

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA RELATIVO ALLA CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA E PASSIVA IN IMMOBILI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO, AD USO VARIO (USO UFFICIO, USO SANITARIO E SOCIOSANITARIO, USO SPORTIVO, ECC.), APPARTENENTI AI SOGGETTI ED ENTI INDIVIDUATI ALL'ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006, N. 3 E ALL'ART. 5 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, SUDDIVISA IN UNDICI LOTTI (DAL LOTTO 1 AL LOTTO 7 VIGILANZA ARMATA; DAL LOTTO 8 AL LOTTO 11 VIGILANZA NON ARMATA)

LOTTO 11

SERVIZIO DI VIGILANZA PASSIVA – NON ARMATA

PER GLI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO- TRENTINO MERIDIONALE - CIG 6920490901

Si dichiara di aver preso visione del presente
allegato che risulta composta da n. 12.....
pagine, copertine escluse.

IL DIRIGENTE
DEL SERVIZIO

L'IMPRESA



L'UFFICIALE ROGANTE

Trento, li

20 GIU. 2019

R

Sommario

A1.	Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione della Convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura dal momento seguente alla richiesta preliminare della fornitura fino all'attivazione dei servizi	1
	Premessa aziendale	1
	Punti di forza	1
	Organigramma Convenzione Quadro	2
	Organigramma gestione Contratti Amministrazioni Contraenti	2
	Mission delle principali figure coinvolte di ge@	3
	Le funzioni di supporto	3
	Cronoprogramma avvio servizio	4
	Attivazione dei servizi	5
A2.	Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione dell'esecuzione dei servizi previsti	5
	Profili e competenze	5
	Gestione delle risorse umane	7
	Reclutamento e selezione	7
	Valutazione e scelta dei candidati	8
	Limitazione del turn over e valorizzazione delle risorse	8
	Gestione informatizzata	9
	Descrizione anagrafica personale, formazione, attestazioni	9
	Timbratura elettronica e attestazione passaggio	9
	Descrizione anagrafica immobile	9
	Descrizione pianificazione turni e attività	9
	Gestione chiavi	9
	Ticketing – segnalazioni con collegamento Centrale Operativa/Call Center	10
	Il Servizio Contact Center	10
	Reportistica/cruscotto Kpi/alert	11
	Descrizione dei servizi specifici per il lotto 11 - Immobili della Provincia Autonoma di Trento	11
	Vigilanza non armata fissa – diurna e notturna	11
	Servizio di assuntoria in custodia	12
	Continuità del servizio	12
	Dotazioni del personale	14
A3.	Piano degli indicatori per le verifiche di qualità dei servizi	14
	Sistema di controllo del servizio	14
	Modalità di verifica dei servizi (autocontrollo)	14
	Gestione non conformità/emergenze e miglioramento continuo servizi	14
A4.	Strumenti di reportistica sul servizio erogato	15
	Strumenti diretti	15
	Strumenti indiretti	16
A5.	Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di corsi di pronto soccorso ed in tema di corsi antincendio	16
	Pianificazione formazione personale già formato	18
A6.	Formazione in tema di comunicazione, problem solving e gestione dei conflitti con l'utenza	18
A7.	Formazione per il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi compresi quelli relativamente alla conoscenza della lingua inglese (livello adeguato per fornire indicazioni legate all'attività di prima accoglienza) ed alle conoscenze informatiche	19
	Formazione linguistica	19
	Formazione informatica	20

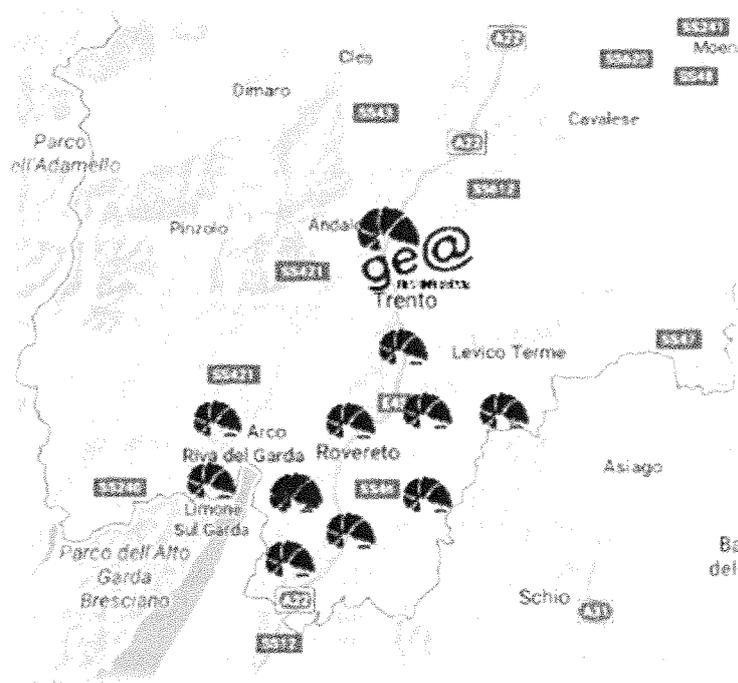
A1. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione della Convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura dal momento seguente alla richiesta preliminare della fornitura fino all'attivazione dei servizi

Premessa aziendale

GE@ ha 30 anni di esperienza professionale in servizi quali portierato, guardiania e vigilanza non armata, custodia, pulizie e sanificazioni (ospedaliera, civili, industriali, ...), facchinaggio, manutenzione verde, gestione biblioteche, piccole manutenzioni, ecologia, antincendio. GE@ è in possesso delle seguenti certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 (qualità), SA 8000:2001 (etica), UNI EN ISO 14001:2004 (gestione ambientale) OSHAS 18001:2008 (salute e sicurezza).

Presente su tutto il territorio della Provincia Autonoma di Trento, con oltre 270 clienti, circa 500 dipendenti e 10 mln di fatturato, con un'organizzazione tecnica strutturata in divisioni e specializzate nei diversi settori, con una forte sinergia ed interazione con il territorio.

Nella mappa riportata si evidenzia i cantieri presenti nell'Area di competenza del Lotto 11.



Punti di forza

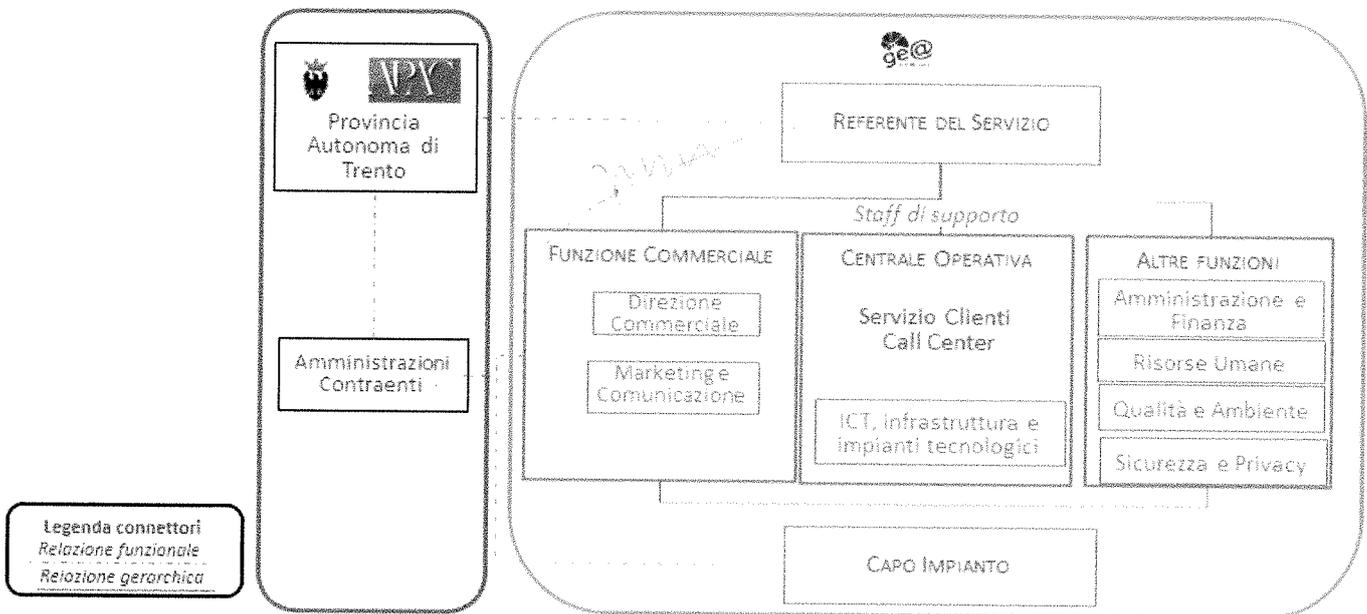
I principali punti di forza della proposta presentata sono riportati di seguito e si possono riassumere in ► Efficaci strumenti di supporto alla gestione dei servizi oggetto della Convenzione ► Sistema di tracciabilità delle attività ► Sistema informativo di gestione ► Piano della qualità della Commessa.



Di seguito riportiamo due organigrammi, uno per la Convenzione Quadro (prima fase), uno per la gestione dei contratti con le Amministrazioni Contraenti (seconda fase).

