

Progetto di fattibilità tecnica ed economica del Completamento della Nuova Struttura Ospedaliera Arzignano - Montecchio Maggiore ai sensi dell'art. 183, comma 15 del D.lgs. 18 Aprile 2016 n.50



timbri e firme Progettisti

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management T.H.E.M.A. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA	Via Melozzo da Forlì 21 40133 Bologna ITALY www.thema96.it	con la collaborazione specialistica di:  INGEGNERIA PER L'AMBIENTE	Via Del Porto 1 40122 Bologna ITALY www.airis.it
--	---	--	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:	mandanti:
 Via Carlo Marx 101 41012 Carpi (MO) ITALY www.cmbcarpi.it	 Via Bisceglie 95 20152 Milano ITALY www.siram.it

timbri e firme Imprese

disciplina: Disciplinari di gestione

nome documento: CAPITOLATO DI GESTIONE TECNICA E FUNZIONALE: COORDINAMENTO
 GENERALE DEI SERVIZI

revisione: 01

codice documento: PF.EFG.LO.SP.DS.026

data: 21/02/2020

motivo revisione: Riscontro prot. 0014763 del 11/02/2020 e Prot. 0015915 del 13/02/2020

SOMMARIO

Sommario	3
I OBIETTIVI ED OGGETTO DEL SERVIZIO DI COORDINAMENTO GENERALE	4
I.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO	7
I.2 MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL COORDINAMENTO	10
II IL SISTEMA INFORMATIVO	11
II.1 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA	11
II.2 ARCHITETTURA DEL SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI	13
II.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	17

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

 **AIRIS**
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

 **cmb**[®]

MANDANTI:

Siram
by  **VEOLIA** **GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI

I OBIETTIVI ED OGGETTO DEL SERVIZIO DI COORDINAMENTO GENERALE

Il presente documento illustra come il Concessionario coordinerà i Servizi oggetto della concessione (Servizio di Manutenzione, il Servizio Energia, il Servizio di Manutenzione attrezzature elettromedicali ed arredi e i Servizi Commerciali) garantendo la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l'univocità degli strumenti gestionali e di supporto adottati per l'erogazione ottimale dei Servizi suddetti.

Il Servizio di Coordinamento generale costituisce un elemento strategico e di interfaccia unica tra il Concessionario e il Concedente, necessario ad ottimizzare e semplificare la gestione e il controllo dei Servizi in Concessione.

Il Servizio di Coordinamento è composto da:

- unità organizzative (in termini di figure coinvolte/struttura organizzativa) e attività di formazione previste;
- processi e procedure di gestione delle attività sempre sincronizzate grazie al Sistema informativo integrato.

L'intera gestione dell'immobile realizzato e le attività necessarie al funzionamento dello stesso, infatti, verranno puntualmente eseguite dal Concessionario al fine di garantire il regolare svolgimento dell'attività sanitaria dell'Ospedale.

Si rimanda ai contenuti dei *"Capitolato di Gestione Tecnica e Funzionale: Servizio di Manutenzione"*, *"Capitolato di Gestione Tecnica e Funzionale: Servizio di Energia"*, *"Capitolato di Gestione Tecnica e Funzionale: Servizio di Manutenzione attrezzature elettromedicali ed arredi"*, *"Servizi Commerciali"* nei quali saranno descritte dettagliatamente le modalità di erogazione degli stessi.

In un sistema complesso, come può essere la nuova struttura Ospedaliera Arzignano – Montecchio Maggiore, ci si potrebbe trovare in presenza di un disallineamento della struttura relativamente alla gestione delle informazioni. Il Servizio di Coordinamento generale ha pertanto l'obiettivo di ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi erogati nell'ambito della Concessione. Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa, di un sistema di procedure e di strumenti operativi sinergici e comuni per la gestione e il coordinamento di tutti i servizi.

Progettisti

Highlevel Team  Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

 **cmb**

MANDANTI:

 **Siram**
by  **VEOLIA**

 **GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI

L'area delle "sinergie potenziali" è al centro di un preciso impegno strategico tra Concedente e Concessionario in quanto rappresenta una grande opportunità per entrambi:

- per il Concessionario: vantaggio relativo ad economie di scala;
- per il Concedente: miglioramenti nella qualità dei Servizi erogati, per effetto della formazione sia di "masse critiche" tecnico-professionali, sia di competenze specialistiche qualificate.

