 ore**, garantisce la certezza di notificare, in qualunque orario, le segnalazioni/richieste ad un operatore umano con alto profilo tecnico e professionale in grado di valutare tutti gli aspetti contrattuali connessi (gradi di urgenza, procedure di autorizzazione, ecc.) e provvedere, anche al di fuori degli orari d'ufficio, all'immediata organizzazione dell'intervento manutentivo richiesto.

**Questa scelta organizzativa ha l'obiettivo di garantire sempre e comunque la massima qualità del servizio**. Infatti l'esclusivo impiego di personale qualificato per la ricezione e gestione delle richieste consente ottimizzazioni nell'organizzazione delle attività riducendo al minimo il rischio di "perdite di informazioni storiche" all'interno del database gestionale.

La pronta reperibilità del personale di coordinamento (Responsabile del Servizio e Assistente di Commessa), nonché del personale operativo oltre che attraverso il Call Center, viene garantito dalla dotazione di telefoni cellulari e/o smartphone.

Il personale, con livello di istruzione almeno pari alla scuola secondaria superiore, è opportunamente formato circa il ruolo da svolgere e gli strumenti da utilizzare nell'ambito del servizio. Il Call Center dispone di mezzi informatici di ottimo livello, costantemente aggiornati. **Tutte le attività del Call Center sono continuamente monitorate attraverso indicatori** presenti nella norma stessa ed oggetto di reporting, che misurano l'effettiva qualità del servizio svolto.

ENGIE  
ENERGIE S.p.A.  
Procuratore

ASE  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Gonnelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

### 2.2.3 Modalità di gestione delle richieste

Il servizio verrà essenzialmente svolto attraverso varie fasi con differenti responsabilità (vedi figura):



#### RICEZIONE CHIAMATA

Questa prima fase operativa si attiva con la ricezione delle segnalazioni guasti o richieste di interventi in genere. L'operatore del Call Center risponde, con messaggio personalizzato, per raccogliere dal richiedente tutte le necessarie informazioni utili all'identificazione e della problematica oggetto della richiesta. Nell'espletamento di questa prima fase, devono essere rispettati i parametri di livello del servizio relativi ai tempi di attesa delle chiamate stabiliti con l'Ente.

#### REGISTRAZIONE RICHIESTA

Contemporaneamente alla raccolta delle informazioni, l'operatore del Call Center genererà, attraverso il sistema informatico, una scheda univoca identificativa della chiamata, contenente:

- numero progressivo della chiamata, generata automaticamente dal sistema
- data e ora di ricevimento chiamata
- denominazione dell'impianto
- descrizione del servizio richiesto
- grado di urgenza attribuito
- nominativo, il riferimento o il codice identificativo del richiedente.

In questa fase **verrà attribuito il grado di priorità che comporterà una differente gestione dell'intervento** richiesto come definito nel punto successivo.



#### ORGANIZZAZIONE INTERVENTO

La metodologia operativa che contraddistingue questa fase, si differenzia a seconda della fascia oraria di ricezione delle richieste (durante il normale orario di lavoro oppure in orari diversi nei quali può essere attivo, ove previsto, il servizio di reperibilità):

- ✓ **durante il normale orario di lavoro** le segnalazioni ricevute dal Call Center, registrate sulla specifica scheda visualizzata in tempo reale dalla Centrale Operativa, **vengono gestite dalla Centrale Operativa** stessa. Questa provvederà a smistarle al personale operativo dedicato al servizio, comunicando tutte le informazioni utili all'esecuzione dell'intervento (identificazione/localizzazione impianto, problema in corso, ecc.). Questa attività, coincidente con la trasmissione dell'Ordine di Lavoro (OdL), potrà essere svolta mediante chiamata telefonica o invio tramite sistema informatico al palmare.

ASE  
 Amministratore Delegato  
 ing. Giorgio Gollinelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

- ✓ **durante gli orari di reperibilità, l'operatore del Call Center**, oltre alla registrazione della richiesta di intervento, **provvederà anche alla parte di organizzazione dell'intervento**. Infatti, attraverso la consultazione della specifica maschera del sistema informativo, questi è in grado di verificare immediatamente l'esistenza di un contratto di assistenza in reperibilità per l'impianto oggetto della chiamata. A seconda della gravità dell'intervento richiesto, il Call Center effettuerà:
  - **INTERVENTI URGENTI O DI EMERGENZA** - Registrazione nel sistema informativo ed attivazione del personale reperibile di turno. Seguirà la registrazione dei dati identificativi dell'intervento e la successiva chiusura dello stesso.
  - **INTERVENTI NON URGENTI E/O PROGRAMMABILI** - Registrazione nel sistema informativo dei dati dell'intervento richiesto. La gestione dell'intervento sarà effettuata dalla Centrale Operativa il mattino feriale seguente secondo le modalità indicate nel punto precedente.

Questa modalità operativa ha tra i suoi obiettivi principali la continua registrazione e tracciabilità delle richieste, che potranno essere verificate direttamente nel sistema informatico dalle funzioni comunali richiedenti, oltre che dal personale di coordinamento della commessa. Resta inteso che, per particolari situazioni, i Responsabili Tecnici Comunali potranno rintracciare su telefono cellulare il Responsabile del Servizio o l'Assistente di Commessa.

## ESECUZIONE INTERVENTO

Il personale operativo, subito dopo il ricevimento verbale o informatico dell'ordine di lavoro, si attiverà per eseguire gli interventi assegnati e ripristinare al più presto le condizioni regolari di funzionamento, anche in maniera provvisoria, quando la natura della complessità dell'intervento richieda l'utilizzo di ricambistica di difficoltoso reperimento.

In ogni caso verrà sempre e comunque garantita la "messa in sicurezza" dell'impianto o dell'area interessata dal guasto. Qualora si prefiguri la possibilità di dover intervenire in aree speciali, i tecnici intervenuti, una volta allertati, provvederanno tempestivamente ad avvisare telefonicamente i responsabili di tali spazi, o i loro eventuali sostituti.

Per ogni intervento richiesto verranno garantiti i tempi di intervento e ripristino offerti.

Al termine dell'intervento, il personale procederà alla compilazione dell'Ordine di Lavoro (cartaceo o informatico attraverso smartphone). Qualora l'intervento non sia stato risolutivo, dovrà indicare necessità di eseguire nuovi interventi. **In tutti i casi i tecnici provvederanno, anche attraverso interventi di tipo transitorio**, ad eliminare il pericolo o assicurare il livello di funzionamento dell'entità in difetto, in attesa di un intervento correttivo di tipo definitivo.