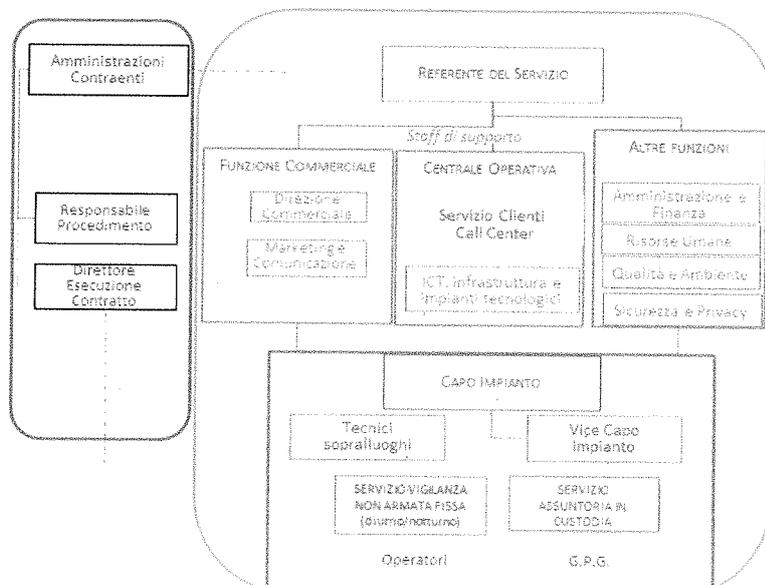
Organigramma Convenzione Quadro

Di seguito riportiamo la **struttura organizzativa** definita per la gestione della Convenzione Quadro con indicazione delle figure coinvolte direttamente e indirettamente.



Organigramma gestione Contratti Amministrazioni Contraenti

Di seguito l'organigramma di gestione dei contratti con le Amministrazioni Contraenti con indicazione delle figure coinvolte direttamente e indirettamente.



Sono stati predisposti al fine di soddisfare tutti gli obiettivi legati alla realizzazione della fornitura dei Servizi: Obiettivi strategici (riferibili al Referente del Servizio); Obiettivi gestionali (riferibili al Capo Impianto); Obiettivi operativi (riferibili al personale esecutivo operante sulle singole sedi).

Mission delle principali figure coinvolte di ge@

Il **Referente del servizio (RdS)** ha la funzione di collettore dell'intera convenzione, ha esperienza professionale specifica, è adeguatamente formato nella gestione di gruppi di lavoro, ha autonomia decisionale e autorevolezza, problem solving e criticità, competenze tecniche ed organizzative.



Attraverso il tablet pc è abilitato ad accedere in ogni momento al Software gestionale per garantire la necessaria rapidità di comunicazione.

Svolgerà tutte le funzioni di supervisione e coordinamento, fungerà da trait-d'union ► Interno, fra le figure aziendali di supporto di GE@ e la struttura di commessa; ► Esterno, con APAC e Amministrazioni Contraenti (il Direttore dell'esecuzione del contratto, il Responsabile del Procedimento e le altre funzioni delegate).

Collocato al vertice delle risorse dedicate e ad esso competeranno le funzioni di:

- * Monitoraggio del buon andamento della gestione;
- * Definizione delle strategie d'intervento;
- * Definizione delle Politiche Aziendali in collaborazione con le Funzioni Qualità e Ambiente, Sicurezza e Privacy in merito ad applicazione delle procedure di qualità, al rispetto della normativa in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori, alla riduzione dell'impatto ambientale, alla normativa sulla privacy;
- * Definizione e sviluppo della politica del personale e delle responsabilità e autorità delle varie funzioni;
- * Indice incontri di coordinamento a scadenze predefinite, tra le varie attività, analizzerà le informazioni di ritorno fornite dal Sistema Informativo al fine di verificare l'andamento globale del Servizio e di individuare eventuali miglioramenti gestionali;
- * Si occupa della realizzazione del programma di controllo del progetto a garanzia dell'efficienza/efficacia, ovvero rispetto tempistiche, budget, qualità richiesta. Verifica in progress e a consuntivo la corrispondenza del servizio erogato a quanto contenuto nei PDI;
- * Svolge mansioni di Delegato Qualità, responsabile dell'andamento qualitativo dell'intera commessa, organizza e coordina i controlli di concerto con Qualità e Ambiente. Effettua i controlli in contraddittorio con i Referenti delle Amministrazioni Contraenti;
- * Elabora i dati e le statistiche periodiche funzionali all'analisi complessiva.

Il **Direttore Commerciale** ha effettuato corsi di formazione in tecniche comunicazione interpersonale, strategie di marketing communication, customer satisfaction, comunicazione aziendale (interna/esterna), gestione gruppi di lavoro e conflitti. Sovrintende alla gestione di tutti gli strumenti di comunicazione a scopo commerciale e divulgativo e alle attività connesse.

Il **Capo Impianto** ha competenze tecnico-specialistiche elevate, capacità gestionali di programmazione, organizzazione e controllo di risorse tecniche ed umane, capacità relazionali, finalizzate alla gestione e valorizzazione delle risorse umane interne ed alla soddisfazione del cliente. In particolare è responsabile della suddivisione del lavoro degli addetti al fine di assicurare tutte le risorse necessarie nei tempi previsti dai PDI, esegue controlli periodici, anche con l'applicazione di metodi statistici, sull'operato del personale, predispone la turnistica. Supporta il Referente del Servizio in tutte le sue attività.

Svolge mansioni di Addetto all'Autocontrollo. In tale veste garantisce il rispetto della programmazione degli interventi. Effettua i controlli di processo e di risultato nella fase di autocontrollo. Effettua anche il coordinamento e il controllo delle presenze. Il Capo Impianto attraverso il tablet è abilitato ad accedere in ogni momento al software gestionale CLASter per garantire la necessaria rapidità di comunicazione.

Le funzioni di supporto

- **L'Area Amministrazione e Finanza** cura la redazione dei Bilanci, la contabilità generale e le attività di budgeting e controllo di gestione dall'avvio alla conclusione dello specifico appalto. Essa agisce non solo come controllo contabile formale ed amministrativo ma anche dal punto di vista più "gestionale" ed organizzativo, che entra nel merito dei sistemi aziendali per verificare non solo la correttezza delle procedure ma anche la loro efficacia. Si avvale di figure specializzate quali: Addetto alla contabilità, Risk manager, Responsabile del bilancio, Controller o responsabile del controllo di gestione.



Attivazione dei servizi

L'attivazione dei servizi seguirà un processo informatizzato grazie al portale messo a disposizione dalla cooperativa e descritto nei successivi capitoli. Tale strumento, già utilizzato con efficacia in numerosi appalti di Ge@, è stato sviluppato dal settore Tecnologie di Processo e ICT del proprio Consorzio di riferimento, Consorzio Lavoro Ambiente s.c. (CLA) di Trento.

Una volta emesso l'ordinativo di fornitura sarà possibile generare nel portale gestionale le attività ad esso collegate, sia per quanto riguarda l'ordinarietà prevista nel P.D.I. che per le eventuali richieste straordinarie.

Saranno disponibili un calendario con tutti i turni di lavoro previsti, il Referente del servizio, gli operatori, il costo e gli altri dettagli utili alla rendicontazione.

Attraverso gli stati sarà possibile monitorare l'esecuzione del servizio dalla fase preliminare di richiesta/generazione sino alla fase di completamento.

A2. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione dell'esecuzione dei servizi previsti

Profili e competenze

Come si evince dall'organigramma e dai profili sopra descritti, la figura più strettamente operativa di riferimento della commessa è il Capo Impianto. È un operatore specializzato full time e può svolgere parte del suo lavoro in turno presso le postazioni oggetto dell'appalto al fine individuare eventuali criticità e suggerire migliorie e parte presso una sede operativa di GE@, come riferimento di tutti gli addetti ai servizi e a garanzia per la committenza del livello di qualità dei servizi prestati, del livello di preparazione delle figure professionali impiegate, della continuità nell'erogazione delle prestazioni. Interviene, quando necessario, con azioni opportune e funzionali alla salvaguardia di tale requisito.

Il Capo Impianto è coordinato dal Referente del Servizio ed esercita il proprio ruolo supportato dal portale di gestione, CLASter, dalla Centrale Operativa, e si coordina costantemente con i Referenti dei servizi individuati dalla committenza.

Egli sarà dotato, come tutte gli operatori, di telefono cellulare aziendale attraverso il quale garantirà una **reperibilità H24**, di divisa aziendale concordata con la committenza, e cartellino di riconoscimento. In caso di sua assenza, il Responsabile sarà sostituito da un operatore di pari profilo e formazione specifica.



In caso di necessità sarà comunque sempre a disposizione anche il Referente del Servizio.

Si precisa che il Referente del Servizio avrà sede in Provincia di Trento e pertanto sarà in grado, facilmente e velocemente, di raggiungere la sede oggetto dell'appalto ove si dovesse verificare una situazione critica o di emergenza.