In base ad una prima valutazione l'ambito delle sinergie potenzialmente perseguibili attraverso l'integrazione dei Servizi comprende le seguenti aree:

- area della gestione del Contratto di Concessione;
- area della gestione dei Servizi;
- area della tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro e della tutela dell'ambiente;
- area del controllo della qualità;
- area della contabilità e controllo di gestione;
- area dei Servizi informativi

Le aree suddette saranno presidiate attraverso una "cabina di regia" predisposta dal Concessionario. Si tratta di un'organizzazione in cui il Responsabile Unico dei Servizi coadiuvato dalle eventuali funzioni preposte alle suddette aree del Concessionario coopereranno con il Concedente nella gestione dei processi in modo integrato, supportati dal Sistema Informativo.

Rapporti tra le funzioni

Un aspetto fondamentale di un progetto di questo tipo è costituito dai rapporti che intercorrono tra le varie funzioni ed utenze identificate all'interno dell'Ospedale.

La struttura operativa di coordinamento del Concessionario dovrà tener conto della molteplicità di interlocutori e di interfacce che il Concessionario stesso avrà di fronte nella erogazione dei Servizi rivolti al Concedente e agli utenti.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

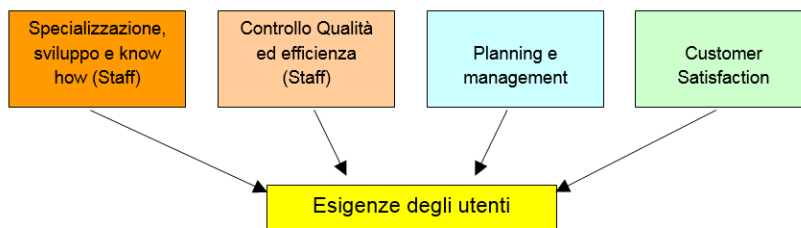


Figura 1 – Interfaccia delle diverse funzioni verso utenti finali

Modalità di coordinamento

L'obiettivo del coordinamento dei Servizi è quello di creare una struttura operativa strettamente collegata alle attività svolte dal Concessionario presso la Nuova Struttura Ospedaliera Arzignano - Montecchio Maggiore

La struttura Organizzativa coordinerà tutti i Servizi gestiti dal Concessionario in maniera efficace ed in accordo con i principi generali dettati dal Concedente stesso e dal suo approccio a tali Servizi (in particolare nei confronti di pazienti, visitatori e utenti in genere).

Il Concessionario intende raggiungere i seguenti risultati:

La soddisfazione del paziente e degli utenti che usufruiscono delle varie strutture dell'Ospedale (in particolare nei confronti del paziente fornendo Servizi sempre più appropriati e soddisfacenti e rendendo gli spazi ospedalieri il più possibile gradevoli ed accoglienti);

L'implementazione di un sistema di coordinamento di tutti i Servizi di governo nell'ambito ospedaliero.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:
AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by VEOLIA