## CHIUSURA RICHIESTA INTERVENTO

Al termine dell'intervento, il tecnico comunicherà alla Centrale Operativa, mediante chiamata telefonica, modulo informatico o consegna "Ordine di Lavoro", i particolari relativi all'intervento effettuato così da consentire la registrazione dell'avvenuta chiusura della chiamata. La scheda chiamata, completata dei dati relativi l'intervento (ora e data di inizio e fine), sarà così visualizzata come "chiamata chiusa" dall'operatore del Centrale Operativa/Call Center. Le informazioni immesse andranno ad alimentare sia l'archivio storico delle attività manutentive, che l'archivio contabilità impianto e commessa (costi impianto, stato avanzamento lavori, emissione fatture, ecc.).

L'eventuale copia cartacea dell'Ordine di Lavoro verrà archiviata nell'apposito archivio.

La conclusione e l'esito dell'intervento saranno comunicati al richiedente, utilizzando a seconda dei casi: telefono, mail, sms, ecc.. e pubblicate sul portale Web.

  
ENGIE  
ENERGIE Servizi S.p.A.  
Procurement  
  
ASE  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Golirer





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

## 2.2.4 Composizione della squadra di pronto intervento

**Il Servizio di Pronto Intervento, svolto secondo le modalità sopra dettagliate, è attivo durante il normale orario di lavoro e garantito 24 ore su 24 per 365 giorni dell'anno con il servizio Reperibilità.**

L'ATI intende assicurare che gli interventi in emergenza e in reperibilità siano svolti con la maggiore efficacia e professionalità possibile. Un importante strumento per raggiungere questo obiettivo, è il disporre di **maestranze tecniche con le seguenti caratteristiche:**

**comprovata esperienza e adeguata formazione** per condurre gli interventi;

**considerevole autonomia operativa e capacità decisionale**, esperto nell'individuare da pochi elementi diagnostici la reale consistenza di un guasto e le misure adeguate per porvi rimedio.

Tali capacità decisionali e competenze tecniche sono essenziali per porre in atto degli interventi che siano risolutivi di volta in volta per lo specifico problema individuato.

**Il Servizio Pronto Intervento e Reperibilità sarà svolto dai manutentori di commessa organizzati in squadre su turnazione settimanale**, dal personale operativo di supporto, oltre che di **sub-fornitori fidelizzati specializzati** nell'impiantistica già operativi sulla commessa (case costruttrici, impianti speciali, ecc.).

**Tale scelta è motivata dalla volontà di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza degli interventi, per la risoluzione delle problematiche funzionali ed organizzative proprie dell'impianto stesso.**

Questa integrazione tra il personale di commessa e le strutture operative aziendali fa sì che il numero di tecnici in grado di intervenire va ben oltre il numero e le risorse assegnate, pur non essendo chiaramente esplicitati. Per lo svolgimento del servizio Pronto Intervento e Reperibilità, sono previste **squadre composte da tecnici con differente specializzazione (Squadra impianti elettrici – Squadra impianti termici)**. Queste squadre saranno in grado di intervenire immediatamente dall'inoltro della richiesta di intervento per la "messa in sicurezza" degli impianti e la risoluzione tempestiva, laddove tecnicamente possibile, delle problematiche segnalate.

Le squadre saranno dotate di smartphone per la costante reperibilità e la ricezione immediata degli Ordini di Lavoro. Inoltre, grazie alla disponibilità sugli apparecchi di fotocamere, **i tecnici potranno documentare e trasferire agli Assistenti di Commessa o ai Referenti Tecnici dell'Ente/Responsabile del Servizio, le immagini delle criticità riscontrate**. Questo consentirà al personale di coordinamento di verificare le situazioni critiche valutando "come fosse in loco" **gli accorgimenti operativi o gli interventi più confacenti alla risoluzione del problema riscontrato**.

Gli automezzi in uso al personale, saranno furgoni attrezzati a magazzino completi della principale ricambistica, strumentazione ed attrezzatura utile, così da consentire la pronta disponibilità di attrezzature e materiali per le principali tipologie di guasti. Inoltre il supporto delle strutture aziendali consentirà in casi di indisponibilità di **materiali o componenti critici il reperimento in tempi brevi** anche all'interno di altre strutture aziendali o presso fornitori qualificati attraverso "ordini aperti."

Sarà compito dell'Assistente di Commessa la predisposizione ed ottimizzazione del **calendario di turnazione della reperibilità; questo verrà aggiornato mensilmente e quindi reso disponibile all'interno del "Portale dei Servizi – Area privata"** per la consultazione da parte dell'addetto alla Centrale Operativa e al Call Center oltre che ai Responsabili Tecnici dell'Ente/Responsabile della Gestione. Ricordiamo che quanto riportato nel Sistema Informativo sarà accessibile da qualunque punto di accesso internet in funzione dei profili autorizzativi di accesso.

ENGIE  
ENERGIE SERVIZI S.p.A.  
Procuratore

ASL  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Gollinelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

### 2.3 Riduzione dei tempi di risposta ed intervento

Grazie alla dislocazione territoriale del personale di manutenzione dedicato all'appalto, la collocazione territoriale rispetto alle sedi ATI e la rete viabilistica, **viene garantito l'intervento ENTRO MASSIMO 3 ORE DALLA RICHIESTA**. Sulla base della tipologia di guasto riscontrato, previa messa in sicurezza immediata o intervento tampone (laddove non possibile il ripristino contestuale), saranno programmati gli interventi successivi utili alla riparazione definitiva del guasto.

#### 2.2.5 Garanzia della continuità del servizio

La continuità del servizio viene garantito attraverso l'adozione di soluzioni organizzative:

- **raccolta richieste di intervento 24 ore su 24** (Call Center) e servizio reperibilità;
- **monitoraggio continuo, anche attraverso il sistema di supervisione**, per individuare l'insorgere del guasto prima che questo si manifesti con conseguente riduzione dei disagi e fermi;
- **uso di furgoni attrezzati a magazzino mobile**, completi della principale ricambistica, strumentazione ed attrezzatura utile per la risoluzione delle principali tipologie di guasti.
- **ordini aperti presso fornitori locali qualificati per un rapido approvvigionamento di materiali** su piazza effettuabile direttamente dal personale operativo che esegue l'intervento.