Tutti gli addetti, a qualsiasi livello, osservano, il principio del segreto d'ufficio e opera con la massima discrezione e riservatezza in merito a tutte le informazioni di servizio e/o di contesto di cui si viene a conoscenza nell'espletamento del proprio ruolo e nel rispetto degli obblighi derivanti dalle leggi in materia di tutela della privacy

REFERENTE DEL SERVIZIO – PROFILO E COMPETENZE PER LA CONVENZIONE

PROFILO	<p>Elevata capacità di gestire gruppi di lavoro complessi; Capacità di pianificazione e di risoluzione delle dinamiche e delle criticità interne al gruppo; Doti di leadership; Predisposizione alla comunicazione ed all'ascolto; Esperienza nell'attività di selezione delle risorse umane; Esperienza nell'attività di coordinamento di personale impiegato in servizi di call center/front-end/segreteria allargata; Capacità di problem solving e di far fronte alle emergenze. Ottime capacità di gestione e relazionali; Attenzione costantemente rivolta alla motivazione ed alla crescita professionale degli addetti al servizio. Buona conoscenza lingua inglese – (min.livello AE QCER)</p>
----------------	---

FUNZIONI E COMPETENZE	<p>Pianificazione dei turni di lavoro del personale su base giornaliera e settimanale; Trasmissione preventiva dei turni di lavoro all'Amministrazione Committente, se richiesta; Gestione giornaliera delle unità lavorative; Coordinamento delle operazioni giornaliere; Garanzia della presenza costante del personale preposto; Inserimento e aggiornamento dei dati relativi alle attività di routine ed eventi straordinari; Coordinamento attività di cassa; In emergenza: Risoluzione di eventuali indisponibilità di personale mediante sostituzione con altro personale idoneo, avente stesse caratteristiche e stesso inquadramento; Gestione dinamica delle situazioni di emergenza con redistribuzione flessibile dei carichi al gruppo di lavoro</p>
OPERATORI VIGILANZA FISSA NON ARMATA – PROFILO E COMPETENZE PER LA CONVENZIONE	
PROFILO	<p>Titolo di studio: diploma di scuola media superiore quinquennale o laurea; Buona conoscenza della lingua inglese – min. livello AE QCER); Capacità di utilizzo dei più comuni strumenti informatici; Competenze tecniche nella gestione di attrezzature multimediali; Predisposizione alle attività di contatto con il pubblico e al lavoro di gruppo; Atteggiamento proattivo, flessibilità, disponibilità, cortesia; Capacità di gestione dei flussi telefonici in entrata e in uscita; Buone capacità espositive, di ascolto e di risposta; Capacità di problem solving e di gestione di situazioni relazionali complesse; Capacità di gestione del dissenso/reclamo (sapersi relazionare in maniera non conflittuale con persone che stanno esplicitando una critica/un reclamo); Riservatezza e preciso rispetto della normativa privacy con riguardo al trattamento di dati sensibili; Correttezza e cura nell'uso delle divise, del cartellino, dei mezzi e delle attrezzature messi a disposizione dalla Committenza e dalla cooperativa.</p>
FUNZIONI E COMPETENZE	<p>Accoglie con garbo e professionalità gli utenti; Fornisce, in maniera esaustiva ed efficace, informazioni inerenti i servizi dell'Ente in generale, nonché quelle specifiche riguardanti il servizio presidiato; Opera con strumenti informatici utilizzando software specifici della committenza e della cooperativa; Utilizza la consolle telefonica, il fax, la fotocopiatrice; Si raccorda in modo proattivo col personale dell'Ente che si occupa dell'attività formativa relativa alle procedure e tecnica, legata agli strumenti informatici hardware e software; Inserisce e disinserisce eventualmente allarmi e sistemi di sorveglianza;</p>
OPERATORI ASSUNTORIA IN CUSTODIA (G.P.G.) – PROFILO E COMPETENZE PER LA CONVENZIONE	
PROFILO	<p>Titolo di studio minimo di scuola media inferiore. Avere esperienze e/o competenze specifiche; Essere motivato personalmente; Livello culturale adeguato; Possedere requisiti psico-fisici ed attitudinali adeguati; Assenza di precedenti penali o carichi pendenti; Alto senso del dovere e condotta civile/morale, assolutamente impeccabile. Per le mansioni ove la legislazione esistente prevede il possesso del decreto di nomina a guardia particolare giurata: Decreto di nomina a guardia particolare e porto d'armi. Per le mansioni ove la legislazione esistente non prevede il possesso del decreto di nomina a guardia particolare giurata: Possesso requisiti per l'ottenimento decreto di nomina a guardia particolare giurata.</p>
FUNZIONI E COMPETENZE	<p>Opera con strumenti informatici utilizzando i sistemi informatici specifici anche della committenza Si raccorda in modo proattivo col personale della Committenza che si occupa dell'attività formativa relativa alle procedure e tecnica, legata agli strumenti informatici hardware e software Inserisce e disinserisce eventuali impianti di allarme e sistemi di videosorveglianza presso le sedi del committente ove esegue la prestazione lavorativa Esegue le proprie mansioni con professionalità, cortesia, competenza e celerità, rispettando le norme di settore e le procedure impartite dalla cooperativa, in base a quanto concordato con la committenza.</p>

OPERATORI JOLLY – PROFILO E COMPETENZE PER LA CONVENZIONE

PROFILO	<p>Esperienze e competenze specifiche</p> <p>Flessibilità; Consapevolezza del ruolo; Capacità di apprendimento e mnemoniche;</p> <p>Curiosità e predisposizione alla gestione del cambiamento;</p> <p>Correttezza e cura nell'utilizzo dei mezzi e delle attrezzature messi a disposizione dalla Committenza e dalla cooperativa;</p> <p>Riservatezza;</p> <p>Sicurezza (egli si informa e rispetta le disposizioni emesse presso ciascuna sede in merito alle norme di prevenzione e sicurezza in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente).</p>
FUNZIONE E COMPETENZE	<p>Accoglie con garbo e professionalità gli utenti;</p> <p>Fornisce, in maniera esaustiva ed efficace, informazioni inerenti i servizi dell'Ente in generale, nonché quelle specifiche riguardanti il servizio presidiato;</p> <p>Opera con strumenti informatici utilizzando software specifici della committenza e della cooperativa;</p> <p>Utilizza la consolle telefonica, il fax, la fotocopiatrice;</p> <p>Si ricorda in modo proattivo col personale dell'Ente che si occupa dell'attività formativa relativa alle procedure e tecnica, legata agli strumenti informatici hardware e software;</p> <p>Inserisce e disinserisce eventualmente allarmi e sistemi di sorveglianza.</p>

Gestione delle risorse umane

Reclutamento e selezione

GE@ è in possesso della certificazione etica. Nella selezione del personale non vengono tenute in considerazione e/o non vengono richieste informazioni relativamente a: religione, inclinazione politica, orientamenti sessuali, sindacalizzazione. Il consolidato percorso di selezione di GE@ pone l'accento su particolari caratteristiche ed elementi che possono essere desunti dall'azione combinata dei test con un colloquio psico-attitudinale e raffrontati con i profili previsti dalla Convenzione. Le fasi di reclutamento sono riportate di seguito.

Certificazione Etica SA 8000

1. Screening dei Curriculum Vitae

- * Valutazione e successiva selezione del CV più confacente al profilo assegnato.
- * Colloquio conoscitivo del personale selezionato dalla valutazione CV.

2. Somministrazione test tecnici e/o di personalità

- * Somministrazione di test della personalità (BFQ – Big Five Questionnaire) da parte di professionisti autorizzati.
- * Somministrazione test inerenti le capacità logico-matematiche, l'utilizzo dei software di produttività personale più comuni, uso della e-mail, ecc. per l'area tecnica.
- * Il BFQ prevede un report con un profilo di personalità. Per quanto riguarda i test tecnici è previsto un punteggio variabile a seconda delle risposte corrette date dal candidato.

3. Colloqui psico-attitudinali

- * Di primo livello per indagare le caratteristiche di personalità del candidato;
- * Di secondo livello per far emergere le competenze tecniche dello stesso. Il colloquio viene solitamente svolto dal team competente nei due livelli citati;
- * Sulla base di quanto emerso dal colloquio e tenendo presente le indicazioni fornite dal test di personalità, viene assegnato al candidato un punteggio globale. Il tutto viene poi archiviato in un apposito fascicolo.

Valutazione e scelta dei candidati

Al termine delle tre fasi viene completato il fascicolo dei candidati e, sulla base del punteggio ottenuto dal colloquio e quello ottenuto dai test tecnici, viene stilata una graduatoria tenendo conto degli indicatori e del relativo peso riportati nella tabella seguente

OGGETTO	INDICATORE	Operatori vigilanza non armata	Operatori fissa assuntoria in custodia
		PESO	PESO
Curriculum Vitae	Formazione scolastica e di base del candidato	25%	25%
Esperienza sul campo	Anzianità maturata nella reale gestione degli aspetti fondamentali previsti nel profilo	30%	30%
Competenza specializzazione	Valutazione della competenza anche con test e simulazioni specifiche sugli aspetti operativi specifici per l'appalto determinanti del profilo	30%	40%
Lingue straniere	Dal livello di riferimento del CEFR o dall'esito del colloquio a seguito della compilazione di una griglia di valutazione	15%	5%

Una volta individuato il candidato più idoneo alle caratteristiche richieste dal ruolo da ricoprire, si procede con un secondo colloquio nel quale vengono negoziate le condizioni contrattuali e, da ultimo, formalizzato il rapporto.