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

I.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO

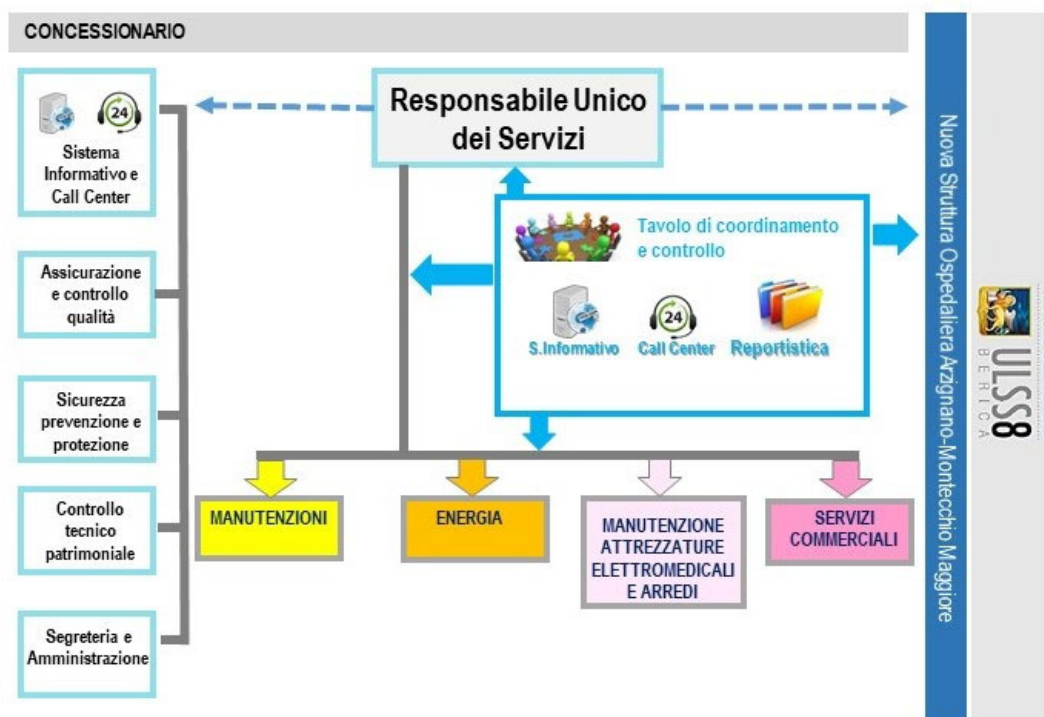


Figura 2 – Schema funzionale Servizio di Coordinamento Generale

La struttura di coordinamento è interfacciata a tutti i livelli con il Concedente in uno scambio costante di informazioni mediante l'infrastruttura informatica adottata (Sistema Informativo), il Call Center e i Tavoli di coordinamento e controllo.

Il coordinamento generale dei Servizi sarà affidato al **Responsabile Unico dei Servizi** per la gestione ed organizzazione complessiva degli stessi, coadiuvato dalle funzioni di "staff" che avranno il compito di gestire e organizzare le attività "trasversali" e funzionali a tutti i Servizi e dagli strumenti tecnologici per la gestione integrata. Di seguito si indicano i profili e le mansioni delle singole figure.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:
AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by VEOLIA**GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI

Responsabile Unico dei Servizi

Profilo: Laureato/a con indirizzo tecnico con consolidata esperienza nella conduzione e nell'indirizzo di strutture organizzative complesse, capacità di pianificazione, di relazione e leadership.

Mansioni: Organizzare, dirigere e condurre i Servizi in conformità alle norme di legge e ai documenti contrattuali. Tra le varie mansioni del Responsabile Unico dei Servizi si precisa la funzione di:

- Intrattenere con il Concedente ogni rapporto utile ed opportuno per lo svolgimento dei Servizi e dare esecuzione alle disposizioni da questo impartite;
- Predisporre, discutere e definire con il Concedente i piani di migliorie e modifiche dei Servizi;
- Coordinare le funzioni di Staff fornendo gli indirizzi per il raggiungimento degli obiettivi loro assegnati;
- Gestire i rapporti con i Responsabili dei singoli Servizi;
- Individuare, a fronte di variazioni, gli assetti ottimali rispetto a quanto pianificato adeguando opportunamente le risorse disponibili;
- Esercitare il controllo continuo sull'andamento dei Servizi attraverso gli indicatori gestiti dal Controllo Qualità;
- Controllare il rispetto del Piano Economico Finanziario.

Responsabile del Sistema Informativo e Call Center

Profilo: Laureato/a di indirizzo tecnico con provata formazione ed esperienza nello sviluppo di applicazioni web-based con utilizzo di database.

Mansioni principali

- Valutare i sistemi informativi utilizzati dagli Esecutori per lo svolgimento dei singoli Servizi;
- Coadiuvare gli Esecutori dei Servizi nello sviluppo di un sistema informativo unitario web-based per le rendicontazioni e controllo erogazione Servizi;
- Amministrare il sistema di accesso;
- Attivare il Servizio di manutenzione hardware e software di base;

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIAcon la collaborazione specialistica di:

INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:



mandanti:



- Coordinare le attività di contact center.

Responsabile del Assicurazione e Controllo Qualità

Profilo: Diplomato/a di indirizzo tecnico in possesso di adeguata formazione in materia e con provata esperienza in posizioni analoghe.