ENGIE  
ENGIE Servizi S.p.A.  
Procuratore



ASE  
Energia  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Golinelli





**UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia**  
 Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

## 2 QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZI RELATIVI AGLI IMPIANTI TERMICI

### 2.2 Flussi procedurali di erogazione del servizio

GESTIONE RICHIESTE						Revisione 0	
Cod.	Attività	Comune		ENGIE		Descrizione	Supporto
		Tecnici Settore Tecnico	Utenti Abilitati Cittadini	Centrali Operativa/Call Center	Servizio Pronto Intervento		
GM-RIC.01	Richiesta intervento					La Centrale Operativa/Call Center riceve la richiesta, ne identifica la provenienza ed inizia le registrazioni nel Sistema Informativo	
GM-RIC.02	E' una richiesta di competenza di ENGIE?			NO SI			
GM-RIC.03	Inoltro richiesta alla funzione del Cliente competente					Qualora la richiesta non fosse di competenza di ENGIE, la Centrale Operativa/Call Center si attiva immediatamente per dare comunicazione alla funzione incaricata	
GM-RIC.04	Richiesta di intervento in emergenza?			NO SI		Nel caso si tratti di una richiesta in emergenza si inoltra la richiesta al personale di presidio. Se in orario di reperibilità l'inoltro avviene al personale reperibile	
GM-REM	Gestione Richiesta Emergenza						Gestione Interventi
GM-RIC.05	Analisi della richiesta					Si analizza la richiesta al fine di analizzare le eventuali criticità che potrebbero essere legate all'esecuzione dell'intervento	
GM-RIC.06	E' una richiesta di emergenza?			NO SI			
GM-RUR	Gestione richiesta urgenza					Nel caso di prestazioni a carattere d'urgenza, viene attivata l'apposita procedura "Gestione Richieste d'urgenza"	Gestione Richieste
GM-RNO	Gestione Richiesta Normale						



Le procedure gestionali che verranno applicate nell'erogazione dei servizi, sono il frutto dell'esperienza maturata dall'ATI in contesti analoghi e saranno parte integrante del modo di approcciare la commessa e di gestirla in tutte le sue fasi. In questa fase d'offerta, sono state elaborate e rappresentate **allegato alla presente relazione**, le principali procedure previste per la gestione della commessa. Le procedure, rappresentate in forma di flussi grafici, riportano le fasi di ogni processo, le responsabilità operative ed organizzative delle figure di commessa e gli strumenti di supporto previsti (es.: sistemi informativi, smartphone, ecc.).

Le procedure verranno discusse e validate con il Responsabile Concessione in fase di "Avvio Contratto", e riguardano indicativamente le seguenti attività: Gestione manutenzione programmata  
 ● Gestione esecuzione interventi ● Gestione richieste intervento (emergenza, urgenti o normali)  
 Gestione richieste interventi extra-canone (a misura).

### 2.3 Sistema di controllo qualità servizio

L'ATI intende operare nell'ambito della gestione e controllo della commessa, applicando un sistema integrato denominato QASE, sistema che unisce la gestione del monitoraggio e del controllo della qualità con quella dell'ambiente, della sicurezza e dell'etica; aspetti che nella politica aziendale ATI non possono prescindere l'uno dall'altro.

**QASE**  
 Amministratore Delegato  
 ing. Giorgio Galinelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

L'ATI modellerà un sistema coerente alle aspettative dell'Ente, uniformandosi e "sincronizzandosi" al suo modo di operare. Il sistema QASE è ideato in maniera tale da tracciare ogni attività svolta nell'ambito della commessa. In tale ottica i processi saranno disegnati in aderenza al sistema informatico, per permettere la gestione della reportistica in maniera automatizzata. La qualità del servizio erogato, sarà garantita attraverso una serie di elementi chiave, che permette il raggiungimento del risultato dei singoli interventi:

- alta professionalità del personale di commessa;
- formazione continua dello stesso su tutte le tematiche inerenti l'appalto (formazione tecnica, specifica di commessa, sicurezza generale e specifica, ecc.);
- applicazione di procedure operative codificate;
- utilizzo di strumenti certificati.



La gestione, il coordinamento e il controllo del Sistema di Controllo della Qualità sono affidate al Responsabile del Servizio con il supporto del Responsabile Qualità Area Centro e la supervisione del Responsabile Qualità dell'Ente. Il controllo del servizio può essere effettuato su modalità qualitative di diversa natura e complessità; gli strumenti operativi principali che l'ATI utilizzerà per questa commessa sono quelli in figura e di seguito dettagliati.

**PIANO DELLA QUALITÀ:** strumento di supporto alla corretta erogazione dei servizi e raggiungimento dei livelli qualitativi prefissati quale parte integrante del Sistema Controllo Qualità. All'interno del Piano saranno riportati tutti i flussi procedurali previsti per la commessa, integrati con il sistema informativo. Il Piano sarà emesso entro 30 giorni dall'avvio del contratto e riesaminato annualmente. Il piano sarà distribuito ed illustrato a tutto il personale ATI coinvolto nell'erogazione dei servizi. Questi dovrà quindi svolgere il proprio compito secondo quanto descritto nel Piano, al fine di raggiungere le aspettative e i risultati attesi.

**CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI:** riguarda le attività manutentive svolte dal personale operativo sul campo e riguarderanno sia il personale ATI che gli eventuali sub-appaltatori che opereranno nell'appalto. Viene effettuato dagli Assistenti di Commessa in tre momenti: durante lo svolgimento delle attività, al termine delle attività e a spot, in corso d'opera e ad attività concluse, con il fine di verificare:

- l'efficacia dell'intervento, sia per manutenzione programmata che correttiva/guasto;
- la corretta applicazione delle istruzioni operative e di sicurezza (DPI, attrezzature, materiali e strumenti con caratteristiche e modalità d'uso aderenti alle specifiche aziendali);
- la compartimentazione e segnalazione delle aree di intervento per evitare intralci e pericoli per gli utenti e/o il traffico pedonale e veicolare;
- il rispetto delle tempistiche programmate, sia in ordine di calendarizzazione che durata degli interventi per le attività manutentive e quelle di monitoraggio;

**ENGIE**  
Energy Services S.p.A.  
Procuratore

**QASE**  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Gofinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

- **la corretta compilazione della documentazione operativa** di manutenzione (Ordini di Lavoro, documenti correlati all'attività, aggiornamento schede e dati sistema informativo, scarico materiali utilizzati e ore di lavoro, ecc.).

**L'esecuzione e l'esito del controllo sarà registrato nel sistema informativo**, sia per la misura del livello di servizio erogato, che per l'individuazione delle eventuali azioni correttive e preventive.

**INDICATORI DI MISURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI:** (noti come KPI - Key Performance Indicators), **hanno lo scopo di misurare il livello qualitativo dei servizi erogati.** La completa tracciabilità di ogni attività operativa, grazie al sistema informativo, permette di creare una struttura di KPI in grado di monitorare tutti **i più importanti aspetti della commessa** in modo diretto ed immediato.

