

OFFERTA TECNICO ECONOMICA



PROCEDURA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE
E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI TECNOLOGICI PRESSO LA
SEDE DELL'AIFA DI VIA DEL TRITONE N. 142 IN ROMA

NATUNA S.r.l. P.I. 13075200157 • REA 994890 • Cap.Soc. 3.000.000 i.v. • info@natuna.it • www.natuna.it

Roma (Sede Legale) via Licio Giorgieri, 93 • 00165 • Tel 06.664061 • Fax 06.6640666

Milano via San Giovanni alla Paglia, 9 • 20124 • Tel 02.49715429

Palermo via Mario Rutelli, 9 • 90143 • Tel 091.5081394 • Fax 091.6264678

800-413122



Spett.le
AIFA
Agenzia Italiana del Farmaco
VIA DEL TRITONE 181
00187 Roma (RM)

Roma, 09/06/2022

Offerta n. RG-OG 119_2022

OGGETTO: Offerta Tecnico – Economica per Attività di Gestione e Manutenzione degli impianti tecnologici presso la sede dell’AIFA in Roma via del Tritone, 142.

Facendo seguito alla Vs. cortese richiesta, di seguito si riporta la migliore offerta per le attività in oggetto dell’affidamento dei servizi di gestione e manutenzione degli impianti tecnologici.

La presente offerta è articolata come di seguito riportato:

- ✓ Presentazione aziendale
- ✓ Obiettivi ed organizzazione del servizio
- ✓ Sistema informativo per la gestione dei servizi
- ✓ Descrizione dei servizi offerti

Servizio di Presidio tecnico fisso - Servizi operativi di conduzione, esercizio, manutenzione ordinaria, ovvero di manutenzione preventiva, manutenzione correttiva o a guasto e programmata di tutti gli impianti - Reperibilità e pronto intervento - Servizio di piccola manutenzione

- ✓ Riepilogo Economico
- ✓ Termini e condizioni

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento Vi necessitasse ed in attesa di un Vs. cortese cenno di riscontro, cogliamo l’occasione per porgerVi i ns. più cordiali saluti.

Cordiali saluti

Per accettazione



Luigi Cavallari
Legale Rappresentante

Presentazione aziendale

La Natuna S.r.l. dispone di una profonda e consolidata esperienza nel Facility Management Service acquisita con primari Clienti, sia pubblici e sia privati, su tutto il territorio nazionale.

L'Integrated Facility Management (IFM) è la proposta di Natuna per la gestione della vasta gamma dei servizi aziendali che, pur non facendo parte del core business del Cliente, sono comunque indispensabili al corretto funzionamento della sua organizzazione e all'utilizzo ottimale del suo patrimonio immobiliare.

Grazie a Natuna i Clienti possono delegare ad un partner specializzato la gestione di tutti i servizi (quali ad esempio il servizio energia, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici, la pulizia e l'igiene ambientale, la reception e centralino e molti altri ancora) concentrando le risorse sul proprio core business ed ottenendo, quindi, un miglioramento dei livelli qualitativi e un'ottimizzazione gestionale in termini di costi e rendimento.

Per svolgere questa attività Natuna agisce in partnership con il Cliente definendo di comune accordo gli obiettivi ed assumendosi la responsabilità del loro raggiungimento.

Da anni l'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità ha consolidato nel modus operandi di Natuna procedure lavorative che rispettano i requisiti richiesti dalla UNI EN ISO 9001. La gestione e il coordinamento delle commesse, nonché il controllo volto alla soddisfazione dei Clienti e del miglioramento continuo, sono infatti basati sulla realizzazione di procedure lavorative concrete, affidabili ed estremamente snelle, fortemente volute dal top management e supportate dalle politiche aziendali.

Nello svolgimento delle attività, particolare attenzione viene inoltre posta agli aspetti legati alla sicurezza del personale, responsabilità civile ed etica, protezione dell'ambiente e al risparmio energetico; per tale motivo la società ha scelto di dotarsi anche delle certificazioni di **UNI EN ISO 45001** (Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro), **UNI EN ISO 14001** (Sistemi di Gestione Ambientale), **SA 8000** (Certificazione Etica), **UNI CEI 11352** (Gestione dell'Energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCO)).

Oltre alle norme di sistema sopra dette, ricordiamo che Natuna è in possesso di Attestazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici rilasciata da una **SOA** abilitata ed è certificata **FGAS 303/2008 – 304/2008** per l'erogazione dei servizi di installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluoruranti ad effetto serra.

La Natuna ha raggiunto il Platinum di EcoVadis

Il premio colloca la Natuna nel 1% delle aziende tecnologiche per la sostenibilità



Obiettivi e Organizzazione del servizio

Lo scopo primario di un processo manutentivo è quello di garantire la permanenza nel tempo della qualità originaria di determinati beni o servizi, i quali sono necessariamente sottoposti ad un effetto di caduta delle prestazioni a causa di processi di invecchiamento naturale o di errori di progettazione, di scelta di materiali, di esecuzione e di modalità d'uso. Tutto ciò si riflette anche e soprattutto in un problema "economico", la cui miglior soluzione si ritrova nel contrastarne le cause a monte, grazie allo sviluppo di un piano di manutenzione adeguato ad ogni situazione e soprattutto efficiente.



NATUNA S.r.l. P.I. 13075200157 • REA 994890 • Cap.Soc. 3.000.000 i.v. • info@natuna.it • www.natuna.it

Roma (Sede Legale) via Licio Giorgieri, 93 • 00165 • Tel 06.664061 • Fax 06.6640666

Milano via San Giovanni alla Paglia, 9 • 20124 • Tel 02.49715429

Palermo via Mario Rutelli, 9 • 90143 • Tel 091.5081394 • Fax 091.6264678

800-413122



La Natuna intende garantire principalmente:

- ✓ Riduzione dei guasti;
- ✓ Continuità del servizio;
- ✓ Progressivo miglioramento dello stato conservativo/funzionale degli impianti e qualità del servizio;
- ✓ Aumento della vita utile degli impianti;
- ✓ Corrispondenza tra le prestazioni erogate e le esigenze manutentive degli impianti e le esigenze del Committente;
- ✓ Ottimizzazione del Piano di Manutenzione;
- ✓ Riduzione dei costi di gestione e contenimento dei consumi energetici per il Committente.
- ✓ Riduzione dei guasti e tempi di risoluzione

Gli interventi saranno svolti nel rispetto di procedure ed istruzioni operative consolidate nel corso delle esperienze fatte in commesse simili.