Mansioni principali

- Richiedere ed esaminare i documenti di "Sistema di controllo qualità" sviluppati specificatamente dai singoli Affidatari/Fornitori;
- Elaborare un unico documento di "Sistema di controllo qualità" operativo, comprensivo del sistema di tracciabilità dei processi relativi ai Servizi erogati e degli indicatori di verifica;
- Monitorare e raccogliere i valori relativi agli indicatori previsti nel "Sistema di controllo qualità";
- Predisporre la reportistica per il Cliente.

Responsabile del Servizio Sicurezza Prevenzione e Protezione

Profilo: Laureato/a con indirizzo tecnico in possesso dei requisiti di legge e con provata esperienza in posizioni analoghe.

Mansioni principali:

- Richiedere ed esaminare i documenti di valutazione dei rischi prodotti dal Concedente;
- Elaborare il DVR della Concessione, coadiuvare l'RSPP del Concedente per la predisposizione del DUVRI e per il suo aggiornamento;
- Presiedere alle riunioni di coordinamento sicurezza con i rappresentanti del Concedente e del Concessionario.

Responsabile del Controllo Tecnico Patrimoniale

Profilo: Diplomato/a con indirizzo tecnico

Mansioni principali

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

- Controllare le manutenzioni ordinarie e straordinarie a carico del Concessionario;
- Aggiornare puntualmente il Servizio Tecnico del Concedente anche attraverso gli strumenti informativi previsti, sullo stato di funzionamento e di vetustà della struttura e degli impianti;
- Proporre soluzioni riguardanti l'efficientamento della struttura;
- Condividere soluzioni riguardanti gli interventi sul patrimonio edile e impiantistico scaturiti da esigenze del Concedente.

Segreteria e Amministrazione

Profilo: Diplomato/a

Mansioni principali

- Supportare il Responsabile Unico dei Servizi e le figure in staff per le attività correnti di segreteria (corrispondenza, fotocopie, gestione del magazzino locale cancelleria, ecc.);
- Svolgere attività di archiviazione cartacea e digitale della documentazione;
- Svolgere attività di supporto alla predisposizione delle richieste di autorizzazione al subappalto e svolgere attività di monitoraggio della documentazione amministrativa riguardante i subappalti stessi.
- Provvedere alle registrazioni contabili e alla predisposizione dei documenti amministrativi;

I.2 MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL COORDINAMENTO

Il coordinamento dei Servizi garantirà la coerenza tra gli obiettivi; i contenuti e le attività richieste per i Servizi, la relativa evoluzione della struttura (dinamica dei Servizi, dei metodi, delle modalità di erogazione, delle strategie) con le performances nei Servizi, che coinvolgerà inoltre la preparazione (le conoscenze, le informazioni possedute) degli operatori.

L'azione di coordinamento dovrà quindi consentire l'aggiornamento continuo e dinamico delle conoscenze del personale, garantire l'omogeneità della preparazione ed essere pertanto strumento di aggiornamento, di coesione del gruppo e integrazione dello stile e immagine del Servizio.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:
AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

 **cmb**

MANDANTI:

Siram
by VEOLIA

 **GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI

In condizioni “a regime”, il Responsabile Unico dei Servizi promuoverà:

- a cadenze programmate, riunioni di coordinamento con tutti i responsabili dei singoli Servizi, al fine di analizzare e risolvere le problematiche inerenti l'erogazione dei Servizi, nonché apportare modifiche operative per il miglioramento;
- a cadenze concordate, invitando il Concedente alla partecipazione, riunioni di coordinamento con le funzioni in Staff per quanto concerne gli aspetti relativi alla sicurezza e alla qualità.

II IL SISTEMA INFORMATIVO

La complessità dei servizi da erogare e la numerosità dei dati generati richiede l'implementazione di un Sistema Informativo, che costituisce il fulcro del sistema di comunicazione tra il Concedente ed il Concessionario. Si tratta di una piattaforma in grado di integrare i diversi applicativi degli esecutori garantendo il controllo delle performance, attraverso l'analisi dei risultati ottenuti in relazione a quelli attesi, in un'ottica di miglioramento continuo.

Al fine di raggiungere il suddetto obbiettivo sarà richiesto al sistema informativo di garantire la raccolta dei documenti contrattuali, l'analisi dei dati quantitativi ed economici dei servizi oltre all'indirizzamento celere ed efficace delle richieste di intervento (siano esse di manutenzione, o degli altri servizi della Concessione). Dall'analisi dei dati messi a disposizione dal Sistema Informativo, Concedente e Concessionario riusciranno ad interloquire per analizzare l'andamento dei servizi adeguandone le performance alle esigenze del Concedente.