**I KPI individuati dall'ATI e di seguito dettagliati sono da considerarsi completamente integrabili e modificabili** in base alle esigenze di monitoraggio ritenute più significative dall'Ente. In fase di "Avvio Contratto", oltre che nell'ambito del "Comitato misto di gestione", verranno individuati (ove non già prestabiliti) i valori di riferimento per ogni indice e, se richiesto, introdotti nuovi indici. I KPI proposti, sono i seguenti:

- **Indice di Tempestività (IT)** - Misura la capacità di eseguire l'intervento tempestivamente
- **Efficacia Intervento (EI)** - Misura la qualità dell'intervento eseguito
- **Rispondenza Programmazione (RP)** - Misura la puntualità con la quale vengono eseguiti gli interventi programmati
- **Indice di Affidabilità del Servizio (IAS)** - Controlla la capacità operativa dei tecnici
- **Indice di Riscontro Positivo della Valutazione del Servizio (IRPVS)** - Misura la soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio offerto
- **Indice di disponibilità dell'impianto (IP)** - Misura la funzionalità dell'impianto (escluse ore di manutenzione preventiva e riparazione guasti)
- **Indice di Conformità (IC)** - Misura l'efficacia dell'organizzazione esaminata rispetto agli obiettivi stabiliti



**VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE:** affidata al Responsabile del Servizio con la supervisione del Responsabile QASE e si basa sui dati desunti dai reclami ricevuti e dalle valutazioni dei questionari di Valutazione Soddisfazione somministrati ai Responsabili dell'Ente, ai dipendenti e/o ai cittadini. Questo indice di valutazione


La Valutazione Soddisfazione Cliente, è ritenuta di fondamentale importanza perché:

**ad avvio commessa**, permette di **individuare i punti deboli della precedente gestione e le aspettative dell'utenza**, individuare i servizi critici e conseguentemente l'eventuale correzione delle modalità operative sulle reali esigenze;

**durante la gestione**, darà **la misura dell'andamento complessivo della commessa** evidenziando le criticità sulle quali intervenire per mantenere i livelli prefissati.

**A seconda della categoria di utente del servizio sottoposta all'indagine**, verrà somministrato ad un campione di utenti, **un questionario differente per contenuti e metodologie di raccolta dati** come indicato in figura.

Indicativamente le campagne di misura, saranno effettuate con frequenza **semestrale** il primo anno e **annuale** a partire dal secondo anno. **Frequenza, modalità e contenuti** delle campagne di misura, **saranno sempre concordati con l'Ente**, in modo da minimizzare il disturbo degli interessati alle indagini.

	 Interviste Responsabile Servizio	 Compilazione di moduli cartacei o Web	 Interviste telefoniche Call Center	 Valutazione puntuale intervento
Responsabile Concessione				
Responsabili Tecnici Comune				
Dipendenti / Utenti				
Cittadinanza				





**UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia**  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

**SISTEMA INFORMATIVO E CRUSCOTTO DI VALUTAZIONE:** attraverso il sistema informativo, gli specifici indici di valutazione del servizio (K.P.I. e altri), possono essere misurati, analizzati e trasmessi a tutte le funzioni interne od esterne alla struttura aziendale interessate dai processi. Questi saranno sempre disponibili on-line per la consultazione da parte delle figure direttive dell'Ente. Inoltre, per avere uno **strumento di immediata lettura degli indicatori e quindi dell'andamento della commessa, verrà realizzato un "cruscotto informatico di valutazione"** che evidenzierà attraverso soglie di allarme cromatico l'andamento dei KPI.



A completamento dell'attività di controllo e miglioramento del servizio in partnership con l'Ente, verrà costituito il "COMITATO DI GESTIONE", strumento congiunto tra ATI e UTI, che costituisce un momento di confronto tra le parti ed ha il compito di fare da garante per il raggiungimento dei livelli di servizio standard definiti e individuare le problematiche connesse alla qualità dei servizi e proporre, quindi, le soluzioni ottimali. Il Comitato coinvolge quindi tutte le figure con l'autorità decisionale all'interno di questo gruppo di lavoro misto.

Gli incontri del Comitato andranno pianificati secondo delle **scadenze periodiche** da concordare congiuntamente (indicativamente **trimestrali nel primo anno di gestione, ad esclusione del periodo di "Avvio Contratto" in cui gli incontri saranno settimanali, e semestrali** negli anni successivi) e andranno esaminati gli andamenti degli indicatori di qualità (KPI), dei processi di auditing, della "Valutazione Soddisfazione Cliente/Utente" e quant'altro necessario all'analisi dei livelli qualitativi dei servizi erogati. Nell'ambito del Comitato di Gestione **saranno quindi analizzate possibili miglioramenti nelle procedure** di erogazione dei servizi, delle modalità di interfacciamento fra ATI e Ente e individuare soluzioni per **ottimizzare il servizio**.

#### 2.4 Soluzioni proposte per la limitazione delle interferenze durante le attività

Nel corso dello svolgimento di tutte le attività manutentive (programmate, a richiesta o straordinarie) saranno adottate **specifiche procedure di intervento e un codice comportamentale** finalizzati a limitare le interferenze, i disagi all'utenza delle strutture e finalizzate al mantenimento del livello di sicurezza pubblica. Questa procedura, vuol essere uno **strumento di comunicazione ed un codice di buona pratica che impegna l'ATI a ridurre al minimo l'interferenza** dei processi manutentivi in termini di rumore, sporcizia, impatto visivo e a limitare i disagi e garantire la sicurezza per gli utenti.

##### 2.4.5 Limitazione delle interferenze per interventi su impianti termici

L'ATI coinvolgerà **attivamente l'utenza rendendola partecipe delle attività**, tramite adeguata cartellonistica che riporta oltre all'oggetto dei lavori anche scuse formali per il disagio arrecato. **Le locandine saranno affisse a muro o in bacheche** in prossimità del luogo oggetto di intervento/cantierizzazione, degli ingressi principali delle strutture, in funzione del tipo di lavori da svolgere. **Lo scopo di questo tipo di cartellonistica è preavvisare** gli utenti delle aree interessate, della prossima esecuzione degli interventi e dei possibili disagi arrecabili, oltre che di eventuali aree interdette. **Sarà quindi posta particolare attenzione alla programmazione delle tempistiche** e alla predisposizione di tutti i provvedimenti atti ad evitare accessi anche accidentali ai luoghi interessati ai lavori. **Gli interventi manutentivi**, in relazione alla necessità di essere eseguiti anche in locali con la presenza di persone, arredi e attrezzature, **saranno effettuati adottando tutti gli accorgimenti necessari per garantire la pubblica incolumità e minimizzare il disturbo** alle attività che si svolgono.