Piattaforma per la gestione dei Servizi offerta ad integrazione della Piattaforma in possesso del Committente

Per la gestione dei Servizi oggetto della presente offerta tecnico-economica si propone (a supporto del vostro sistema informativo) la Piattaforma Proprietaria di Gestione NatuPlan. Tale sistema consente di automatizzare tutti i processi caratteristici del Facility Management, attività per la quale è stato sviluppato sulla base dell'esperienza maturata dall'azienda "sul campo".

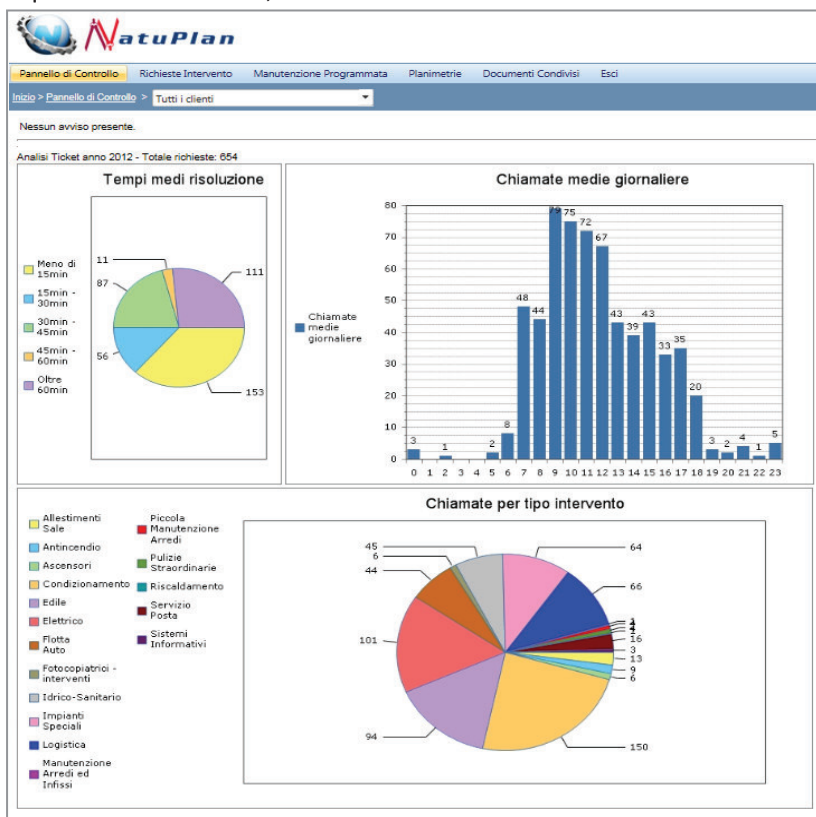
Attraverso il NatuPlan è possibile raggiungere importanti obiettivi, quali:

- tracciatura di ogni attività nel sistema e registrazione di ogni cambiamento di stato;
- alta flessibilità di definizione dei profili utente e facilità di accesso a tutto il personale autorizzato;
- semplicità e flessibilità di estrazione di dati e reportistiche;
- notevole aumento dell'efficienza del processo di comunicazione tra utente/richiedente;
- controllo delle attività e gestione dei livelli qualitativi dei servizi;
- gestione automatizzata dei documenti tecnici, di lavoro, amministrativi e di supporto.

Accedendo al sistema, la prima schermata permette di visualizzare informazioni di carattere statistico, rintracciabili anche all'interno dei singoli moduli. Il Cliente potrà controllare i dati sintetici di performance, mediante l'osservazione di un'apposita maschera indicante una dettagliata elaborazione statistica, che incrocia i dati di tutte le attività svolte.

IL NatuPlan è poi suddiviso nei moduli sottoelencati, ognuno con la propria funzione:

- Richieste Intervento (compreso nella presente offerta)
- Manutenzione Programmata (compreso nella presente offerta)
- Planimetrie (compreso nella presente offerta)
- Documenti Condivisi. (se di vostro interesse provvederemo ad elaborare offerta separata)

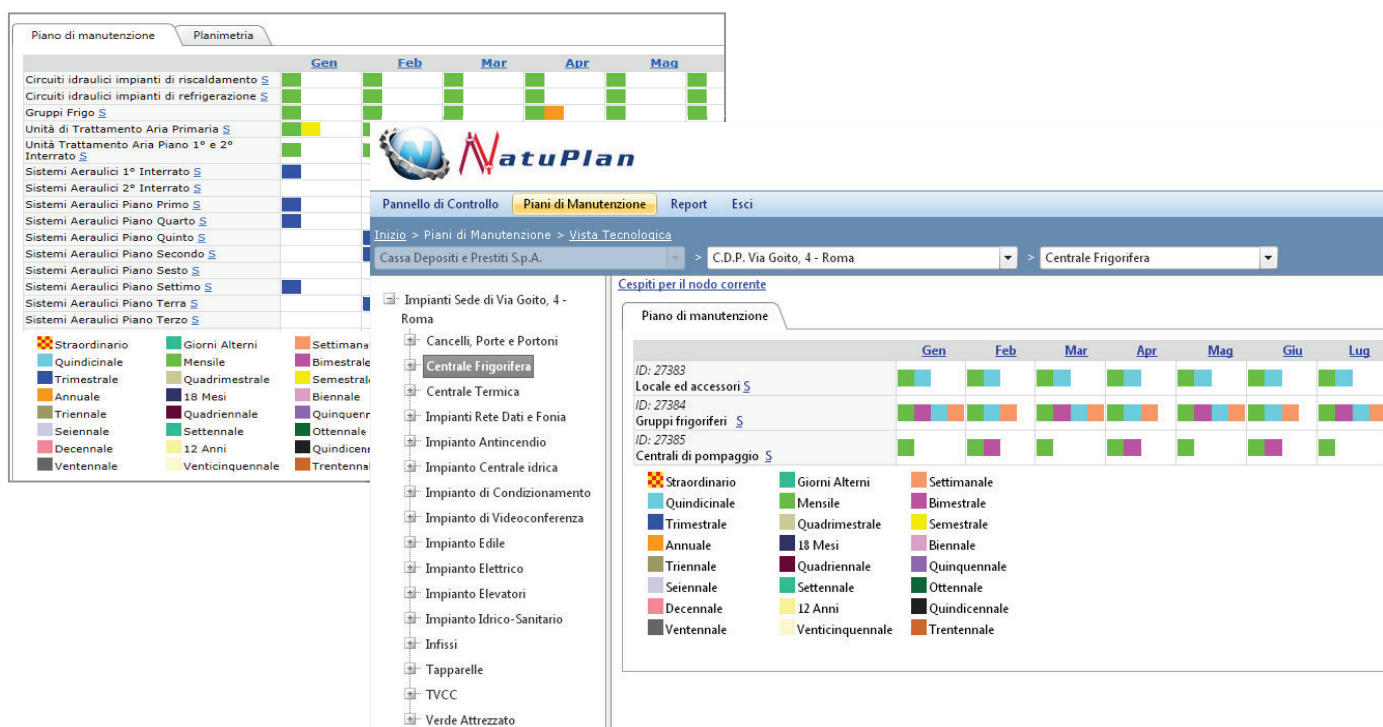


Descrizione dei servizi offerti

Tale servizio comprenderà le seguenti attività:

1. Servizio di Presidio tecnico fisso;
2. Servizi operativi di conduzione, esercizio, manutenzione ordinaria, ovvero di manutenzione preventiva, manutenzione correttiva o a guasto e programmata di tutti gli impianti;
3. Conduzione e manutenzione programmata.

Le attività di conduzione e manutenzione programmata saranno schedate all'avvio della commessa sulla Piattaforma NatuPlan offerta (a supporto del vostro sistema) qualora di vostro interesse messo a disposizione per una corretta organizzazione e gestione. Saranno rilasciate al committente le credenziali per accesso al sistema e consultazione. Sarà comunque onere della nostra azienda, al termine di ogni attività di manutenzione programmata, di registrare le attività eseguite a sistemane consegnare in formato pdf le relative schede.



Il **modulo Manutenzione Programmata** permette di verificare in qualsiasi momento quali attività devono essere eseguite. Il sistema rappresenta tutti gli interventi previsti nel piano di manutenzione rappresentandoli con uno specifico colore in base alla frequenza manutentiva. Cliccando su ogni singola casella sarà inoltre possibile vedere le specifiche dei singoli interventi associati alla stessa.

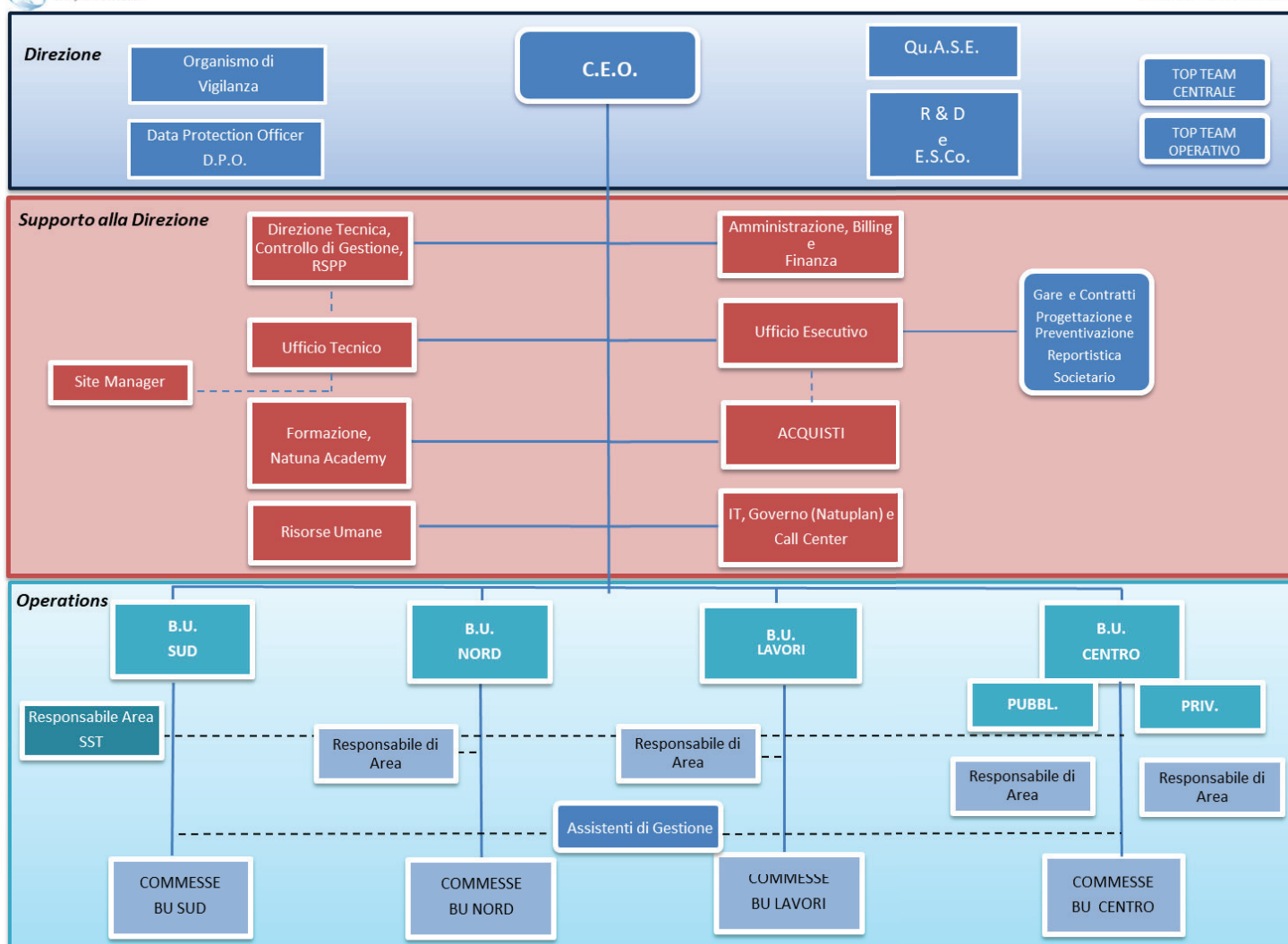
Il servizio verrà svolto con apposita figura di PRESIDIO che sarà presente in commessa per l'esecuzione di tutti gli interventi ordinari e di richieste di intervento.

La figura di presidio sarà affiancata da personale specializzato nei vari settori oggetto dell'appalto sia per le attività di manutenzione ordinaria e sia straordinaria.

Inoltre, si fa presente che la Natuna ha strutturato una nuova divisione interna identificata come AREA SST "Specialist" che permette di poter avere all'interno dell'azienda personale altamente qualificato per l'esecuzione di interventi specialistici su Cabine elettriche e sistemi di Condizionamento.

Di seguito si allega l'organigramma della divisione aziendale

Organigramma Aziendale



DOTAZIONI MINIME E PERSONALE

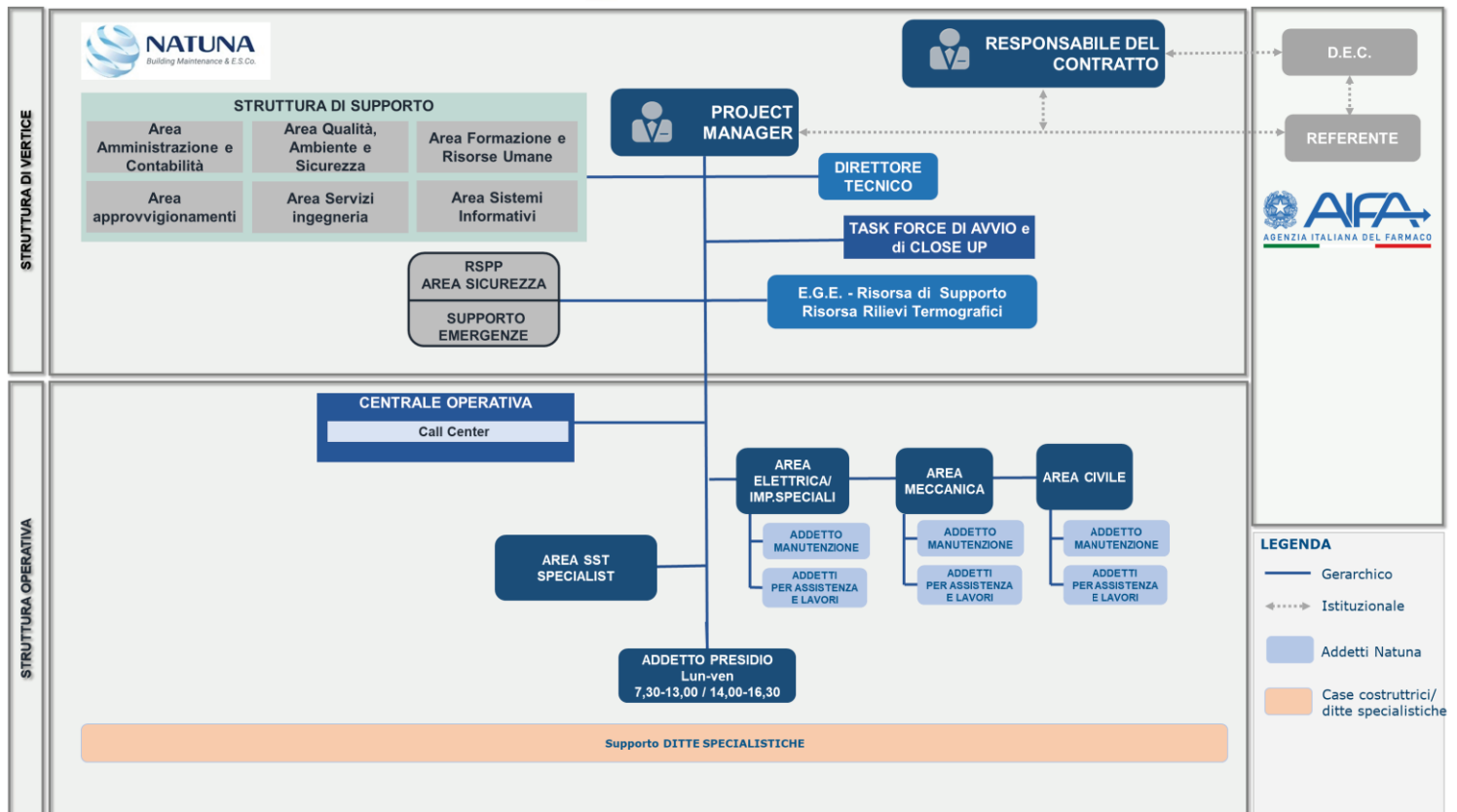
Natuna gestirà ed eseguirà i servizi in appalto con una **struttura** di commessa, costituita sia da risorse presenti presso i vs stabili, da personale *“dedicato ma non residente”* e da strutture di supporto in affiancamento. La struttura organizzativa proposta per l'esecuzione delle attività è stata sviluppata secondo criteri di chiarezza funzionale e di flessibilità incrementale, in relazione alle caratteristiche peculiari dell'appalto e alle specifiche richieste espresse dalla Stazione Appaltante e riportate nella documentazione di gara.

Il **modello organizzativo** che Natuna utilizzerà per la gestione e il coordinamento delle risorse prevede l'impiego di strutture parallele e complementari tra loro.

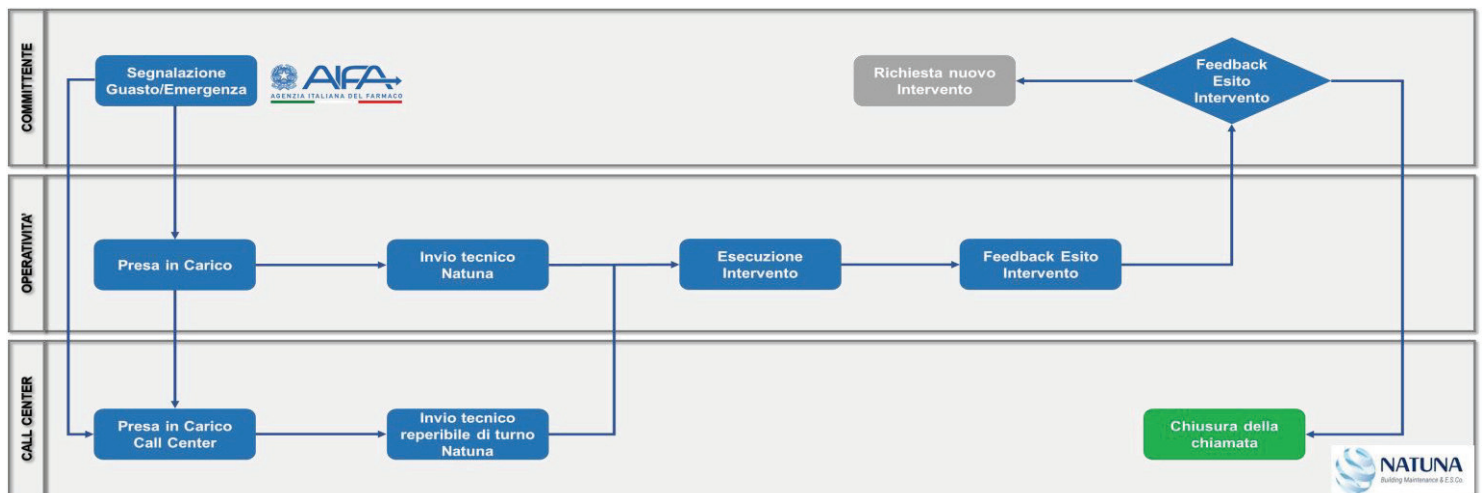
- ▼ **Struttura di VERTICE:** incaricata dell'organizzazione e del coordinamento di tutte le attività contrattuali, siano esse gestionali, amministrative e di controllo. Le figure professionali afferenti a questa struttura sono di seguito riportate e già comprese di proposta migliorativa:
 - **Responsabile del Contratto**
 - **Project Manager** (IN ALLEGATO I CV DELLA FIGURA IDENTIFICATA)
 - **E.G.E.**
 - **Responsabile della Sicurezza**
 - **Struttura di Supporto:** costituita da diverse figure professionali che forniscono adeguato supporto al Project Manager a seconda delle necessità e dell'esperienza; tra i quali il responsabile Qualità-Ambiente e Ufficio Tecnico
 - **Struttura di Ingegneria:** costituita da diverse figure professionali che forniscono adeguato supporto all'Ufficio Tecnico della Committenza
- ▼ **Struttura OPERATIVA:** incaricata dell'organizzazione e del coordinamento di tutte le attività operative di commessa. Le figure professionali afferenti a questa struttura sono di seguito riportate e già comprese di proposta migliorativa:
 - **Personale di PRESIDIO N.01 risorsa qualificata** (IN ALLEGATO I CV DELLA FIGURA IDENTIFICATA)
 - **Personale addetto al servizio di manutenzione specializzato tra cui: N:01 EDILE – N. 01 ELETTRICISTA/IMP.SPECIALI – N.01 TERMOIDRAULICO** (IN ALLEGATO I CV DELLE FIGURE IDENTIFICATE)
 - **Supporto specialistico della divisione interna AREA SST (Specialist)**
 - **Supporto specialistico dalla Casa Madre degli impianti.**

Di seguito l'organigramma di Commessa studiato e strutturato per garantire una corretta gestione delle attività.

Organigramma di Commessa



FLUSSO DI COMUNICAZIONE



Dalla propria esperienza Natuna si è resa conto che per superare le criticità insite nel passaggio da una situazione ad un'altra è essenziale fare un'analisi approfondita dei processi già utilizzati ed effettuare una personalizzazione sulla base dei cambiamenti richiesti. L'utilizzo di procedure permette di impostare piani di formazione e di aggiornamento continuo del personale che consentono di disporre di risorse sempre consapevoli sulle decisioni da prendere nelle varie situazioni e delle giuste figure, sia interne all'organizzazione di Natuna che del Committente, con cui interfacciarsi di volta in volta. Perché queste procedure non si tramutino tuttavia in una "gabbia" e in un intralcio, oppure rimangano lettera morta, è necessario che vengano adattate e personalizzate in base alle esigenze ed ai processi tipici del Committente. Le procedure Natuna sono state disegnate proprio, grazie alla propria esperienza in appalti di conduzione e

NATUNA S.r.l. P.I. 13075200157 • REA 994890 • Cap.Soc. 3.000.000 i.v. • info@natuna.it • www.natuna.it

Roma (Sede Legale) via Licio Giorgieri, 93 • 00165 • Tel 06.664061 • Fax 06.6640666

Milano via San Giovanni alla Paglia, 9 • 20124 • Tel 02.49715429

Palermo via Mario Rutelli, 9 • 90143 • Tel 091.5081394 • Fax 091.6264678

800-413122



manutenzione, per permettere un agevole adattamento di queste alle strutture ed ai processi di committenti di diverso tipo. Tutto questo si concretizza in uno strumento operativo, il **Manuale delle Procedure**, che raggruppa tutte le procedure operative, gestionali e amministrative della commessa, costituendo un riferimento per l'intera durata dell'appalto, e garantendo che i processi portino a output costanti nel tempo, anche in presenza di avvicendamenti di personale.

ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA E PREDITTIVA

Il servizio di manutenzione ordinaria programmata impiantistica sarà svolto secondo la pianificazione iniziale definita congiuntamente dal lunedì al venerdì tra le ore 7.00 e le ore 19.00 con impiego di tecnici qualificati, Presidio, specialistici del settore e debitamente formati/informati. Gli interventi verranno svolti in orari con voi condivisi al fine di non arrecare disagio alle vostre normali attività lavorative. Le attività definite "Invasive" saranno programmate al di fuori degli orari convenzionali ed in giornate di sabato.

La grande esperienza che la Natuna ha maturato nella gestione di commesse con impianti complessi, della tipologia e del prestigio quali quelli oggetto di gara, ha portato alla definizione di strategie manutentive, a nostro avviso indispensabili per la corretta gestione e per **il raggiungimento dell'obiettivo di ridurre il tasso di guasti del 20% in 12 mesi**. Per il raggiungimento di tale obiettivo è necessario sviluppare strategie volte ad anticipare i guasti e, per quelli che non possono essere fisiologicamente anticipati, creare metodiche volte ad assicurare tempi brevissimi di risoluzione.

Le modalità di esecuzione del servizio saranno supportate, in tutte le fasi, dalla Piattaforma che consentirà di pianificare, programmare, ottimizzare, monitorare, tracciare e consuntivare le stesse, sia in termini tecnico-prestazionali, sia in termini economico-contabili. La nostra azienda per la sua esperienza in appalti analoghi, ritiene che un ottimo Sistema Informativo rappresenti lo strumento di supporto per il costante e capillare monitoraggio dei servizi anche attraverso la misurazione e l'elaborazione dei KPI definiti. Esso deve permettere anche il controllo strumentale degli aspetti economici, organizzativi e gestionali di commessa, consentendo, tra l'altro, alla Stazione Appaltante una supervisione "on the job" di tutte le prestazioni afferenti all'appalto. Il Sistema Informativo attualmente utilizzato potrà essere implementato con il Sistema Informativo Natuplan (di proprietà della Scrivente), che verrà reso compatibile e leggibile dal sistema attualmente in possesso di questo spettabile Ente.

Quanto offerto nella presente relazione contiene proposte operative volte a migliorare diversi aspetti degli impianti e dell'edificio affinché il recepito dell'utente sia quello di un servizio ottimale.



Al fine di ottimizzare il servizio in oggetto, si svolgerà un'opportuna analisi dei guasti (frequenza, tipologia, cause, ecc.) per prevenire il sorgere degli stessi e quantificare le risorse e i materiali necessari per far fronte ai guasti futuri, così da essere prontamente attivi alla risoluzione degli stessi. Per meglio ovviare a qualsiasi

tipo di disservizio oltre al personale di presidio la Natuna metterà a disposizione dell'Appalto una Sala Operativa ed un Call Center attivi H24 per 365 giorni l'anno in grado di recepire e gestire le richieste relative ad emergenze. Gli addetti al Call Center si occuperanno di smistare le chiamate in funzione della tipologia di richiesta verso i manutentori reperibili. Il Call Center sarà raggiungibile attraverso la chiamata telefonica al numero verde. Resta ben inteso che oltre alla chiamata telefonica, le richieste potranno essere inviate attraverso tutti i canali messi a disposizione dal sistema informativo.

STRUMENTI ED ATTREZZATURE

Per eseguire correttamente i servizi previsti nel presente appalto la Natuna dispone, in maniera continuativa, di mezzi e attrezzature perfettamente rispondenti per numero, dimensioni, portata e tipologia alla specificità dei servizi richiesti. Per far fronte agli impegni della documentazione di gara, verranno messe a disposizione **attrezzature e strumenti in grado di assicurare il massimo livello di funzionalità e qualità**, in conformità alle normative vigenti in materia.

Per assicurare un pronto intervento ogni manutentore sarà fornito di una borsa contenente quanto previsto per il proprio impiego (set termoidraulico, set conduttore, set frigorista, set elettricista, ecc...), oltre agli strumenti di uso comune necessari per espletare ogni tipo di attività di manutenzione. Tutti i mezzi utilizzati nella commessa sono valutati anche per l'impatto ambientale. Per quanto riguarda le attrezzature utilizzate nell'ambito degli interventi vengono privilegiate quelle soluzioni a basso consumo energetico e bassa rumorosità, in modo da assicurare un minor impatto ambientale. La legge impone al datore di lavoro di mettere a disposizione dei lavoratori solamente attrezzature di lavoro in possesso degli specifici requisiti di sicurezza previsti dalla normativa (**Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81, articolo 70 comma 1**). Per garantire la permanenza nel tempo dei suddetti requisiti la Natuna fa sì che le attrezzature siano oggetto di idonea manutenzione (**art. 71 comma 4 lettera a) punto 2 del citato Decreto 81/2008**). Quindi, in generale, **tutte le attrezzature e gli impianti devono essere soggetti a controlli e manutenzione secondo programmi stabiliti dal datore di lavoro** (prescrizioni ribadite anche negli articoli 64, 80 e 86 del Decreto 81/2008) e queste attività sono esplicitate nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) al fine di esercitare una corretta gestione dei rischi derivanti dall'uso delle attrezzature stesse.



Col termine di "attrezzatura di lavoro" si intende "qualsiasi macchina, apparecchio, utensile o impianto, inteso come il complesso di macchine, attrezzature e componenti necessari all'attuazione di un processo produttivo, destinato ad essere usato durante il lavoro", così come definito dall'**articolo 69 comma 1 lettera a) Decreto 81/2008**.

Di seguito si riportano gli strumenti che Natuna metterà a disposizione delle risorse operative:

STRUMENTO	DESCRIZIONE
Mezzi a basso impatto ambientale	Furgoni attrezzati a disposizione delle squadre sono a basso impatto ambientale (Elettrico/Ibrido o Metano/GPL). Ogni furgone è dotato di un software che individua percorsi più brevi per un minor consumo di carburante nell'eventualità si dovessero utilizzare tali mezzi per reperire i materiali all'esterno. Ogni furgone è equipaggiato con attrezzature e strumentazioni di ultima generazione, nonché di materiali per le comuni attività, assolvendo anche alla funzione di Magazzino Mobile a disposizione delle Risorse.
Mezzi speciali	Oltre ai furgoni, Natuna ha a disposizione, sia perché di proprietà che in noleggio, una flotta di mezzi ampia e variegata, che conta 31 mezzi, tra auto e furgoni attrezzati, nonché autocarri di varie dimensioni, bracci telescopici, gru, ponti telescopici, piattaforme aeree ecc. Tutti i mezzi a disposizione sono di ultima generazione.

Attrezzature e strumenti di ultima generazione	Le attrezzature messe a disposizione da Natuna sono di ultima generazione. La facilità di utilizzo, smontaggio e pulizia, nonché per il basso impatto ambientale in termini di riduzione delle interferenze (rumori e vibrazioni) e dei consumi sono le principali caratteristiche degli strumenti innovativi che Natuna impiega per l'appalto. Elenco esemplificativo e non esaustivo degli strumenti a disposizione per le manutenzioni ordinarie e straordinarie di commessa: Megahometro, Amperometro digitale, frequenzimetro, pinza amperometrica, Luxmetro, vibrometro, spessimetro, geofono ecc.
---	--

Di seguito sono riportate le **dotazioni informatiche** che saranno fornite a supporto delle attività tecnico-amministrative della commessa.

DOTAZIONE INFORMATICA E STRUMENTI DI MISURA E CONTROLLO		
Pc portatili	Scanner portatili	Tablet/palmari/smartphone
Stampanti portatili	Macchine fotografiche	Tecnologia NFC (tag) per rilevamento presenze

Per l'esecuzione del servizio oggetto della presente gara, saranno messe a disposizione del personale tecnico tutte le attrezzature, materiali e mezzi di trasporto necessari per svolgere in maniera efficiente ogni attività nei tempi di intervento definiti.

I mezzi adottati dalla Natuna rispettano il top di gamma del mercato italiano che garantiscono sistemi **ECOLOGICI – STRADALI – SEMPRE PRONTI – PERFORMANTI – ROBUSTI – COMPATTI**. Tutti i furgoni sono attrezzati con equipaggiamenti idonei ad eseguire gli interventi anche nei casi in cui si richiedessero particolari mezzi o parti di ricambio.

Inoltre, si provvederà alla predisposizione di furgone attrezzato completo di tutto il materiale/strumenti necessari ad un pronto intervento e corretta gestione delle manutenzioni/lavori.

Tutto il personale tecnico sarà inoltre provvisto di **smartphone/palmare** per le comunicazioni immediate di carattere operativo e di pronto intervento e per scaricare giornalmente le attività dal Sistema Informativo. Eseguito l'intervento, gli ordini di lavoro verranno completati sullo smartphone/palmare stesso con i dati "quali-quantitativi" relativi alle operazioni effettuate e ai materiali utilizzati, permettendo un controllo in tempo reale dei lavori e delle operazioni eseguite e un immediato aggiornamento del data base manutentivo. Tutto il personale operativo, sia esso dedicato o di supporto territoriale, adibito allo svolgimento delle attività comprese nell'appalto, verrà dotato di una propria attrezzatura base.

Inoltre, la corretta gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) è assicurata da specifica Istruzione Operativa che ne disciplina lo smaltimento nel rispetto delle normative cogenti e delle norme di buona pratica. **Tutti gli addetti verranno adeguatamente formati e informati sull'utilizzo dei DPI in dotazione e sulle prescrizioni di sicurezza per l'emergenza sanitaria COVID-19.**

Tutto il personale operativo sarà fornito di **idoneo abbigliamento tecnico** (estivo-invernale) da lavoro con riportato il logo aziendale per l'identificazione della società appartenente.

Gli operatori saranno dotati di un tesserino di riconoscimento riportante tutte le informazioni richieste per Legge e con **QR-Code**, attraverso il quale è possibile verificare l'identità dell'operatore tramite l'apertura di apposite schede anagrafiche su un'ambiente Cloud Natuna (OneDrive Administrator Natuna). Tale metodologia consente al Cliente di verificare in tempo reale l'identità dell'operatore e la relativa ABILITAZIONE nello svolgimento delle attività. Sotto, un tesserino di "esempio" con apposito QR-Code e schermata alla lettura del QR Code.

Nell'indirizzo dell'URL (il link di puntamento del QR-Code), sarà visibile: Il nome e il cognome dell'operatore e la mansione.



INTERVENTI A CHIAMATA PER MANUTENZIONE CORRETTIVA E/O GUASTO

Le richieste verranno gestite tramite la Piattaforma NatuPlan con il **modulo Richieste d'Intervento** assicura che la comunicazione tra Cliente e Natuna venga adeguatamente tracciata, permettendo la certificazione della richiesta attraverso la registrazione di dati quali la data e l'ora nel quale una richiesta viene effettuata e di quelli relativi al completamento dell'intervento seguente.

L'utente sarà inoltre in grado di monitorare l'andamento delle richieste effettuate ed eventualmente sollecitare quelle che non hanno ancora avuto esecuzione.

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

Data e ora di accesso; Motivo di accesso; Richiedente; Luogo in cui è stato richiesto l'intervento; Stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata).



Utente: Ruolo:

Pannello di Controllo

Visualizza richieste

Nuova Richiesta

Reportistica

Esci

In Corso (13)

Completata (9537)

Respinta (0)

ID	Ricezione	Cliente	Localizzazione		Servizio/Impianto	Tipologia Chiamata	Esecutore	Sorgente/Richiedente	
87445	09.10 07/02/2018		Impianto Elettrico	Per riepilogo chiamate Per tipologia chiamata Per tipologia servizio Per fasce orarie Per mese Per durata intervento Per livello di soddisfazione Esportazione chiamate	Lampada Elettrico (Elettrico)	Richiesta Intervento			
87444	09.09 07/02/2018		Impianto Elettrico		Elettrico (Elettrico)	Richiesta Intervento			
87435	14.33 06/02/2018		Impianto Elettrico		Elettrico (Elettrico)	Richiesta Intervento			
87430	11.18 06/02/2018		Impianto Edile		Edile (Edile)	Richiesta Intervento			

Tutte le segnalazioni in arrivo al Call Center verranno gestite con **REGISTRAZIONE DELLA RICHIESTA** sul sistema informativo NatuPlan, dotato di uno specifico modulo per la gestione delle richieste, assicurando così che la comunicazione tra le Amministrazioni e la Natuna venga adeguatamente tracciata. Differentemente da altri sistemi di comunicazione l'utilizzo del sistema informatico permette la certificazione della richiesta attraverso la registrazione dei dati quali data e ora nel quale una richiesta viene effettuata e dei dati relativi al completamento dell'intervento seguente.

Questo applicativo tramite un'interfaccia intuitiva e razionale permetterà al personale autorizzato di inoltrare velocemente ogni richiesta di intervento per guasti o malfunzionamenti del sistema, accompagnando l'utente nelle modalità di compilazione di quest'ultima. Utilizzando questo applicativo si potrà ottenere:

- diminuzione dei tempi di processamento degli ordini di lavoro, distinguendo le informazioni critiche dai dati irrilevanti;
- razionalizzazione dei processi di ordine di lavoro;
- maggiore velocità di aggiornamento delle richieste, permettendo una visione più realistica delle varie situazioni.

Al completamento dell'operazione di intervento verranno stilati dei reports in cui si valuterà la qualità dell'intervento e la soddisfazione del richiedente, oltre alla lista delle attività effettuate e del materiale utilizzato.

REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO

Si offre il servizio H24 365gg/anno di Call Center/help desk con sistema informativo NatuPlan di gestione delle richieste di seguito meglio dettagliato.

Sarà a disposizione un call center, attivo 24 ore su 24, con operatori fisici 365 giorni all'anno, che assicurano la totale reperibilità in ogni momento delle risorse necessarie a far fronte a qualsiasi emergenza: essendo già esistente e attivo, il servizio è già predisposto, e dunque i tempi previsti al suo avviamento e piena funzionalità sono nulli. Il servizio di Call Center costituisce uno strumento di comunicazione fondamentale per gestire efficientemente gli interventi di richiesta di manutenzione o di gestione, di qualunque natura. La Centrale Operativa/Call Center rappresenterà il centro di ricezione e smistamento delle chiamate ricevute da parte dei Responsabili della committenza, nonché un fondamentale supporto per la gestione delle attività manutentive e per l'attivazione e coordinamento delle squadre di pronto intervento, reperibilità e risorse di supporto.



CALL CENTER E CANALI DI COMUNICAZIONE: Il Call Center rappresenta il punto di raccordo della struttura organizzativa proposta, in quanto si farà carico della gestione ed informatizzazione di tutte quelle comunicazioni che perverranno sia dall'interno che dall'esterno. Esso fornisce un supporto fondamentale per:

- la gestione delle attività;
- la preventivazione e consuntivazione degli interventi;
- l'aggiornamento del sistema informatico se richiesto;
- l'attivazione e coordinamento delle squadre di pronto intervento e reperibilità e delle risorse di supporto.



Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con il Committente, accederanno al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti e di seguito elencati:

Numero verde - Numero Fax - E-mail - On-line: apertura Ticket in NatuPlan con credenziali

NATUNA S.r.l. P.I. 13075200157 • REA 994890 • Cap.Soc. 3.000.000 i.v. • info@natuna.it • www.natuna.it

Roma (Sede Legale) via Licio Giorgieri, 93 • 00165 • Tel 06.664061 • Fax 06.6640666

Milano via San Giovanni alla Paglia, 9 • 20124 • Tel 02.49715429

Palermo via Mario Rutelli, 9 • 90143 • Tel 091.5081394 • Fax 091.6264678

800-413122



RIDUZIONE PREVISTA DEI TEMPI DI RIPRISTINO FUNZIONALITA'

L'utilizzo di particolari attrezzature-strumenti-mezzi e soprattutto la presenza interna nell'azienda di AREA SST (Specialist) descritti nei precedenti paragrafi insieme alla disponibilità immediata di notevoli ricambi-materiali per i principali componenti definiti "critici" (di qualità controllata e conforme alle vs esigenze), impiego personale qualificato e contratti con società specialistiche per pronto intervento **permetteranno una notevole riduzione di tempi di ripristino dei guasti e dei tempi di realizzazione delle opere.** Riduzione media del 30% sulle tempistiche di ripristino e realizzazione delle opere.



Riepilogo Economico e Interventi Straordinari

Totale canone SEMESTRALE

(dal 20/06/2022 al 19/12/2022) per attività ordinarie:

34.308,00 €/SEMESTRE

(5.718,00 €/MESE)

Gli Interventi Straordinari ai paragrafi 2.2.2 e 2.3 della Descrizione tecnica:

- **Prezzario DEI:** *il costo della manodopera ed il costo della fornitura e posa dei materiali sarà quello indicato nel prezzario di Rif. DEI con sconto del 25%; (venticinquepercento)*
- **Manodopera straordinaria per prestazioni oltre le 18:00 e fino alle 22:00:** *Incremento del 25% sul costo della manodopera ordinaria;*
- **Manodopera notturna dalle 22:00 alle 06:00 e festiva:** *Incremento del 30% sul costo della manodopera ordinaria;*

Termini e condizioni

DURATA

Dal 20/06/2022 al 19/12/2022

Attivazione del servizio con preavviso minimo per organizzazione delle attività di 7 gg lavorativi

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Fatturazione mensile con pagamento a 30 giorni DFFM.

VALIDITA' DELL'OFFERTA

L'offerta sarà valida 30 giorni.

ESCLUSIONI

- I.V.A. (se applicabile);
- Qualsiasi ricambio;
- Quant'altro non indicato.

ASSICURAZIONE

La Natuna dichiara di essere in possesso di adeguata polizza RC con primaria Compagnia.