Il Sistema Informativo rappresenterà, in sostanza, il frutto delle sinergie gestionali e operative che Concessionario e Concedente riusciranno a dispiegare durante l'esecuzione del Contratto al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi allo stesso sottesi.

II.1 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA

Per sistema informativo si intende l'insieme dei dati e degli strumenti a supporto dell'azione informativa e gestionale dei Servizi, costituito da componenti software che consentano, in modo organizzato, di archiviare, consultare, elaborare e stampare i dati, e da componenti hardware che consentano l'utilizzo delle componenti software.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:
AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Proprio per la necessità di dover gestire Servizi differenti tra loro, ma in ogni caso interagenti e facenti parte di un unico progetto, il sistema informativo avrà una struttura multi-livello, caratterizzata da flessibilità e comunicabilità tra essi.

Il Concessionario opererà sul proprio Sistema Informativo condividendo le informazioni determinanti attraverso un sistema webservice e un dashboard con la piattaforma messa a disposizione del Concedente:

- a) un insieme di sistemi con funzionalità verticalizzate sul singolo Servizio;
- b) un sistema che consentirà di selezionare i dati dai singoli sistemi, riarchivarli in modo organizzato e presentarli in modo unitario al Concedente, attraverso maschere a video e/o report/grafici.

In particolare l'applicazione totalizzerà i dati per le fatturazioni e le elaborazioni statistiche di valutazione della qualità dei Servizi erogati.

L'applicazione sarà Web-Based e pertanto accessibile grazie ad username e password, alla stregua di un "Portale dei Servizi" da qualsiasi client del Concedente collegato al server del Concessionario.

Login e password saranno rilasciati ai nominativi indicati dalla Direzione del Concedente.

Queste caratteristiche consentiranno inoltre di garantire la massima flessibilità per l'interfaccia con il Sistema Informativo del Concessionario e non richiederanno interventi di installazione e configurazione da parte del Concessionario sui Client del Concedente che, come requisito, dovranno avere installato un Browser (MS Explorer) e gli applicativi di Office più comuni.

Il numero di Servizi oggetto della proposta, ognuno caratterizzato da dati, programmi ed indicatori specifici, orienta il Concessionario allo sviluppo diretto di una piattaforma al fine di profilare un sistema che sia esattamente rispondente alle necessità operative del rapporto concessorio.

Di conseguenza si considera di sviluppare un'applicazione "ad hoc", dotata di propria "base dati", vale a dire tabelle di database opportunamente relazionate sulle quali, tramite query o altri algoritmi di elaborazione dati, saranno sviluppate le maschere ed i report necessari per l'input/output dei dati e conseguente controllo dell'andamento tecnico-economico del Contratto.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:
GAIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

 **cmb**[®]

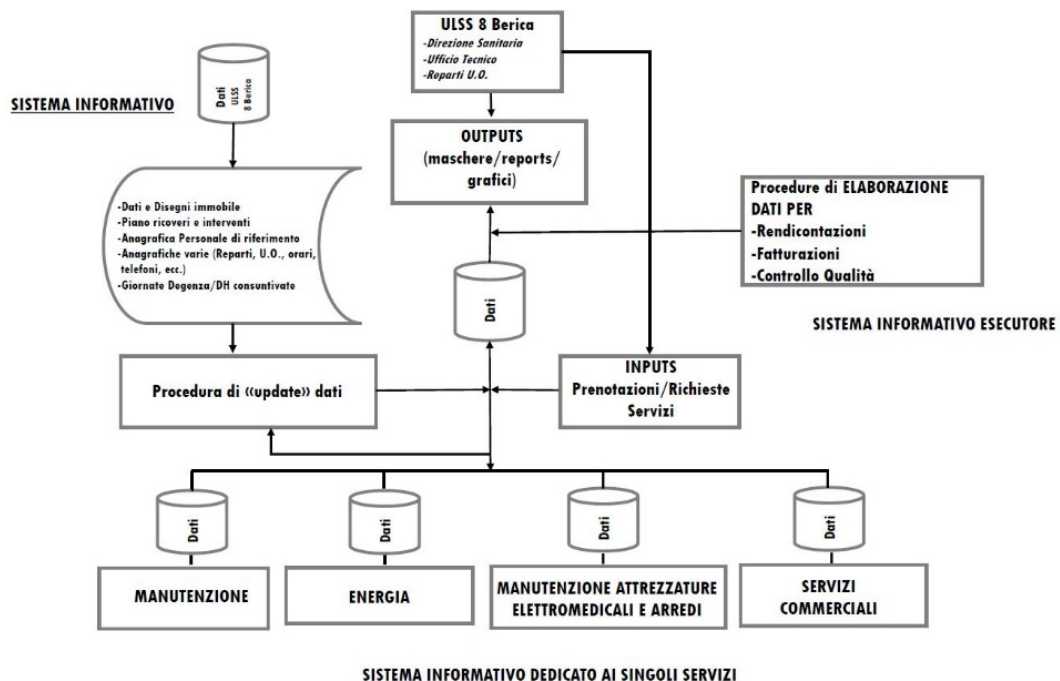
MANDATARI:

Siram
by VEOLIA

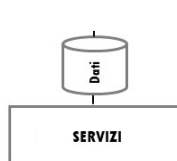
 **GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI

Sarà inoltre a cura del Concessionario predisporre adeguate procedure per il salvataggio e la conservazione dei dati archiviati, nonché predisporre tutti i sistemi di protezione rispetto all'accesso non autorizzato alla rete dall'esterno.

II.2 ARCHITETTURA DEL SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI



Di seguito si entra in maggior dettaglio sul significato dei simboli utilizzati nel diagramma precedente.



Si intende il componente di interfaccia e di archiviazione dei dati del sistema informativo del singolo Servizio e potrà variare in funzione della complessità dei dati e del processo da tradizionali tabelle tipo Excel ad applicazioni Client-Server con maschere dedicate e archiviazione dati in database dedicato.

Per quanto riguarda la tipologia di dati si riportano, in termini di “classe” piuttosto che di campo singolo, i principali dati che si intendono archiviare per singolo Servizio. Per ogni Servizio saranno inoltre archiviati i prezzi unitari contrattuali.

Servizio di Manutenzione

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by VEOLIA

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

- rendicontazione Servizio di Manutenzione;
- anagrafe impianti;
- piano di conduzione e manutenzione;
- elenco interventi eseguiti (registro storico delle manutenzioni, delle prove e delle verifiche);
- n° chiamate a guasto per tipo di componente;
- Dati statistici/indicatori per il controllo qualità.

Servizio Energia

- rendicontazione Servizio Energia;
- anagrafe impianti;
- piano di conduzione e manutenzione degli impianti per la climatizzazione estiva ed invernale;
- set point temperature e umidità;
- elenco interventi eseguiti (registro storico delle temperature, delle prove e delle verifiche);
- n° chiamate per tipo di componente;
- Dati statistici/indicatori per il controllo qualità.

Servizio Manutenzione Attrezzature Elettromedicali e Arredi

- rendicontazione Servizio Manutenzione Attrezzature Elettromedicali e Arredi;
- piano della manutenzione programmata delle apparecchiature elettromedicali e arredi;
- elenco interventi eseguiti;
- n° chiamate;
- Dati statistici/indicatori per il controllo qualità.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:
AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:



MANDANTI:

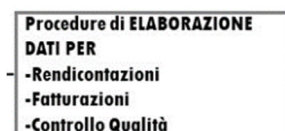




Si intende la quota parte di dati del Sistema Informativo del Concedente che il Concessionario ritiene necessario disporre per l'organizzazione e svolgimento del Servizio nonché necessari per le rendicontazioni economiche ai fini della fatturazione. Nel diagramma sono riportati le "classi" di dati.

Si intendono le procedure volte a salvaguardare la correttezza del valore del dato, evitando la trasposizione/reinserimento di un valore già precedentemente archiviato.