GE@ dispone di figure professionali in grado di svolgere il ruolo di Referente del Servizio, strategico e al contempo delicato per il particolare rapporto con tutti gli attori della convenzione e per la gestione ottimale con le Amministrazioni Contraenti. Nell'ipotesi di sostituzione o, su esplicita richiesta dell'Amministrazione, è previsto un processo di selezione e/o valutazione del nuovo Referente con il supporto di una figura specializzata nella psicologia del lavoro, per individuare un profilo adeguato, con esperienza specifica nel settore, in grado di svolgere con competenze e professionalità le mansioni e assegnate.

Limitazione del turnover e valorizzazione delle risorse

Per la convenzione in oggetto sono necessari un'elevata formazione e preparazione del personale. Un eccessivo turnover potrebbe rappresentare un problema rilevante. Risulta pertanto fondamentale mantenere il tasso di turnover a un livello accettabile poiché esso incide in maniera importante sull'immagine e sulla qualità del servizio reso.

Già da molti anni GE@, ha messo in atto politiche e strategie per fidelizzare e valorizzare il proprio personale e minimizzare il turnover. Di seguito, in sintesi, le modalità adottate per la valorizzazione del personale: ► Impiegare risorse che, oltre ad avere i requisiti richiesti, abbiano un rapporto stabile ed alto sentimento di appartenenza alle aziende proponenti (privilegiati Contratti tempo indeterminato) ► Prestare attenzione alla adeguatezza del trattamento economico, rispetto alla media del mercato, contestualizzato nell'area territoriale di erogazione dei servizi ► Adottare tecniche e metodi per una corretta composizione dell'organico che porti a fidelizzare le risorse (coesione del gruppo); ► Promuovere, attraverso tecniche di gestione delle risorse umane, la crescita e la stabilità delle risorse (Piani di formazione e incentivazione) ► Monitorare la performance dei Responsabili per il miglioramento dell'ambiente di lavoro e del coinvolgimento del personale (Performance Responsabili) ► Costituire team a responsabilità condivisa (Motivazione e soddisfazione del personale).

TEAM

Anche per il Contact Center, la particolare flessibilità del sistema ha permesso di avviare un progetto di telelavoro in modo che il personale possa conciliare il lavoro con gli impegni familiari ed annullare di fatto i tempi di viaggio per recarsi al lavoro, migliorando la sicurezza in quanto vengono praticamente azzerate le occasioni di incidente stradale nel tragitto casa – lavoro.



Gestione informatizzata

Per garantire la massima trasparenza, organizzazione ed efficacia dei servizi svolti presso le sedi strutture oggetto dell'appalto, GE@ utilizzerà un Sistema Informativo di Gestione CLASter, intuitivo ed efficace, sviluppato ad hoc per i propri servizi. L'applicativo, utilizzato da anni su appalti simili, è in grado di rendere fluido e coerente il processo di programmazione, organizzazione e monitoraggio dei servizi richiesti, attraverso un sistema unitario, in grado di: ► Rilevare e risolvere immediatamente le anomalie che possono verificarsi; ► Garantire una corretta e trasparente gestione dei servizi; ► Prevenire e risolvere i bisogni espressi e inespressi della Committenza e dell'utenza finale.

Descrizione anagrafica personale, formazione, attestazioni

Ogni operatore dedicato all'appalto viene registrato mediante uno specifico form nel sistema, compilando una scheda anagrafica personale. Tale modulo rende possibile la completa gestione del personale, in quanto vengono caricate e tenute aggiornate nel portale CLASter anche le informazioni dell'operatore relative a contratto e orario di lavoro, formazione (con relativi attestati/qualifiche), ore lavorate e assenze.

Timbratura elettronica e attestazione passaggio

Il sistema informativo, abbinato allo smartphone di servizio dotato di APP per la lettura NFC (Near Field Communication), permette di gestire la fondamentale e delicata certificazione delle timbrature di presenza del personale e di rilevazione elettronica delle ispezioni/ronde. L'operatore troverà il proprio turno/ordine di servizio quotidianamente generato su CLASter e lo attiverà nell'orario previsto leggendo il Tag NFC posizionato presso la postazione di servizio. La stessa modalità sarà anche utilizzata per certificare passaggi di controllo o ispezione in vari vani dell'immobile, anche all'esterno, compilando il form/checklist eventualmente prevista per ognuno dei passaggi, che si aprirà direttamente nella APP dello smartphone dopo la lettura del Tag NFC.



Le letture dei Tag, possono generare alert (eseguite o mancate) al fine di risolvere con tempestività situazioni di emergenza (come ad esempio l'assenza o il ritardo non comunicato di un operatore che CLASter segnala non "ricevendo" una attivazione turno pianificato entro i 5 minuti successivi all'orario prestabilito).

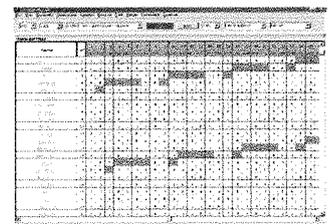
Descrizione anagrafica immobile

Mediante un censimento iniziale degli immobili interessati dal servizio vengono inseriti database con una serie di campi che ne descrivono quantitativamente e spazialmente le caratteristiche e più campi note che ne valorizzano le peculiarità. Tale modulo consente una più efficace gestione delle segnalazioni e della rilevazione dei passaggi di controllo, come descritto nel precedente paragrafo.

Descrizione pianificazione turni e attività

La turnistica è inserita preventivamente nel sistema, si autogenera nei casi in cui è programmata regolarmente.

La turnistica è associata agli operatori. Viene costantemente monitorata ed aggiornata dal Referente del servizio in base alle assenze programmate e non del personale. Per i servizi di vigilanza fissa notturna e diurna ogni operatore presente nell'anagrafica del sistema è sempre associato ad una postazione/immobile di servizio, con una pianificazione del turno di lavoro (solitamente su base mensile), e un mansionario/ordine di servizio che a fine turno l'operatore dovrà completare/validare sul portale CLASter tramite l'APP sullo smartphone e sul quale potrà aggiungere eventuali note/criticità occorse.



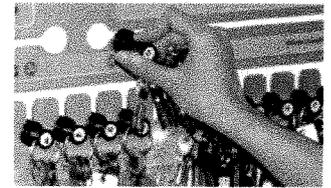
Sarà quindi possibile interrogando il portale, anche da parte della Committenza, sapere sia preventivamente che a turno completato, chi ha svolto il servizio, se ha completato le mansioni affidate (come ad esempio un particolare percorso di ispezione) e se è occorso un evento critico o straordinario.

Gestione chiavi

La programmazione di CLASter, abbinata alla relativa APP sugli smartphone in dotazione agli operatori, e al "barcodescanner" su di essi installato, consente la gestione completa delle chiavi degli immobili, dal censimento al flusso di ritiro e consegna.

Tutte le chiavi vengono verificate, censite, codificate univocamente con codifica concordata con il cliente e caricate a sistema associandole alle porte/aperture che aprono (anch'esse caricate a portale nel database di anagrafica dell'immobile).

Lo smartphone in dotazione, attraverso la lettura del barcode della chiave, consente all'utente abilitato di visualizzare su CLAsTer tutte le informazioni relative a quella chiave. Un form specifico del portale consente inoltre di monitorare il flusso di presa in prestito e riconsegna, con alert automatico in caso di superamento del termine di riconsegna.



Ticketing – segnalazioni con collegamento Centrale Operativa/Call Center

Il portale CLAsTer presenta anche una funzionalità di ticketing/raccolta segnalazioni, da parte sia degli operatori, che di personale abilitato della committenza.

Ogni segnalazione è caratterizzata da un codice univoco, da una tipologia, dall'utente che l'ha inserita e dalla postazione/edificio/stanza in cui è successo il fatto e da uno stato che ne monitora la risoluzione.

Ogni utente può aggiungere, modificare, visualizzare le segnalazioni in base alle policy a lui assegnate.

È possibile per esempio rendere visibili le segnalazioni agli operatori in base alle tipologie da loro gestite o alle postazioni dove prestano servizio e fare in modo che la Committenza le visualizzi tutte e possa aggiungere dei commenti. CLAsTer gestisce il flusso della segnalazione/ticket in modo standard prevedendo i seguenti stati: apertura - presa in carico – pianificazione - esecuzione – chiusura. Per ogni stato è possibile personalizzare con la committenza l'eventuale attivazioni di mail di alert e autorizzazioni.

Tipologia segnalazione	Sicurezza della strutt...
Postazione	
Notificata da	ASIS
Data e ora segnalazione	15-Feb-2017 10:08:47
Titolo	problemi camera calda
Descrizione	Ormai da tempo segnalato la rottura portellone entrata camera calda zona ortopedici ad oggi sono entrati piiccioni sporciendo per terra accammandosi. sono cece

Il Servizio Contact Center

Il Contact Center operante da quasi 10 anni per servizi verso enti pubblici della provincia di Trento e tra questi il CUP dell'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari e il Numero Unico dell'ASIS di Trento. Attualmente è presidiato dal lunedì al venerdì in dalle 8.00 alle 18.00 e al sabato dalle 8.00 alle 13.00 da personale specializzato e permetterà la gestione telefonica delle segnalazioni e delle richieste di informazioni, con operatori professionali (anche in lingua inglese e tedesco) che utilizzeranno le stesse modalità del ticketing da portale. Il sistema telefonico utilizzato è il K-Center sviluppato con tecnologia Asterisk, software "open source" con possibilità di eseguire personalizzazioni dello stesso in qualsiasi momento.



Il sistema è in grado di supportare la risposta anche ai servizi erogati per conto delle diverse Amministrazioni Contraenti che rimangono logicamente separati, ma gestiti unitariamente.

Il sistema riconosce la provenienza del servizio e propone l'albero vocale (IVR) di accesso al servizio specifico.

Per cui il servizio in oggetto è espletato in sintesi secondo le seguenti modalità: ►► L'utente accede al servizio tramite una chiamata telefonica su numerazione divulgata dall'Ente ►► L'accesso fisico al servizio è realizzato tramite connessione E-ISDN in modalità PRA (PRA - Primary Rate Access).

Il Contact Center sarà attivato indirizzando le chiamate che perverranno e procederà con le seguenti attività:

- L'operatore si loga al sistema nella sede dove opera inserendo user id e password personali su uno dei PC client del Contact Center;
- Il sistema telefonico smista le chiamate all'operatore di Contact Center che sia stato definito più idoneo, secondo parametri personalizzabili;

- All'arrivo di una chiamata, l'operatore in postazione vede uno screen pop-up aprirsi con il numero del chiamante. Mediante l'integrazione con il sistema di gestione informatizzato, si apre direttamente il Form collegato al database del programma che sarà così associato al numero chiamante;
- Tale sistema, descritto nel successivo paragrafo, permetterà di guidare dinamicamente l'operatore, a seconda del flusso di richieste risposte e informazioni dell'interlocutore, con istruzioni e procedure contestualizzate dinamicamente messe a disposizione dallo strumento informatico;
- Inoltre il database, che costituirà un importante strumento operativo e statistico a disposizione dell'Ente committente e potrà contenere ulteriori informazioni richieste dal committente.

Vi sarà la possibilità da parte dell'operatore di effettuare la richiamata delle telefonate che, dopo un tempo predefinito di attesa avessero abbandonato la chiamata, o l'inoltro a destinatari specifici previsti dalla procedura. Il servizio prevede l'addebito all'Ente dei costi telefonici.

Reportistica/cruscotto Kpi/alert

La reportistica e gli indicatori di prestazioni (Kpi) del software sono personalizzabili e configurabili interamente in base alle disposizioni della Committenza e delle informazioni di ritorno di cui si necessita per la gestione.

La facilità di approntamento del sistema di reportistica consente di adattarlo alle esigenze nel corso dell'Appalto e anche per ogni singolo Piano Dettagliato degli Interventi.

Complementare alla reportistica vi è un sistema di alert basato su email ed sms che consente al raggiungimento di determinati livelli, dati, stati, di inviare notifiche con contenuti personalizzati alle persone coinvolte.

I destinatari delle notifiche possono essere individuati con precisione in base a qualsiasi parametro quale per esempio il settore, il ruolo o anche alla priorità della segnalazione. La committenza, con il proprio profilo di accesso, potrà visualizzare in qualsiasi momento ed in tempo reale i dati aggregati e riassunti in report delle prestazioni contrattuali, anche con specifici report personalizzabili.



Descrizione dei servizi specifici per il lotto 11 - Immobili della Provincia Autonoma di Trento

Vigilanza non armata fissa -- diurna e notturna

L'attività di vigilanza non armata/portineria fornita comprenderà la gestione dei flussi telefonici, l'accoglienza del pubblico, l'erogazione di informazioni, la chiusura/apertura delle sedi, il controllo e ispezione dei locali, la distribuzione all'utenza di materiale, la raccolta della posta indirizzata alla sede e lo smistamento della stessa.

All'interno del proprio turno di lavoro e in presenza di personale dell'Ente incaricato, l'operatore svolgerà in caso di emergenza funzione di supporto alla gestione della stessa (comunicazione con i soccorsi, collegamento tra il personale addetto alle emergenze e soccorsi, diffusione dell'allarme).

Nelle fasce temporali in cui il personale dell'Ente incaricato non è presente (es. notturno, festivo), l'operatore ricoprirà direttamente il ruolo di "addetto alle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato e di primo soccorso" secondo il D.lgs. 81/08.

Durante il turno di lavoro, secondo quanto stabilito per la sede oggetto della convenzione, l'operatore effettuerà dei giri di controllo della sede, al fine di sorvegliare in maniera corretta e adeguata le strutture, le attrezzature e gli impianti. Durante i giri di controllo degli ambienti, l'operatore verifica che sia tutto in ordine (luci, arredi, ecc.) ed eventualmente provvede al ripristino di quanto mancante, se previsto.



Al termine del controllo l'operatore sarà tenuto a compilare uno specifico ordine di lavoro di riferimento (giro ispettivo di controllo dispositivi antincendio, giro apertura/chiusura, giro di bonifica ecc.), sempre all'interno del software gestionale, al fine di tenere monitorati i controlli periodici di sicurezza e manutentivi, secondo disposizioni dettate dalla Committenza (verifica presenza estintori, agibilità uscite sicurezza ecc.). Nel caso rilevi anomalie, come descritto nel paragrafo riguardante la gestione delle urgenze/emergenze, il gestionale messo a disposizione consentirà di tracciare la non conformità, allertare i referenti di servizio e della committenza e di controllare l'iter di risoluzione del problema.

Tra i compiti degli Operatori, se previsto, sarà compresa anche la gestione di aule, sale e attrezzature multimediali (microfoni, pc portatili, videoproiettori, lavagne luminose, ecc.); essi dovranno verificare la disponibilità, effettuare le prenotazioni, gestire le richieste e le disdette.

Se richiesto dall'Ente, GE@ potrà mettere a disposizione senza alcun onere aggiuntivo per la committenza, il modulo di CLaster per la gestione delle attrezzature multimediali e prenotazione di sale.

L'organizzazione e specializzazione della cooperativa potrà inoltre consentire la presa in carico di servizi straordinari o eccezionali come ad esempio il presidio in occasione di convegni o manifestazioni, oppure in sostituzione dei dipendenti dell'Ente addetti alle portinerie o servizi similari assenti per ferie o malattia, o ancora su sedi temporanee quando ritenuto necessario.

Servizio di assuntoria in custodia

L'attività di assuntoria in custodia comprenderà, senza alcuna interruzione, ad esclusione del periodo giornaliero di apertura al pubblico, le seguenti prestazioni:

- * Apre e chiude gli accessi previa verifica della regolare chiusura delle sale espositive, in contraddittorio con il personale di custodia dell'immobile, tramite apposito registro di consegna chiavi, nel rispetto degli orari che verranno indicati dall'Ente;
- * Effettua giri interni per rilevare localmente eventuali difformità o situazioni di pericolo per gli immobili e segnala ai competenti uffici dell'Ente, eventuali danneggiamenti ai locali, agli arredi ed alle apparecchiature;
- * Presidia i locali o le aree di competenza, custodisce e controlla gli accessi negli orari richiesti, secondo le indicazioni e le disposizioni impartite dall'Ente;
- * Controlla eventuali intrusioni anche tramite sistemi audio e video di controllo ambienti, ove esistenti e gestisce eventuali sistemi di sicurezza, rilevazione degli allarmi;
- * Smista le eventuali telefonate in arrivo nelle portinerie mediante le postazioni operatore della rete telefonica interna ivi installate;
- * Aziona, nelle situazioni di emergenza, i segnali di allarme predisposti ed attiva, nei limiti del possibile e nel rispetto della normativa in materia di sicurezza, le misure di primo intervento necessarie e avvisare tempestivamente gli Organi di Pubblica Sicurezza, nonché l'Ente anche qualora si rilevasse la presenza di persone estranee non autorizzate all'interno dell'immobile, provvedendo, ove possibile, all'identificazione delle persone stesse;
- * Svolge, nei casi di emergenza e/o di pericolo che si dovessero verificare all'interno degli edifici, specifica funzione di collegamento con le squadre di emergenza e i soccorsi esterni;
- * Esegue eventuali ulteriori prestazioni connesse all'incarico;
- * Provvede al servizio di supporto alla custodia nelle giornate in cui verranno organizzate manifestazioni culturali e spettacoli per un numero massimo di cinque presenze all'anno.



Continuità del servizio

Oltre alla pianificazione standard del servizio, risulta ugualmente importante disporre di strumenti organizzativi ed operativi per poter rispondere con prontezza ad eventuali situazioni di emergenza non preventivabili. Per perseguire gli obiettivi di flessibilità e reagire tempestivamente ad eventuali situazioni critiche dovute a picchi improvvisi e non prevedibili di lavoro, GE@ propone l'adozione di criteri organizzativi e strumenti informatici volti a pianificare e consentire l'adeguamento del servizio a tali esigenze.



RITARDO O ASSENZA INGIUSTIFICATA DELL'OPERATORE

Notifica automatica (alert) da parte del sistema gestionale rilevazione presenze e al controllo costante del Referente del personale supportato dal Call Center; tale evenienza viene rilevata in tempo reale consentendo una immediata applicazione della procedura di risoluzione. L'elevato numero di operatori jolly disponibile grazie alla considerevole organizzazione di GE@ sul territorio, e la garantita reperibilità di tali figure (vedasi profilo-cap. A.2), consentono di intervenire in sostituzione dei colleghi entro 30 minuti dalla rilevazione della non conformità.

SOSTITUZIONE PIANIFICATA DELL'OPERATORE

La generazione dei turni degli operatori sui vari servizi è pianificata mensilmente su portale e verificata e aggiornata quotidianamente dal Referente del servizio in base alle richieste di ferie/permessi e malattie del personale, anche esse gestite tramite CLAsTer. Per la gestione delle assenze pianificate il Referente del servizio rileva i turni da coprire segnalati dal sistema e, interrogandolo con gli appositi report, individuare la disponibilità di orario e giornate di uno o più operatori (titolari o jolly) che possano coprire l'assenza.

EMERGENZA INCENDIO

Nel caso di una emergenza incendio il personale di GE@ che è formato al rischio incendio elevato (16 ore), metterà in atto pedissequamente e con professionalità le procedure apprese nei percorsi formativi inerenti la sicurezza e quanto previsto dal piano di emergenza riferito all'immobile oggetto dell'incendio, fornendo supporto agli addetti alle emergenza della struttura e garantendo un esodo sicuro e veloce. A tal proposito si ribadisce che tutto il personale di GE@ sarà istruito in merito ai piani di emergenza delle varie sedi oggetto dell'appalto e che tali documenti, previa autorizzazione dell'Ente, saranno allegati e consultabili nel portale di gestione.

EMERGENZA BLACKOUT/MALFUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE DI SICUREZZA

Nel caso di guasto di apparecchiature elettriche di sicurezza (porte, elettroserrature, impianti di videosorveglianza) o blackout il personale è addestrato per segnalare tempestivamente il problema tramite il Call Center e/o il portale CLAsTer. Nel tempo necessario alla riparazione, specialmente se in orario notturno o festivo, GE@ è organizzata per disporre di operatri per provvedere ad un presidio fisso dell'immobile supplendo manualmente ai compiti delle apparecchiature fuori uso.

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER SCIOPERO

Il servizio oggetto del presente bando di gara non rientra nelle prestazioni indispensabili in materia di servizi minimi essenziali in caso di sciopero, come disposto nella legge 12 giugno 1990, n. 146, e modificata ed integrata dalla legge 11 aprile 2000, n.83.

GE@, grazie alla elevata distribuzione di commesse similari sul territorio provinciale ed all'elevato numero di addetti alle sostituzioni formati e specializzati, è in grado di garantire un presidio minimo su tutte le postazioni di gara, sostituendo il personale scioperante senza violazione di disposizione di legge o norme collettive, come da recente sentenza n. 14157 del 6 agosto 2012 della Corte di Cassazione.

Il presidio minimo delle postazioni sarà garantito in caso di sciopero con le stesse procedure e modalità utilizzate per la gestione dei ritardi o assenze del personale (descritto precedentemente) sostituendo il personale scioperante sulle postazioni con personale delle aziende ugualmente formato, nelle fasce orarie ritenute fondamentali e critiche per non generare disservizio (apertura e chiusura delle varie strutture, picco orario visitatori).

Come per i numerosi altri appalti distribuiti sul territorio del Trentino-Alto Adige, CDO è in grado di formalizzare tale organizzazione con le O.O.S.S. di settore.

Dotazioni del personale

Per promuovere l'immagine della cooperativa come soggetto terzo al personale dipendente dal singolo Ente, facilmente percepibile per l'utenza e per rendere evidente un cambiamento del servizio anche in termini visivi, si propone di utilizzare divise caratterizzanti il servizio in cui l'operatore si colloca.

Camicia bianca a manica lunga per abbigliamento sia uomo che per donna con giacca e cravatta per il periodo invernale e gilet a manica corta, sempre con cravatta per il periodo estivo, per il personale in servizio presso le postazioni di vigilanza fissa non armata.

Divisa di servizio da G.P.G. per gli operatori del servizio di assuntoria in custodia.



- * Ulteriormente e coerentemente con gli artt. 20, 21 e 26 del D.Lgs. 81/2008 il personale sarà sempre munito di cartellino identificativo (personalizzato come da immagine sotto riportata) e lo stesso sarà esposto per tutta la durata della permanenza nei luoghi di lavoro.

A3. Piano degli indicatori per le verifiche di qualità dei servizi

Sistema di controllo del servizio

L'Offerente ha predisposto efficaci misure di coordinamento e controllo dell'appalto, in modo da garantire il rispetto integrale degli adempimenti contrattuali (prestazioni da erogare, frequenze prescritte, procedure operative, macchinari da utilizzare, ecc.). Il processo generale di monitoraggio e controllo, alla cui realizzazione contribuisce l'adozione del Sistema Informativo, è finalizzato a garantire un impianto multidimensionale, volto a cogliere tutte le dimensioni della qualità prodotta dal servizio (di sistema, di processo, di risultato e percepita) prevedendo il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati e con l'obiettivo ultimo di garantire sicurezza, benessere e confort agli utenti degli immobili come richiesto dalla Committenza.

Il Sistema di Verifica proposto dalla scrivente si basa sulle tre dimensioni:

- * Ambito Strutturale dell'appalto, o del **Sistema Commessa**;
- * Ambito di **Processo**, o dell'Organizzazione e della Professionalità rispettata in appalto;
- * Ambito di **Risultato**, o dei Risultati diretti prestazionali e indiretti percettivi (Customer Satisfaction) prodotti dal servizi in appalto.

Modalità di verifica dei servizi (autocontrollo)

Nel processo di controllo, saranno coinvolti sia elementi interni della organizzazione aziendale (team di controllo, Responsabile, ecc.) che esterni come l'IQC (Ente Certificatore) che insieme avranno la funzione di verificare periodicamente l'andamento del servizio anche in base alle certificazioni di qualità di cui GE@ è in possesso. Gli Audit saranno effettuati in itinere mediante i device (palmari o smartphone di servizio), di cui sono dotati gli operatori, grazie alle avanzate funzionalità del Portale CLASter. Ogni Ordine di Servizio (ODS) leggibile dallo smartphone di servizio riporterà le informazioni identificative dell'attività: ► **Area e Locali oggetto di prestazione** ► **Eventuali elementi oggetto di prestazione specifica** ► **Orario previsto** ► **Risorse Umane incaricate** ► **Risorse Tecniche assegnate**. Le registrazioni fatte per ogni attività eseguita - in ingresso e in uscita dall'area/locale, o le registrazioni dell'elemento interessato all'operazione (es. controllo accessi degli immobili) - alimenteranno il sistema informativo e generano la reportistica di servizio visionabile giornalmente dagli utenti che ne hanno accesso. A seguire si riportano alcune fasi di tracciabilità del servizio.

Gestione non conformità/emergenze e miglioramento continuo servizi

Nel paragrafo seguente si cercherà di definire il processo di monitoraggio per la gestione delle anomalie, non conformità o emergenze riscontrate, le azioni correttive a carattere temporaneo o definitivo atte a risolverle e le azioni preventive da attivare per evitare o limitare il ripetersi dell'evento. Per imposti limiti editoriali, di seguito riportiamo alcuni esempi per ambito di rilevazione, livello di criticità o possibilità di accadimento per lo specifico lotto di gara analizzato.

Le non conformità e emergenze sono risolte, quando possibile, in tre fasi: ► Attraverso una analisi delle possibili cause del problema con la definizione delle opportune azioni da intraprendere per evitarlo o almeno prevenirlo; ► Attraverso la concretizzazione di un'azione immediata, con l'eliminazione della stessa (azione correttiva); ► Con l'individuazione dei problemi e delle azioni volte a rimuoverne il

Monitoraggio delle informazioni di ritorno: il controllo da parte dell'offerente e del cliente delle non conformità causate dall'appaltatore o contingenti, dei reclami, della fruibilità dei servizi da parte dell'utenza, dell'efficacia e dei tempi di intervento per le richieste straordinarie verrà eseguito attraverso elaborazione delle informazioni di ritorno pervenute, gestite ed elaborate per mezzo del Sistema Informativo di Gestione che rende disponibili le seguenti informazioni:

- * Interrogazione/reportistica da portale o Call Center di informazioni sul personale (turni, timbrature, formazione, aggiornamento);
- * Interrogazione/reportistica da portale Call Center delle eventuali NC, divise per ambito di rilevazione, livello di criticità e azione correttiva intrapresa;
- * Interrogazione/reportistica da portale o Call Center delle eventuali segnalazioni occorse in ogni turno e postazione;
- * Interrogazione/reportistica da portale o Call Center delle attività giornaliere (Ordine di Servizio) per ogni turno e postazione;
- * Interrogazione/reportistica da portale dei dati di esito delle indagini di Customer Satisfaction verso il cliente e l'utenza esterna.

Ad ognuna delle sopra indicate informazioni può essere associato un peso (valore), preliminarmente e concertato con la committenza, e quindi consentire al portale di gestione di calcolare, in tempo reale, un valore che rappresenti l'andamento della qualità del servizio. Tale monitoraggio può essere comodamente visualizzato in forma grafica su un apposito cruscotto del portale, con notifica o alert nel caso, in un determinato periodo, il valore del parametro che misura la qualità del servizio, scendesse sotto la soglia minima concordata.

Strumenti indiretti

Gli strumenti indiretti, cioè derivanti da raccolta sistematica di dati relativi alla percezione e valutazione della qualità dei servizi da parte degli Utenti, saranno i seguenti, previa condivisione e concertazione con la committenza:

- * Form online somministrato dall'offerente ai referenti del lotto/postazioni indicati dalla committenza per un riscontro sull'andamento del servizio sulle tematiche di rispetto delle disposizioni di capitolato, di gestione degli aspetti amministrativi, risoluzione dei problemi, gestione di eventuali servizi straordinari o extra capitolato. La cadenza prevista è di almeno una indagine all'anno a regime appalto e quadrimestrale nel primo anno di appalto.
- * Monitoraggi di Customer Satisfaction focalizzati su quelle che sono le aspettative di servizio dell'Utenza o su quello che è il dislivello, per l'Utenza, tra il servizio desiderato e il servizio percepito. Tali monitoraggi saranno attuati con campagne semestrali nel primo anno di appalto ed annuali a regime dopo il primo anno.
- * Per intercettare il maggior numero di utenti possibile e ottenere quindi un campione rappresentativo, lo scrivente è in grado di provvedere con molteplici modalità informatizzate:
- * Questionario on line raggiungibile da un link segnalato e pubblicizzato presso le postazioni con avvisi cartacei e/o, in accordo dalla committenza, anche sul sito della committenza stessa. Strumenti di reportistica sul servizio erogato.

A5. Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di corsi di pronto soccorso ed in tema di corsi antincendio

Il piano formativo iniziale, fatta salva la disponibilità all'adeguamento alle specifiche necessità della Committenza, scaturirà dall'analisi dei GAP e della formazione pregressa rilevati in fase di avvio della nuova gestione del progetto, per quanto attiene le risorse attualmente in essere. A ciò si aggiungeranno i corsi di formazione pianificati per il personale di nuova eventuale assunzione. Per lo specifico ambito della sicurezza, è prevista la pianificazione di seguito elencata.

RESPONSABILITÀ E DELEGA NEL SISTEMA SICUREZZA

- * Docenza: GE@ Trentina Servizi s.c. [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa] –4 ore
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 - Ottemperando alle indicazioni contemplate dal D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, viene assicurata a tutti i lavoratori una formazione adeguata con riferimento al posto di lavoro ed alle mansioni svolte. I principi guida della formazione per la prevenzione sono: Conoscenza dei pericoli - Valutazione dei rischi - Eliminazione delle cause - Informazione e formazione di tutto il personale - Adozione di adeguate misure tecniche, impiantistiche ed organizzative - Adozione di corrette procedure di lavoro, manutenzione ed emergenza - Assunzione di comportamenti consapevoli.





CORSO ADDETTI EMERGENZA INCENDIO (rischio alto)

* Docenza: GE@ Trentina Servizi s.c. [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa] 16 ore

D.M. 10/03/98

Modulo base 4 ore: rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

Modulo specifico 12 ore: rischi specifici, dispositivi di Protezione individuale, organizzazione del lavoro, movimentazione manuale dei carichi, movimentazione merci (apparecchi e mezzi), segnaletica di sicurezza, emergenze, procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico, procedure di esodo e incendi, procedure organizzative per il primo soccorso, Incidenti e infortuni mancati, altri rischi.

CORSO BLS-D PER AUTORIZZAZIONE ALL'USO DEL DEFIBRILLATORE SEMIAUTOMATICO ESTERNO (DAE) [Destinatari: Responsabili dei servizi, operatori titolari]

* Docenza: Formazione Lavoro scari [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa] – 6 ore

Il Corso BLS-D per autorizzazione all'uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE) si pone l'obiettivo di formare ed addestrare il personale non medico che intende acquisire le competenze e l'autorizzazione all'utilizzo dei Defibrillatori Semiautomatico Esterno (DAE), ai sensi della legislazione vigente e della specifica regolamentazione prevista in Trentino (Deliberazione Giunta Provinciale n° 195 del 22/02/2016.

Rianimazione Cardio Polmonare (RCP) di base (BLS - Basic Life Support); *Defibrillazione precoce (BLS-D - Basic Life Support and Defibrillation)*, teorica: finalità della defibrillazione precoce, fondamentali di elettrofisiologia cardiaca, pericoli e precauzioni per il personale ed i pazienti, presentazione e descrizione dell'apparecchio, alimentazione, uso e manutenzione, controlli di funzionalità, modalità di messa in pratica, dimostrazione d'impiego; *Defibrillazione precoce (BLS-D)*, pratica: messa in pratica su manichino della sequenza di RCP e di Defibrillazione precoce nei diversi quadri di arresto cardiaco

CORSO FORMATIVO ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO

* Docenza: GE@ Trentina Servizi s.c. [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa] – 16 ore

D.M. 388/03 Corsi di istruzione teorica e pratica per l'attuazione delle misure di primo intervento e per l'attivazione degli interventi di primo soccorso. La formazione è svolta in collaborazione con Enti qualificati e il Medico Competente Aziendale ai sensi del D.Lgs. 81/2008 – Art. 18 e in ottemperanza al D.M. 388/03, con rilascio di attestato di formazione personale a seguito di idoneità dopo l'espletamento di specifici test psico-attitudinali e di prove pratiche. I corsi si sviluppano secondo quanto previsto dai contenuti didattici, i tempi e le modalità organizzative anch'esse richiamate dal D.Lgs. 388/03.

CORSO MANOVRA A MANO ASCENSORI

Docenza: Formazione Lavoro scari [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa in immobili dotati di ascensori]

PARTE PRIMA – TEORIA - Ascensori oleodinamici/elettrici: principio di funzionamento; Le porte di piano e le serrature. Il paracadute e la valvola di caduta. Come si effettua la manovra a mano su un impianto oleodinamico/elettrico. Comportamento in caso di soccorso. L'allarme. L'accesso al locale. La reperibilità delle chiavi d'accesso. La luce d'emergenza. La comunicazione con l'utente intrappolato. I cartelli obbligatori. Panoramica sulle norme vigenti.

PARTE SECONDA – PRATICA - Effettuazione pratica da parte di ogni partecipante della manovra a mano su un impianto oleodinamico /elettrico. Nelle ore di esercitazione pratica è necessaria la presenza di tecnico abilitato della Ditta di manutenzione dell'impianto oggetto della prova. *Il materiale didattico (dispense e materiale informativo) verrà elaborato a cura del docente e sarà finalizzato agli impianti elevatori*

MODULO SICUREZZA [Aggiornamento]	FINALITÀ E OBIETTIVI	FORMATORE	N° ORE FORMAZIONE
ADDETTI EMERGENZA INCENDIO [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	Circ. Prot. 12653 del 23/02/11 della Direzione Centrale del Corpo dei Vigili del Fuoco - Aggiornamento triennale	GE@ Trentina Servizi s.c.	8
ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	Circ. Prot. 12653 del 23/02/11 della Direzione Centrale del Corpo dei Vigili del Fuoco - Aggiornamento triennale	GE@ Trentina Servizi s.c.	4

Pianificazione formazione personale già formato

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
PRIMO SOCCORSO – Aggiornamento previsto dalla norma			(4 ore)	
ANTICENDIO (LIVELLO MEDIO E ALTO) - Aggiornamento			(6 ore)	

A6. Formazione in tema di comunicazione, problem solving e gestione dei conflitti con l'utenza

Per garantire un servizio di qualità e d'eccellenza e per poterlo fare servono risorse che siano in grado di entrare in relazione con l'utente, comprendendone i bisogni, sapendolo ascoltare e orientare. Seguendo le impostazioni sopra descritte, si espone nel seguito il piano formativo predisposto per l'appalto per lo specifico ambito della comunicazione, problem solving e gestione dei conflitti per gli operatori non ancora formati.

PERCORSI ABILITÀ RELAZIONALE

Docenza: Formazione Lavoro Scarl – Destinatari (tutti gli addetti alla commessa)

IL VALORE DEL CONFLITTO - IMPARARE A GESTIRE I CONFLITTI Il corso propone i principali risultati della ricerca psicologica e culturale con un metodo che li collega direttamente all'esperienza e alla vita dei partecipanti, al fine di comprendere teoria e pratica per imparare a gestire i conflitti – **16 ore**

CONOSCERE, FARSI CAPIRE E COMUNICARE IN MODO CREATIVO Comprendere gli elementi di base del processo comunicativo per comunicare in modo corretto e conoscere i diversi approcci alla soluzione creativa di problemi – **24 ore** distinto in 3 moduli : **1** (8 ore) - La comunicazione: definizione etimologica, psicologica e filosofica; Studi e modelli comunicativi; Modello di Shannon - Weaver; Modello di Paul Watzlawck; Il ruolo dell'emittente e del ricevente in un processo comunicativo; Differenza fra codice e canale; Il contesto: "ambiente" significativo all'interno del quale si situa l'atto comunicativo; L'oggetto della comunicazione; Comunicare oggi; L'ascolto; Il conflitto: nascita, gestione e superamento - **2** (8 ore) - La Learning Society; Società, comunicazione e cambiamento; Interazione con l'esterno grazie a nuove competenze comunicative; Problem solving; La valutazione delle competenze - **3** (8 ore) - Il processo negoziale; Implementazione del negoziato; La differenza tra strategia, tecniche e tattiche negoziali. Tattiche negoziali; Comportamenti negoziali; Imparare ad apprendere nel corso del negoziato; Difficoltà negoziali; Negoziazione e ambiguità; Il riconoscimento dello stile del proprio interlocutore: come avvalersene in modo positivo; Costruire con determinazione le vostre strategie negoziali vincenti; L'arte della negoziazione.

L'OPERATORE DI SPORTELLO "CONSULENTE" Obiettivi: Comprendere che l'operatore di front office è una figura in forte cambiamento; Essere consapevoli che oggi non sono più richieste solo capacità tecniche, ma anche di gestione della clientela; Attivare comportamenti di orientamento al cliente, alla proposta, alla consulenza; Lavorare sulle nuove competenze richieste dal ruolo, quali ad esempio la capacità di

relazione interpersonale, la richiesta di promuovere e comunicare in situazioni di consulenza; Avere la capacità di analizzare i bisogni del cliente, di indicare soluzioni ad hoc;

Contenuti: Il ruolo di front office: non solo tecnica; Orientamento alla relazione, alla proposta, alla consulenza; La capacità di relazione interpersonale; Promuovere e comunicare; Analizzare i bisogni e i comportamenti dei clienti; L'ascolto e la comunicazione; Qualità del servizio: tempi, consegne, precisione, affidabilità - **16 ore**

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI VIOLENZA

Docenza: APSS – (Destinatari: tutti gli addetti a eventuali commesse in ambito sanitario)

Formazione iniziale e aggiornata in itinere per il personale di sicurezza di cui alla Raccomandazione n. 8, novembre 2007 del Ministero della Salute Contenuti: la conoscenza dei metodi psicologici di controllo dei pazienti aggressivi e dei sistemi per disinnescare le situazioni ostili (a cura della Equipe di Reparto SPDC dell'Ospedale di Trento) - 8 ore.

La pianificazione aziendale dell'aggiornamento dei percorsi di abilità relazionale, prevede un aggiornamento biennale, con sessioni in aula e confronti di gruppo di durata pari al 30% della durata del corso di prima somministrazione.

A7. Formazione per il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi compresi quelli relativamente alla conoscenza della lingua inglese (livello adeguato per fornire indicazioni legate all'attività di prima accoglienza) ed alle conoscenze informatiche

Formazione linguistica

L'esperienza pluriennale di GE@ nella gestione di servizi di front office rivolti anche all'utenza straniera, ha permesso la costruzione di un efficace modello formativo linguistico per il proprio personale basato sulle due seguenti capisaldi:

- 1) **GESTIRE E AUMENTARE LA PROPRIA CONOSCENZA DELLA LINGUA STRANIERA, SAPENDO COSTRUIRE RELAZIONI** Abilità: Usare la lingua straniera; Comunicazione ed efficacia del messaggio; Promuovere relazioni in lingua straniera; Superare il proprio livello. Conoscenze: La lingua straniera: lettura, scrittura, ascolto, conversare; Relazioni di front office in lingua straniera.
- 2) **RAFFORZARE LA PROPRIA CAPACITÀ DI AUTOFORMAZIONE NELLA LOGICA DELL'APPRENDIMENTO CONTINUO** Abilità: Individuare strumenti per l'autoformazione; Valutare gli strumenti più adatti al proprio stile di apprendimento; Pianificare azioni per il miglioramento continuo. Conoscenze: Le App per aumentare le conoscenze di lingua straniera; Come usare strumenti a supporto della propria formazione.

Docenza: CLM Bell Trento

MODULO BASE - INGLESE [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]

Obiettivi: consolidamento delle conoscenze pregresse, con miglioramento della capacità di comunicare e la capacità quindi di confrontarsi con l'utenza straniera (docenti, studenti, ricercatori, tecnici). È necessario il possedere una conoscenza della lingua certificata A2-Qcer.

Contenuti: Salutare; Conversazioni argomenti di carattere generale; Richieste/offerte; Chiedere e dare informazioni, chiarimenti; Linguaggio funzionale, per es. 'Prego/Posso aiutarla?', 'Ecco a Lei; Linguaggio base per conversazioni telefoniche; fissare un appuntamento, parlare di programmi o progetti.

MODULO AVANZATO [Destinatari: Responsabile di commessa; addetti a postazione di intensa relazione con utenza straniera]. Obiettivi: miglioramento della capacità di comunicare e la capacità quindi di confrontarsi con scioltezza con l'utenza straniera (docenti, studenti, ricercatori, tecnici). Contenuti: capacità al telefono: comunicare informazioni, ricevere un messaggio; capacità di scrittura: memo, e-mail, messaggi brevi; aiutare un visitatore: risolvere un problema, trovare soluzioni, dare suggerimenti, gestire le situazioni difficili al lavoro: relazioni con colleghi e clienti / visitatori, comportamento al front desk; gestione dei reclami: ascolto attivo, mostrando interesse ed empatia

e risultando efficaci nell'esposizione con lessico relativo al posto di lavoro e all'ufficio; strategie di comunicazione formale e cortese: domande indirette, usare parafrasi di convenienza, verificare le informazioni

METODOLOGIE PREVISTE DALLA FORMAZIONE AZIENDALE PER L'AGGIORNAMENTO CONTINUO DELLA CONOSCENZA LINGUISTICA:

WEEKEND IN IMMERSIONE: per usare la lingua in un contesto più quotidiano. Questo non si realizza necessariamente andando all'estero, ma si ottiene creando un setting adatto per garantire efficacia formativa; si darà vita ad uno spazio "social" in lingua straniera; darà completezza al percorso con socialcoffee/laboratorio "i fatti della settimana" con lettura della stampa/cooking/laboratorio/cena in lingua/cineforum TUTTO in lingua.

L'idea è che L'USO DELLA LINGUA IN CONTESTI PIÙ SOCIALI AIUTI E AUMENTI INCONSAPEVOLMENTE LE COMPETENZE LINGUISTICHE.
ABBONAMENTO ALL'APP BABEL PER 12 MESI: per una formazione continua strumento per alimentare la voglia di "autoformazione" dando più probabilità di successo ad iniziative personali di autoapprendimento.

CINEFORUM IN LINGUA: utilizzato mostrando trailer di film in aula e – durante il weekend in immersione – sarà utilizzato per attivare la discussione.

Formazione informatica

Docenza: Formazione Lavoro Scarl – Destinatari (tutti gli addetti alla commessa)

INFORMATICA AVANZATA ECDL STANDARD - 60 ore

FINALITÀ E OBIETTIVI

Elaborazione documenti (10 ore): utilizzo applicazione; creazione di un documento; formattazione; oggetti; stampa unione; preparazione della stampa;

Fogli elettronici di calcolo (15 ore): utilizzo applicazione; celle; fogli di lavoro; formule e funzioni; formattazione; grafici; preparazione stampe;

Navigazione in rete (10 ore): concetti; navigazione nel web; informazioni raccolte nel web; concetti di comunicazione; uso posta elettronica;

Comunicare e collaborare online (10 ore): strumenti collaborazione; collaborazione mobile;

Gestione base di dati (15 ore): concetti, utilizzo applicazione; tabelle; ricerca di informazioni; estrazione dati e stampe.



Cognome **SCANZONI**
 Nome **RUGGERO**
 nato il **25/05/1973**
 (atto n. **1049** ¹ **A 1973**)
 a **TRENTO** (**TN**)
 Cittadinanza **ITALIANA**
 Residenza **ARCO**
 Via **VIALE DEI CAPITELLI 61**
 Stato civile **---**
 Professione **DIRIGENTE DI AZIENDA**
 CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI
 Statura **1.83**
 Capelli **CASTANI**
 Occhi **CASTANI**
 Segni particolari **NESSUNO**



Firma del titolare *Ruggero Scanzoni*
ARCO **02/09/2016**
 Impronta del dno
 indice sinistro **IL SINDACO
 D'ORDINE DEL SINDACO
 LA FUNZIONE PIAZZA ANTONIO
 LAZZARI**
Ruggero Scanzoni


SCADENZA 25/05/2027

Diritti Segreteria E.
 3,00

AX 0395864



REPUBBLICA ITALIANA



COMUNE DI
 ARCO (TN)

CARTA D'IDENTITA'

N° AX 0395864

DI
 SCANZONI
 RUGGERO

P