ENGIE  
Servizi Energia  
Energie  
Procurement  
ASE  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Golinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

In fase di "Avvio Contratto", verranno proposte e concordate con l'Ente specifiche modalità operative per la programmazione ed esecuzione delle attività manutentive ordinarie e straordinarie, individuando gli immobili ed aree a maggiore criticità. Per ciascuna area individuata saranno dettagliate le idonee procedure di intervento; si adotteranno accorgimenti diversificati per la programmazione e l'esecuzione della manutenzione, prevedendo sempre maggiori cautele al crescere della criticità dell'area considerata. Nel raggiungimento di tali obiettivi svolgerà un ruolo fondamentale il sistema informativo di commessa, quale strumento bidirezionale di comunicazione e condivisione delle informazioni.

La procedura prevede inoltre la predisposizione di un CODICE COMPORTAMENTALE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE, che definisce non solo le modalità operative che l'ATI avrà cura di far osservare al proprio personale nello svolgimento delle attività, ma anche le regole comportamentali che tutto il personale e gli eventuali subappaltatori dovranno rispettare:

- evitare l'utilizzo dei telefoni in aree di prova e/o lavoro ed evitare di parlare ad alta voce;
- prendere tutte le precauzioni atte a contenere il disagio, in caso di lavorazione che prevede la produzione di rumore, polvere o altri agenti che possono disturbare chi lavora nelle aree limitrofe;
- svolgere il servizio negli orari programmati e concordati con i responsabili dell'Ente, eseguendo le attività affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- svolgere il proprio servizio rispettando la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- lasciare i locali puliti, raccogliere materiali di risulta portandoli nelle aree di stoccaggio predefinite.

## 2.5 Gestione rapporti con Committenza ed utenza servizi

### 2.5.5 Flusso e strumenti di comunicazione tra ATI e UTI COLLIO

L'erogazione dei servizi di commessa non prevede soltanto l'esecuzione di prestazioni manutentive, ma anche un'attenta gestione ed organizzazione di tutte le attività. Ogni figura professionale, che all'interno della struttura assume un ruolo direttivo o operativo, mantiene stretti rapporti di interconnessione con altre figure all'interno dell'organizzazione, nell'ottica della cooperazione e interdisciplinarietà.

Il Responsabile del Servizio rappresenterà sempre e comunque il principale interlocutore per l'Ente e sarà la figura contrattuale che avrà la visione complessiva del reale andamento dell'appalto e dei servizi che lo compongono. Resta inteso che il flusso di comunicazione proposto e le relative procedure che lo determinano, avranno carattere dinamico nel corso del contratto, saranno cioè soggette a tutte le modifiche suggerite dall'esperienza di esercizio e del miglioramento della qualità. Di seguito sono descritti gli strumenti e le modalità di interfacciamento previste per l'efficiente ed efficace erogazione dei servizi (schema dei principali flussi tra le funzioni di commessa sono rappresentate in figura);

gli STRUMENTI DI COMUNICAZIONE messi a disposizione sono:

- SISTEMI DI TELEFONIA MOBILE: attivi per fare fronte ad esigenze specifiche e puntuali;
- CALL CENTER: finalizzato alla raccolta delle richieste, degli interventi e alla successiva comunicazione al richiedente dello stato d'avanzamento delle stesse è accessibile attraverso più mezzi di comunicazione dedicati alla commessa (telefono, fax, mail, ecc.);
- CENTRALE OPERATIVA: responsabile del monitoraggio dei parametri di funzionamento degli impianti e supporto all'organizzazione degli interventi richiesti al Call Center. E' accessibile attraverso più mezzi di comunicazione (telefono, fax, mail, ecc.);

ENGIE  
Assistenza  
Specializzata  
per la  
Manutenzione

ASE  
Assistenza  
Specializzata  
per la  
Manutenzione

Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Gollitelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

- **SISTEMA INFORMATIVO:** consente il monitoraggio della gestione, delle richieste intervento, degli interventi effettuati, della contabilità e valutazione prestazioni;
- **REPORTING:** strumento per la comunicazione all'Ente della qualità del servizio erogato. Costituito da report di diversa natura ed origine, sia prodotti direttamente dal sistema informativo o elaborati sulla base dei dati raccolti in campo o estratti dal sistema informatico;
- **INCONTRI TECNICI-OPERATIVI PERIODICI:** costituiranno un momento fondamentale per la raccolta e lo scambio di informazioni per individuare e quindi superare le non conformità funzionali rilevate dall'utenza e per le trasmissioni di ordini di lavoro.

### 2.5.6 Incontri tecnici periodici tra UTI COLLIO e Gestore

Verranno previsti incontri periodici tra le parti, come di seguito differenziati; tutti i partecipanti agli incontri avranno sia le competenze per individuare la soluzione ottimale del problema ma soprattutto l'autorità per applicare quanto definito in sede d'incontro.

Le tipologie d'incontri tecnici previsti, sono così articolati:

- **INCONTRI TECNICI DI PRIMO LIVELLO** tra le principali figure decisionali delle parti contrattuali (Responsabile Concessione e Responsabile del Servizio), avranno **cadenza trimestrale**. Verrà discusso e condiviso l'andamento tecnico-economico e i risultati (qualità dei servizi) dell'appalto nel trimestre e individuate strategie e obiettivi per i trimestri successivi. Saranno analizzate:
  - ✓ **reportistica del periodo e degli aspetti tecnico-gestionali del servizio** erogati in termini di "indici di qualità (KPI)" definiti con il Responsabile Concessione in fase di "Avvio Contratto";
  - ✓ **rispondenza fra prestazioni previste e prestazioni rese e azioni aggiuntive necessarie ad adeguare la qualità** delle prestazioni erogate a quelle previste nelle prescrizioni contrattuali;
  - ✓ **emissione di nuove normative tecniche o leggi** che possono avere impatto sul contratto, sia in ambito tecnico, che in termini di possibili finanziamenti, formule contrattuali, ecc.;
  - ✓ **presentazione di nuovi prodotti o tecnologie** applicabili alla realtà dell'Ente. A seguito di tale attività il Responsabile Progetti-Lavori potrà essere incaricato dell'analisi di fattibilità/progettazione di quanto richiesto da sottoporre per eventuale autorizzazione ai lavori;
  - ✓ **eventuali modifiche all'organizzazione** in campo.
- **INCONTRI TECNICI DI SECONDO LIVELLO** finalizzati alla trasmissione, programmazione e consuntivazione dei lavori e relativi Ordini di Lavoro emesse dall'Ente. Parteciperanno agli incontri prettamente operativi, gli Assistenti di Commessa e i Referenti Tecnici dell'Ente. **Gli incontri, che avranno cadenza almeno mensile**, costituiranno un momento fondamentale per la raccolta e scambio di informazioni e per la formalizzazione di nuovi Ordini di Lavoro. Saranno momenti di discussione strettamente "operativo/organizzativo" degli Ordini di Lavoro in essere e quindi la **valutazione dello stato avanzamento attività a canone e lavori extra canone**. Verranno evidenziate e discusse eventuali problematiche organizzative ed individuate le soluzioni atte al superamento.

**ASE**  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Golinelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

### 2.5.6.1 Piano di comunicazione “Servizio impianti termici”

Il piano di comunicazione sarà indirizzato ai dipendenti dell'Ente o gli utenti delle strutture oggetto del servizio, e prevedrà indicativamente le seguenti modalità:

- **incontro di presentazione dei servizi** (per gli utenti/dipendenti delegati) finalizzato a render noto le tipologie dei servizi a disposizione e le **modalità per richiederli e per verificarne l'avanzamento**.
- **depliant illustrativi delle caratteristiche del servizio**, in carta patinata in maniera da poter durare nel tempo e costituire una sorta di piccolo vademecum da tenere nel cassetto a portata di mano. Qui sono indicate le **procedure di accesso ai servizi (es: pronto intervento – richiesta informazioni)**, su cosa comprende il servizio (e cosa non comprende), sul come poter redigere una richiesta di intervento e sul come essere informati sullo stato della richiesta stessa. **Questi dépliant, oltre ad essere consegnati ai responsabili dei singoli immobili, verranno resi sempre disponibili presso punti chiave degli immobili stessi (segreteria, ingresso, ecc.).**
- **affissioni pubblicitarie**: volantini informativi verranno posizionati nei punti di maggior visibilità degli stabili dell'Ente e conterranno tutte le informazioni utili a conoscere le **modalità di erogazione del nuovo servizio**, anche in termini di canali di comunicazione.
- **Newsletter**: sarà attivato un servizio di mailing per i dipendenti, quale strumento di aggiornamento e di informazione su tutte le novità del servizio stesso, ma anche su argomenti correlati. Attraverso la newsletter si informerà, ad esempio del programma lavori, di attività specifiche che hanno particolare impatto sull'utenza, risparmi energetici, risultati raggiunti ed esiti della rilevazione periodica della “Soddisfazione Cliente” che l'ATI conduce nell'ambito del servizio.

**ENGIE**  
ENGIE Servizi S.p.A.  
Procureur

**ASE**  
Accordi, Soluzioni,  
Sicurezza,  
Energia  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Galimelli



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia  
Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

### 3 SISTEMI INFORMATIVO GESTIONALE

#### 3.2 Sistema informativo: gestione dell'anagrafica patrimoniale e delle attività manutentive

Il concessionario utilizzerà un sistema informativo per la gestione dell'anagrafe patrimoniale e delle attività manutentive come indicato ai paragrafi relativi.

L'infrastruttura tecnologica prevista è costituita da due differenti sistemi tra loro integrati, ed entrambi accessibili via Web dall'Ente.

**SISTEMA DI TELEGESTIONE IMPIANTI:** è lo strumento che consente di adottare metodologie di conduzione e manutenzione avanzate nonché significativi risparmi nella gestione degli impianti in ordine sia di durata dei componenti impiantistici che di ottimizzazione del funzionamento e quindi consumo di energia. L'impiego, consente di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ controllare in tempo reale la funzionalità degli impianti, rilevando quindi le condizioni e/o lo stato di funzionamento delle apparecchiature;
- ✓ effettuare le azioni di settaggio (accensione, spegnimento e modifica orari) e il monitoraggio della funzionalità dei componenti (rilevazione guasti o anomalie di funzionamento, ecc.);
- ✓ consentire al Gestore l'erogazione ottimale dei servizi per gli aspetti energetici e della qualità delle prestazioni e al Cliente consentire il controllo della gestione in tempo reale;
- ✓ contenere e ridurre i costi energetici e incrementare contemporaneamente la quantità di energia disponibile all'impiego;
- ✓ fornire gli elementi indispensabili alla manutenzione preventiva, con la rilevazione dei tempi di funzionamento e delle prestazioni delle apparecchiature, condizione che consentirà di condurre gli impianti secondo criteri di ottimizzazione predefiniti.

La proposta prevede la seguente organizzazione: n. 1 postazione gestore presso la Centrale Operativa ATI e n. 1 postazione supervisore per l'Ufficio Tecnico dell'Ente (accessi web). Dalla postazione di "supervisore" sarà possibile la visualizzazione dei parametri controllati o di una parte di esse, il monitoraggio degli impianti controllati, il ricevimento e la visualizzazione degli eventi di anomalia e allarme provenienti dalle periferiche e la visualizzazione dei grafici dell'andamento dei principali parametri controllati.

**SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE (Piattaforma WEB):** software per la programmazione, gestione ed il controllo delle attività di erogazione del servizio e sarà impiegato, con differenti livelli di accesso e modalità, sia dall'ATI che dall'Ente. Conterrà il **database georeferenziato** degli impianti e dei singoli componenti, oltre che la documentazione tecnica necessaria alla corretta esecuzione delle attività. L'accesso web al sistema avverrà in modo semplice differenziato per funzioni aziendali alle aree di competenza. Con l'utilizzo del sistema informativo, la **gestione delle attività, sarà più efficace poiché sarà possibile:**

- ✓ garantire il **coordinamento delle risorse e la gestione ottimizzata dei processi;**
- ✓ rendere le **informazioni sullo stato del patrimonio sempre disponibili ed aggiornate** (informazioni sulle consistenze e storicizzazione degli interventi realizzati sul patrimonio);
- ✓ **facilitare le attività di controllo**, sia attraverso il calcolo degli indicatori di performance che con la possibilità di gestire le check list di verifica e controllo.

La **piattaforma consente di gestire tutto il processo legato alle attività manutentive** siano a richiesta, che programmate e preventive oltre che fornire supporto al controllo e contabilità della commessa.





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

L'utilizzo della piattaforma consentirà di perseguire il miglioramento operativo e strategico del servizio di manutenzione e di gestione degli impianti oggetto d'appalto, e nello specifico di ottimizzare:

- la **Conoscenza del patrimonio impiantistico** con la relativa evoluzione storica;
- la **Valutazione** di bisogni, requisiti e attività richieste per il funzionamento e l'efficienza dei beni;
- la **Gestione Operativa delle attività** richieste o pianificate con la distribuzione e la raccolta **in tempo reale** delle informazioni a tutte le entità interessate dislocate sul territorio;
- la **Contabilità** degli interventi (risorse umane, materiali, mezzi d'opera, etc.);
- il **Controllo del processo** manutentivo, delle attività, dei costi e di tutti i requisiti del contratto;
- l'**Analisi dei dati** con produzione di reportistica libera su tutti gli aspetti (anagrafici e operativi);
- la **Comunicazione** come flusso informativo integrato tra tutte le entità coinvolte.

### 3.3 Censimento e anagrafica patrimoniale

A titolo indicativo e non esaustivo si indicano di seguito un elenco dei principali elementi e apparecchiature che dovranno essere censite e delle quali dovrà essere creata l'anagrafe informatizzata:

- Centrali termiche, sottocentrali e locali tecnici
- Caldaie, gruppi termici, bruciatori,
- Gruppi frigo, split, VRV
- Pompe di calore
- UTA, estrattori, torrini
- Collettori solari e pannelli Fotovoltaici
- Sistemi di adduzione del gas metano o altri combustibili (contatori, valvole sicurezza, serbatoi, ecc.)
- Accumuli ACS, bollitori,
- Addolcitori, sistemi di depurazione dell'acqua
- Pompe di circolazione e di spinta
- Valvole motorizzate, automatiche, manuali
- Quadri elettrici a servizio degli impianti oggetto di gestione
- Apparecchiature elettriche, di controllo, di regolazione, di rilevazione, di attuazione
- Vasi di espansione
- Circuiti e rete di distribuzione
- Terminali di impianto (radiatori, ventilconvettori, ecc.) e termostati ambiente.

  
ENGIE Servizi S.p.A.  
Procurement

  
ASE Energia Termica  
Amministratore delegato  
Ing. Giorgio Golinelli

### 3.4 Gestione delle attività manutentive

Il sistema informativo consentirà una gestione informatizzata della manutenzione per gli impianti, attinenti il Servizio Energia Termico, conforme a quanto descritto al paragrafo relativo alla programmazione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria.



UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

### 3.5 Monitoraggio remoto degli impianti

Tutti gli impianti termici con potenza superiore a 35 kW saranno gestiti tramite un sistema remotizzato di telegestione. Qualora non presente verrà previsto e/o integrato alla nuova tipologia costruttiva.

Il servizio permetterà:

- Accensione e spegnimento delle apparecchiature.
- Modifica degli orari di accensione e spegnimento in funzione delle ore di occupazione degli ambienti.
- Controllo delle temperature degli ambienti.
- Controllo dei parametri di funzionamento delle macchine di produzione (caldaie, bruciatori, gruppi frigo, pompe di calore).
- Rilevare gli allarmi per anomalie: temperatura fumi, blocco bruciatore, arresto circolatore, mancanza tensione, ecc.).
- Rilevare i consumi nel caso di contatori e contabilizzatori collegati in remoto.

### 3.6 Consulenza e assistenza tecnico - amministrativa

#### Assistenza e consulenza tecnica

Il Concessionario metterà a disposizione il proprio staff tecnico per:

- l'aggiornamento costante delle pratiche burocratiche ed autorizzative relative alle disposizioni normative in materia;
- predisposizione di studi di fattibilità per eventuali ulteriori interventi di efficientamento energetico e di adeguamento normativo;
- indagini energetiche periodiche da eseguirsi sulla base dei rendiconti annuali;
- la pianificazione di specifici piani di formazione ed aggiornamento nei confronti dei referenti del Committente relativamente ai temi dell'efficienza energetica e delle tecnologie utilizzate nell'espletamento del contratto.

Il Concessionario è tenuto, alla predisposizione, alla compilazione di documenti da presentare alle Autorità competenti, all'ottenimento delle opportune autorizzazioni, alla conservazione ed all'aggiornamento di tutta la documentazione amministrativa e burocratica prevista dalle leggi vigenti ed in particolare per:

- pratiche per nuovi impianti o ristrutturazione degli stessi;
- pratiche dei Vigili del Fuoco (per le sole attività di cui al D.M. 16 febbraio 1988 limitatamente alla pertinenza della centrale termica);
- pratiche INAIL.
- dichiarazione di conformità o certificato di collaudo, secondo quanto previsto dalle leggi cogenti, per ogni intervento di modifica/sostituzione eseguito sugli impianti;
- trasmissione della documentazione relativa agli impianti ed agli apparecchi in pressione, rilasciata dagli Enti preposti a seguito di controllo e verifica periodica, ai sensi della normativa vigente;

Risultano a carico del Concessionario il versamento degli eventuali bollettini INAIL, Vigili del Fuoco e tutte le incombenze di carattere burocratico relative ai rinnovi.

ENGIE  
ENERGIE Servizi S.p.A.  
Procureuratore

ASE  
Amministratore Delegato  
ing. Giorgio Golfirelli





UTI COLLIO – Alto Isonzo - Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia,55 - 34170 Gorizia

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio – Alto Isonzo (GO)

Resta inteso che risulta a carico del Concessionario la predisposizione dei seguenti documenti inerenti l'attività svolta nel corso dell'Appalto:

- libretti di centrale e d'impianto (D.P.R. n. 74 del 2013);
- registri attrezzature antincendio (D.P.R. n 151 del 2011) limitatamente alla pertinenza della centrale termica.

### 3.7 Diagnosi e attestazione di prestazione energetica

All'inizio del contratto sarà eseguita un'indagine tecnica attraverso un insieme sistematico di rilievi, raccolta ed analisi dei parametri relativi ai consumi specifici ed alle condizioni di esercizio dei sistemi edificio-impianto, il cui scopo è il rilascio dell'attestazione di prestazione energetica secondo quanto dettato dal DLgs 192/2005 e ss.mm., dalle UNI CEI EN 16247-1 e UNI CEI/TR 11428 e dalla specifica legislazione regionale, con l'espressa indicazione della determinazione dei fabbisogni di energia primaria per la climatizzazione invernale e per la produzione di acqua calda sanitaria espressi in kWh/mq anno o kWh/mc anno.

**L'attestato verrà aggiornato successivamente all'esecuzione degli interventi di riqualificazione tecnologica previsti.**

### Altri adempimenti

Sono altresì a carico del Concessionario eventuali oneri relativi al controllo degli impianti termici, previsti dagli Enti locali quali: Comune, Provincia, Regione, ove sia situato l'edificio.

### 3.8 Rendicontazione periodica

L'ATI provvederà ad eseguire periodicamente la lettura dei vari sistemi di contabilizzazione energetica presenti: contatori di gas metano, contatori di energia termica, ripartitori, etc.. Ad ogni fine stagione gestionale, verranno eseguite le letture definitive; i dati raccolti verranno elaborati e conseguentemente inviati al Committente.

Il rendiconto avrà come oggetto:

- l'energia complessivamente erogata all'edificio espressa in MWh per specifico servizio: riscaldamento ed acqua calda sanitaria;
- la suddivisione per singola unità immobiliare dell'energia destinata al riscaldamento,
- la produzione di energia da fonti rinnovabili

**ENGIE**  
ENGIE Servizi S.p.A.  
Procuratore

**ASE**  
Amministratore Delegato  
Ing. Giorgio Gollinelli

## ATTREZZATURA IN USO O A DISPOSIZIONE DEI MANUTENTORI

Mansioni	Borsa da lavoro	Avvisagorio con prolunga	Cacciavite meccanico con set di punte	Cacciavite a taglio e croce (set)	Cerchifila	Cassa per lamiera	Chiave a tubo (set)	Chiave esagonali a brugola (set)	Chiavi fisse (set)	Chiave a scalo per rotatori	Chiave a rullo	Chiave manovra	Doppio metro rigido	Riflessometro	Forchii isolati	Grattali vari diametri	Kit giacocabili	Lampada portatile a 24 Vcc con cavo	Lima a mazza	Lima tonda in/delic	Lima di precisione	Livella	Merello	Mazzuolo in plastica	Chiodatore
Conduttore Impianti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico (saldatore)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Polivalente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brucliatorista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Frigorista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elettricista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Strumentista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Mansioni	Pinze isolate universali	Pinze isolate a becco curva	Pinza regolabile	Pinza specifici	Pinza per cappoda	Piombo da muratore	Pinza per cartone con cartuccia	Pompa del vuoto	Scalpell	Scoroi per palisa	Sega ad archetto con lame	Saldatore elettrico	Seghetto alternativo	Set saldatura autogena	Set filiera	Smerigliatrice	Smeriglia a mano	Spray degreante e/o sgrassante	Strucatori aia compressa	Tagliatubo per ferro con rotelle di ricambio	Tagliatubo per rame con rotelle di ricambio	Tronche portatile a tubata	Trapano con set punte	Tronchese isolata a rotelle e orizzontale	Materiale minuto (viti, bulloni, dadi, ecc.)
Conduttore Impianti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico (saldatore)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Polivalente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brucliatorista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Frigorista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elettricista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Strumentista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## DISPOSITIVI PROTEZIONE INDIVIDUALI IN USO AI MANUTENTORI

Mansione	DPI Corpo	DPI Piedi	DPI Capo	DPI Mani	DPI Occhi	DPI Udito	DPI Vie respiratorie	DPI Speciali
Conduttore Impianti	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico (saldatore)	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Polivalente	X	X	X	X	X	X	X	X
Brucliatorista	X	X	X	X	X	X	X	X
Frigorista	X	X	X	X	X	X	X	X
Elettricista	X	X	X	X	X	X	X	X
Strumentista	X	X	X	X	X	X	X	X

LEGENDA: X Assegnazione Standard X Assegnazione per interventi in luoghi con rischio biologico o chimico X Assegnazione in caso di acidi dall'alto X Assegnazione per interventi su impalcati o con rischio di caduta dall'alto

## STRUMENTAZIONE IN USO O A DISPOSIZIONE DEI MANUTENTORI

Mansioni	Analizzatore di combustione	Anemometro digitale	Congelabili	Cerchifila elettronico	Condativometro	Fonometro	Lumetro	Magnetometro	Nanometro digitale	Regger	Misuratore di portata ad ultrasuoni	Misuratore di portata a ultrasuoni	Misuratore resistenza di terra	Misuratore inibizione soie	Multimetro digitale	Obometro	Pinza amperometrica	Scavata di misura multifunzionale	Straffino	Strumento per manutenzione per impianti elettrici	Termoanemometro	Termocamera	Termometro digitale con vertice sonde	Trasmissioni digitali	Tester digitale	Tubo di piast
Conduttore Impianti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Termoidraulico (saldatore)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manutentore Polivalente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brucliatorista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Frigorista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elettricista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Strumentista	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

LEGENDA: X Assegnazione Standard X Assegnazione per interventi specifici (apparecchiatura disponibile a richiesta)

## ATTREZZATURE MOBILI E DA OFFICINA DISPONIBILI

Aspirapolvere industriale	Aspiratore per polveri e liquidi	Banco da lavoro con morsa	Carrello manuale	Carrello per movimentazione
Carrello portabombole	Cavalletti	Cesola elettrica	Compressore aria	Demolitore 220 V con punte
Filiera elettrica	Fresatrice verticale	Gruppo elettrogeno	Idropulitrice	Kit congelamento tubi
Kit saldatura ossiacetilenica	Piastria saldatura tubi PVC	Paranco 10 q.li	Pompa ad immersione	Pompa per lavaggi chimici
Pompa pressaimpianti	Pompa del vuoto	Ponteggio	Reti per cantiere	Saldatrice elettrica
Scala alluminio	Scovoli per pulizia tubi e canali	Sega alternativa	Sega circolare	Seghetto alternativo
Smerigliatrice da banco	Smerigliatrice portatile	Stringi tubi a catena	Tirfort portata 800-1100 kg	Trabatello
Transenne	Transpallets manuale	Tagliatubi elettrico	Trapano a colonna	Unità recupero gas refrigerante

Offerta tecnica relativa alla concessione mediante Project Financing del Servizio energia, inclusa la manutenzione ordinaria, la gestione e conduzione degli impianti termici e la fornitura del vettore energetico termico, nonché della manutenzione ordinaria, gestione e conduzione degli impianti idrico sanitari e condizionamento, unitamente alla realizzazione di interventi di efficientamento energetico presso gli immobili dell'UTI Collio - Alto Isonzo (GO)



UTI COLLIO - Alto Isonzo

**UTI COLLIO - Alto Isonzo**  
 Sede operativa: ex Provincia di Gorizia, C.so Italia, 55 - 34170 Gorizia

**A.01**

PROGETTO: \_\_\_\_\_  
 PROGETTO: \_\_\_\_\_  
 SCALA: \_\_\_\_\_ N.S.  
 DATA: OTTOBRE 2018  
 DIS.: \_\_\_\_\_  
 FILE: A01.pdf

**1. ET03 - Relazione Tecnica Gestionale**  
**Allegato 1 – Attrezzature, mezzi e strumentazioni a disposizione per l'erogazione del servizio**

LE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO NELLA PIENA PROPRIETA' DELLA INGE SERVIZI SPA E FATTO ESPRESSO OGNITO AL DESTINATARIO DEL PRESENTE DOCUMENTO... (small print text)