In altre parole, un dato che viene prelevato da un sistema informativo o da un report cartaceo da esso prodotto e riportato in un altro sistema informativo costituisce una perdita di tempo, introduce una possibilità di errore (nella trascrizione) e, soprattutto, "spezza" inequivocabilmente un processo automatico, nel senso che una correzione/aggiornamento del valore originario del dato non potrà ripercuotersi sulle successive elaborazioni a valle che utilizzano quel valore, rendendo in ultima analisi, potenzialmente sbagliato il risultato dell'elaborazione stessa. Pertanto, in considerazione dell'elevata quantità di dati che saranno archiviati nei vari sistemi, compresi quelli della Concedente (per es. le giornate di degenza) e che la certezza del valore definitivo possa raggiungersi anche dopo successivi aggiornamenti, si utilizzeranno tecniche e procedure di collegamento diretto (es. ODBC) tra differenti "basi dati", avendo così la totale garanzia intrinseca di disporre sempre di valori aggiornati.



Si intendono l'insieme delle istruzioni (codice) software per l'elaborazione dei dati al fine di consentire la rappresentazione degli stessi in maschere/report/grafici secondo livelli di aggregazione definiti.



Si intende il componente di interfaccia, ad uso prevalente del Concedente, per l'archiviazione dei dati di richiesta per le prestazioni previste contrattualmente ma non determinabili a priori nella quantità, o per le prestazioni straordinarie extra canone.

Si ritiene indispensabile che la richiesta di qualsiasi prestazione avvenga tramite il sistema informativo in quanto sarà così possibile tenere traccia dell'intero processo di erogazione.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by VEOLIA

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Al fine di garantire la richiesta unitarietà di gestione e facilitare l'utenza del Concedente nell'utilizzo del sistema, il Concessionario intende fornire un unico punto di accesso (un unico indirizzo Intranet), in pratica una *Home Page* dalla quale sia possibile accedere alle informazioni relative a tutti i Servizi erogati.

In quest'ottica per alcuni Servizi, la pagina Home sarà in pratica la "porta di accesso" all'applicativo, già dotato di funzionalità specifiche per le richieste.

OUTPUTS
(maschere/reports/
grafici)

Si intende l'insieme dei componenti che consentano la visibilità dei dati al Concedente per poter operare i controlli tecnico-economici, sempre a partire dalla Home Page di cui al punto precedente.

Il Concessionario considera la definizione degli output e la definizione dei dati che devono essere contenuti, come il punto di partenza per lo sviluppo dell'applicazione, secondo la filosofia che solo avendo ben chiaro quale è l'obiettivo finale sia possibile costruire una efficiente e consistente applicazione che sia poi migliorabile (scalabile) nel tempo senza onerosi ristrutturazioni delle base di partenza. Sulla base delle suddette definizioni si procederà quindi a definire:

- le tabelle della base dati, divise in:
 - tabelle di dati veri e propri da valorizzare nel corso dell'erogazione dei Servizi;
 - tabelle di anagrafiche di supporto, vale a dire dati già codificati e indispensabili per la corretta valorizzazione di campi che non possono ammettere valori diversi dalla codifica pre-assegnata al fine di consentire aggregazioni secondo regole stabilite;
- le query o altri algoritmi di elaborazione dei dati;
- il layout delle maschere di input;
- le modalità di interscambio/visibilità dei dati del Concessionario.

Lo sviluppo dell'applicazione sarà basata su di un documento di specifica del quale la parte dedicata agli Output sarà condivisa con il Concedente.

Nel documento saranno inoltre resi trasparenti gli algoritmi di calcolo per la parte di rendicontazione economica ai fini delle fatturazioni, algoritmi che non potranno che riferirsi al Piano Economico-Finanziario.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:
AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb

MANDANTI:

Siram
by VEOLIA

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

II.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Concessionario considera la formazione del personale preposto all'utilizzo di un sistema informativo quale requisito indispensabile.

È infatti noto che, in svariate realtà, la predisposizione di sistemi informativi, anche ben progettati ed efficienti, non hanno portato miglioramenti operativi per la mancanza delle opportune conoscenze per il loro utilizzo da parte degli utenti, producendo, in alcuni casi, rallentamenti delle attività se non addirittura dei Servizi.

Sarà quindi cura del Concessionario provvedere ad adeguata formazione sull'utilizzo del Sistema a tutto il personale abilitato, di cui il Concedente fornirà elenco con relativi "permessi" di accesso e "diritti" ad eseguire operazioni sui dati (solo consultazione, consultazione e inserimento, modifica, ecc.), al fine di consentire al Concessionario di pianificare i corsi di formazione.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

 **AIRIS**
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

 **cmb**[®]

MANDANTI:

Siram
by  **VEOLIA** **GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI