

Global Service e manutenzione una scelta organizzativa per l'efficienza nella gestione del patrimonio pubblico

Negli Enti Locali, o più in generale nelle grandi organizzazioni pubbliche e private, il maggior rischio che impedisce alla manutenzione di salvaguardare per intero la disponibilità dei servizi è la perdita di controllo sul processo manutentivo.

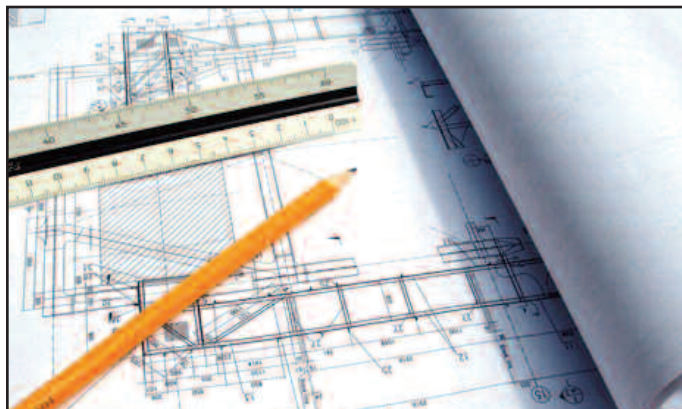
Ad esempio, in un comune di dimensioni medie o grandi, dove la risposta ai fabbisogni manutentivi risulta dispersa fra diversi uffici e fornitori, spesso in relazione alla destinazione o alla categoria dei beni, si ottiene di sovente il risultato di avere il processo manutentivo nel suo insieme fuori controllo, con il conseguente mancato raggiungimento della garanzia di continuità dei servizi offerti al cittadino. Ciò accade in quanto è piuttosto improbabile che ogni ufficio assuma un esperto di manutenzione e che si faccia carico della responsabilità di coordinamento nei confronti della manutenzione, necessario in quanto l'intervento manutentivo scaturisce in prevalenza da fabbisogni non program-

mati, dietro sollecitazione di gruppi di cittadini o direttamente dai tecnici responsabili del servizio compromesso.

In assenza di un coordinamento, l'unica risposta che l'Amministrazione può dare, sussistendo i fondi, è l'attivazione di un intervento con il coinvolgimento di un'impresa convenzionata (tratta dall'albo fornitori), che limiterà il suo intervento al mero ripristino della funzione compromessa, non avendo alcun interesse a segnalare eventuali possibili ottimizzazioni o azioni preventive.

Una scelta organizzativa efficace per far fronte a questo problema consiste nell'utilizzare ove possibile contratti in Global Service, in modo da coinvolgere i fornitori nel mantenere nel tempo il valore dei beni, garantendo nello stesso tempo un'efficienza negli interventi e un livello di servizio predefinito, pena l'applicazione di penali o nullità dei contratti.

continua a pagina 2



L'Agencia Spaziale Italiana guarda al futuro con la gestione integrata dei servizi agli immobili

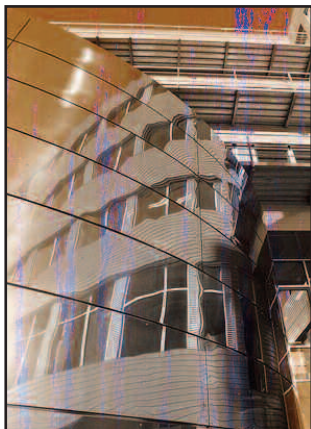
Un'intervista a tre voci sull'approccio dell'ASI. (pag. 4)

Tutti i servizi per gli immobili delle Pubbliche Amministrazioni

Una panoramica su tutte le iniziative del Programma per la razionalizzazione sul tema della gestione degli immobili delle P.A.. (pag. 6)

MONDO E-PROC

UE: a grandi passi verso un linguaggio comune e-Proc



L'Unione Europea si avvicina sempre più all'attuazione del linguaggio comune per l'e-Procurement, denominato UBL. Il prossimo 11 maggio a Bruxelles, il CEN/ISSS lancerà un progetto che prevede il pieno sviluppo dell'UBL. L'obiettivo è quello di assicurare a tutte le imprese europee la possibilità di accesso agli appalti pubblici in ogni Paese dell'Unione, come vogliono le normative comunitarie in tema di procurement pubblico. (pag. 3)

Baviera, il portale dell'e-Procurement

La Baviera ha lanciato un nuovo portale unico per l'e-Procurement, Vergabe Bayern, che raccoglie informazioni su tutti gli appalti delle autorità bavaresi e notizie aggiornate sulla legislazione tedesca ed europea in tema di appalti pubblici. Con Vergabe Bayern, la Baviera si pone all'avanguardia nel settore dell'e-Procurement in Germania, ma gli altri laender tedeschi non stanno a guardare ... (pag. 5)

NOTIZIE DAL PROGRAMMA

Le Telecomunicazioni: cambia lo scenario, cambiano le modalità di approccio

E' sempre maggiore la consapevolezza del ruolo cardine delle telecomunicazioni e, da qui, nasce la necessità di offrire un supporto alle Amministrazioni per ottimizzare la qualità degli investimenti e i processi chiave in ambito TLC, garantendo un "ROI" elevato. Ecco quindi la Convenzione Ottimizzazione di beni e servizi di telecomunicazione e supporto specialistico. (pag. 7)

Global Service e Manutenzione: una scelta organizzativa per l'efficienza nella gestione del patrimonio pubblico

Tra i vari modelli organizzativi adottati per la manutenzione, il Global Service è senza dubbio il più promettente, in quanto coniuga perfettamente il raggiungimento dei risultati richiesti con la razionalizzazione delle attività manutentive.

L'oggetto di un contratto di Global Service è l'affidamento da parte di un committente a un assuntore, per un periodo di tempo definito, del complesso di attività manutentive finalizzate a garantire la disponibilità a livelli prestazionali prefissati.

E' importante notare che Global non significa necessariamente avere un solo fornitore "globale". Infatti, quando si parla di Global Service è bene riferirsi a una pluralità di soggetti, piuttosto che a un soggetto unico al quale affidare tutte le attività di manutenzione.

In funzione delle specifiche esigenze e convenienze dell'Amministrazione e delle strategie di gestione del patrimonio da questa adottate, il Global Service può contemplare l'affidamento di più attività attinenti a un unico servizio (ad esempio la manutenzione edilizia e impiantistica) o di più attività attinenti a una serie di servizi (tra cui, ad esempio, la stessa manutenzione edilizia e impiantistica, di attrezzature e di arredi, ma anche la gestione di call center, del verde, la pulizia, l'igiene ambientale, ecc.).

Quali sono quindi gli attori che operano nel Facility Management gestito con un contratto di Global Service?

Innanzitutto, il proprietario del bene (ad esempio, un edificio o un impianto), interessato alla migliore gestione nel tempo del bene stesso, mantenendolo in un adeguato stato di conservazione.

Vi è poi il gestore dei servizi connessi al bene, che ne ottimizza la disponibilità, garantendo la qualità necessaria allo svolgimento dell'attività; in generale, è l'ente che decide di esternalizzare l'attività di manutenzione a un operatore di Global Service.

Infine, vi è il fornitore di Global Service, ovvero colui che assume, con un determinato grado di responsabilità sui risultati e una certa autonomia decisionale, l'incarico da parte del gestore dei servizi in modo da garantire concordati livelli di servizio.

L'innovazione portata dai contratti di Global Service consiste nel trasformare l'obiettivo del servizio dalla fornitura di una prestazione alla garanzia di un risultato, che deve necessariamente essere ottenuto ottimizzando le prestazioni e i costi complessivi del servizio stesso, nel rispetto della sicurezza e dell'affidabilità.

Da ciò deriva che un punto importante nell'ambito di attività gestite con un contratto di Global Service è la puntuale definizione, a livello contrattuale, dell'accordo sui livelli di servizio (ad esempio, il tempo di resa del servizio manutentivo) e la definizione degli indicatori di prestazione (KPI, Key Performance Indicator) relativi al "risultato" che la manutenzione deve garantire. I contenuti di tale accordo contrattuale possono essere, ad esempio, la definizione dei tempi massimi per interventi tampone o definitivi (per il livello di servizio), indicatori correlati al mantenimento di standard qualitativi, o al mantenimento di un valore di prestazione (temperatura, umidità, portata, pressione, piuttosto che disponibilità, numero di guasti, ecc).

“

Fare manutenzione non significa ridursi alla semplice riparazione, ma avere una visione strategica sul bene in oggetto

”

La verifica del rispetto da parte dei fornitori di Global Service dei livelli di servizio concordati viene attuata tramite opportuni strumenti e modalità di controllo, che a loro volta devono tradursi in documenti contenenti parametri capaci di rilevare in modo oggettivo i risultati, sia per la qualità del servizio reso (indicatori di livello di servizio), sia per le prestazioni (indicatori tecnici e di costo). In questo contesto, il costo diventa una variabile indipendente, considerata la natura "forfetaria" dell'accordo di Global Service.

Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati dà luogo quasi sempre a penali, così come il superamento dei livelli potrebbe dar luogo a dei bonus calcolati sul corrispettivo annuo del servizio.

L'adozione di contratti di Global Service rappresenta un'evoluzione dell'offerta manutentiva molto vantaggiosa, favorendo da parte dell'Amministrazione il governo del processo di gestione strategica della

manutenzione e concertando con l'assuntore di Global Service le azioni che garantiscono il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Va tuttavia precisato che il Global Service ha la sua massima efficacia se riferito a sistemi di media complessità, oppure dove c'è una competenza diffusa, come ad esempio gli impianti elettrici, il condizionamento / riscaldamento, la security, il verde, l'illuminazione, ecc.. Eventuali impianti speciali e/o molto complessi andranno necessariamente trattati con contratti "ad hoc", spesso erogati dallo stesso soggetto fornitore degli impianti.

Per raggiungere tali obiettivi di efficacia e efficienza occorre conoscere a fondo il patrimonio da gestire, le richieste di intervento (fabbisogno), gli interventi (quando e dove), le lavorazioni effettuate e i relativi costi (cosa e quanto), il mercato. Tale conoscenza può essere assicurata solamente da una "regia della manutenzione", ovvero un gruppo di persone all'interno dell'organizzazione committente in grado di controllare il processo lungo l'intero ciclo di vita del bene, dalla progettazione al suo mantenimento e rinnovo, la cosiddetta Ingegneria di Manutenzione.

Tutto ciò è necessario per ben focalizzare i settori di specializzazione e valutare per ciascuno di essi un fornitore con cui stringere accordi di partnership applicando le logiche concettuali del Global Service.

Si fa infine osservare che il Facility Management non è che una parte del più ampio tema della manutenzione, in quanto si focalizza sulla gestione del bene, mentre il processo manutentivo opera lungo tutto il ciclo di vita del bene stesso, dalla progettazione alla costruzione, alla gestione e alla dismissione.

Fare manutenzione non significa ridursi alla semplice riparazione (che è lo scopo fondamentale del Facility Management), ma avere una visione "strategica" sul bene in oggetto. E' con soddisfazione che si assiste ormai da diversi anni a un simile orientamento da parte della Pubblica Amministrazione, che vede come obiettivo l'ottimizzazione del costo globale - costi di manutenzione più costi indotti dalla mancanza di manutenzione e/o dalla indisponibilità del servizio - con un orizzonte temporale pluriennale.

*Maurizio Cattaneo
Docente di Ingegneria di Manutenzione presso l'Università di Chieti - Pescara
Membro del Comitato direttivo dell'AIMAN - Associazione Italiana Manutenzioni e Direttore di AIMAN on line*

L'Agazia Spaziale Italiana guarda al futuro con la gestione integrata dei servizi agli immobili

Un'intervista a Walter Pelagrilli, Supervisore del contratto di Global Service per l'ASI, Aldo Lucisano, Responsabile dell'Ufficio Acquisti, e Vito Schiavone, Responsabile dell'Unità Servizi logistici, tecnico strumentali e sistemi informatici.

Parliamo di facility management e in particolare di esternalizzazione della gestione dei servizi agli immobili. Quale è stato il percorso che ha spinto un ente di ricerca come l'ASI ad operare secondo questa logica innovativa?

Il Global Service è stato introdotto in ASI in una fase in cui l'ente ha avuto un notevole incremento di assunzioni e, di conseguenza, ha avuto la necessità di gestire più sedi dislocate sia su Roma che sul territorio nazionale. In secondo luogo dovevamo canalizzare tutti gli sforzi solitamente fatti dalla sezione logistica per coordinare i vari servizi che sono poi oggetto delle manutenzioni e delle facilities di visibilità esterna per il personale: quindi la pulizia, la vigilanza, ecc.

Come tutti gli enti pubblici l'ASI era orientato su singoli contratti, cioè singoli servizi, mentre con la spinta ricevuta dalla Legge Finanziaria del 2003, dovendo contemporaneamente curare la scadenza di tutti i contratti di gestione, l'Amministrazione ha deciso di aderire, completamente, alla nuova formula di Global Service disponibile nell'ambito del Programma per la razionalizzazione degli acquisti nella P.A.. E' stata una grossa innovazione rispetto a ciò che precedentemente proponeva il Provveditorato Generale dello Stato.

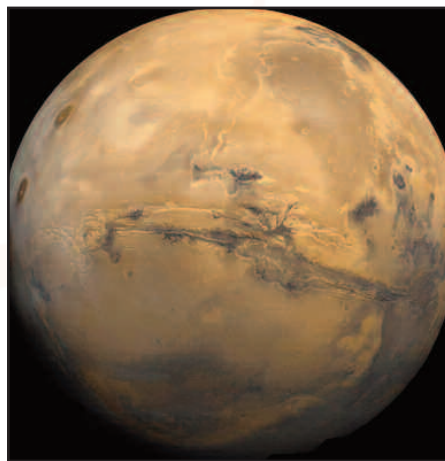
L'adesione alla Convenzione è stata completa e ha coinvolto sia le sedi di Roma sia le sedi dislocate sul territorio nazionale. Inoltre, dal momento che il lotto 7 comprendeva entrambe le sedi distaccate, Matera e Trapani, abbiamo avuto la possibilità di poter gestire le due sedi con lo stesso contraente, aggiudicatario anche del lotto di Roma: un unico interlocutore sulle varie sedi nazionali, con il quale abbiamo avuto il controllo di tutti i servizi attivati.

Come è stata la vostra esperienza e quali sono stati i vantaggi organizzativi, gestionali ed economico-finanziari, derivanti dall'approccio globale alla conduzione degli immobili dell'ente?

Ritengo francamente che dal punto di vista organizzativo l'approccio sia ottimale per la gestione di questi servizi, che risultano razionalizzati in maniera sostanziale. Sono introdotte nuove metodologie, si comincia a parlare di manutenzione preventiva e non più successiva all'evento - cosa assolutamente non banale - sono standardizzati i piani di manutenzione, sono realizzate delle statistiche sul livello di soddisfazione del cliente. Si tratta di approcci obiettivamente molto più vicini al mondo delle imprese private che non al mondo della Pub-

blica Amministrazione.

La gestione delle operazioni è proiettata verso il futuro; il vero problema è che spesso l'Amministrazione attiva questi servizi senza avere all'interno una struttura tanto elastica da poter gestire completamente le situazioni che presen-



tano criticità. Un esempio classico è rappresentato dal ruolo del supervisore: dovrebbe essere l'unico referente tra l'Amministrazione che contrae il servizio e le società che lo erogano, ma ha in realtà dei vincoli. Essendo solitamente un tecnico non può prendere alcune decisioni senza coinvolgere il proprio responsabile e per questi motivi molte attività operative vengono bloccate. Senza il benessere per la spesa, insomma senza una certa fluidità interna - come accade nel caso ASI e più tipicamente negli enti pubblici - non si riescono a prendere decisioni con immediatezza. L'ideale sarebbe avere un fondo di spesa preordinato che consenta di utilizzare un budget già a disposizione, in modo da poter eseguire tempestivamente le varie attività.

Dal punto di vista economico finanziario, abbiamo riscontrato inizialmente un aumento dei costi di gestione: i costi erano lievitati rispetto al singolo contratto di pulizia o rispetto al singolo contratto di vigilanza, ma poi nel tempo lo sfruttamento ottimale di tutte le risorse e le disponibilità offerte dal contratto hanno evidenziato il reale risparmio. E' l'approccio ad essere diverso e, solamente una volta acquisita una sorta di "destrezza di movimento" all'interno del Global Service, è possibile rendersi conto degli effettivi vantaggi di carattere economico.

L'ASI ha attivato i servizi nel 2003 e a maggio 2004 è stata fatta una prima revisione che ha determinato una riduzione del 20% del costo complessivo ordinato, anche se poi la spesa è stata un po' superiore in quanto alcuni settori sono

stati potenziati ed altri ridotti. L'esperienza integrata del facility management consente di capire là dove si può togliere e dove invece è necessario aggiungere massimizzando i risultati. Solo dopo un consistente arco di tempo ci si rende conto di come si razionalizzano non solo i servizi ma anche i costi.

Nell'ambito della Convenzione sul Global Service, l'ASI ha attivato un numero cospicuo di servizi tra quelli disponibili, dimostrando di voler cogliere appieno lo spirito della "gestione integrata". Quali sono state le tipologie di servizi attivate e quali ritiene che possano essere utili a completare l'offerta necessaria per una gestione globale degli immobili?

I servizi attivati sono stati oggetto di uno studio completato dal raggruppamento del fornitore. E' stato fatto un sopralluogo su tutte le sedi operative, prima su Matera e Trapani poi su Roma ed è stata presentata una proposta sulle tipologie di servizio da attivare. Alla fine abbiamo fatto un po' di "cut and paste" mantenendo in vita alcuni contratti precedenti. Ci siamo resi conto che per alcuni servizi, come appunto la guardiana che è un servizio "di fiducia", c'era la necessità di poter garantire un lungo periodo di affiancamento. Alla fine l'ASI ha attivato tutti i servizi di Global Service disponibili in Convenzione. Alcuni perché semplicemente occorre, altri sono stati compresi nel tempo, come il controllo accessi o il facchinaggio esterno/interno: abbiamo visto che un presidio ci poteva evitare molte dispersioni, risolvendo problemi congeniti. Anche il servizio di reception, che prima era demandato a guardie giurate, alla fine è stato ricompreso nel "pacchetto". Sicuramente la fase di avvio non è stata semplice ed è stata necessaria una stretta collaborazione, ma alla fine abbiamo potuto effettuare una gestione intergrata di tutti i servizi su tutte le sedi.

Dal punto di vista del controllo e della valutazione dei servizi erogati, quale è la vostra organizzazione interna e quali sono i ruoli chiave nella gestione dei contratti di facility management?

La persona responsabile dei singoli servizi è diventata il supervisore dell'Amministrazione previsto dal contratto. In pratica abbiamo semplicemente assegnato l'incarico ed emesso un regolamento.

L'unico problema, come già accennato in precedenza, è costituito dal fatto che il supervisore deve comunque rispondere, anche per questioni operative a un responsabile che a sua volta

Tutti i servizi per gli immobili delle Pubbliche Amministrazioni

L'indiscussa complessità della gestione degli immobili per le Pubbliche Amministrazioni ha determinato, sin dagli inizi del Programma per la razionalizzazione degli acquisti nella P.A., una particolare attenzione alle iniziative correlate a tali tematiche. Attenzione che si è concretizzata nello sviluppo di una serie di iniziative, nel sistema delle Convenzioni e nel Mercato Elettronico della P.A., che ruotano, appunto, intorno alla gestione degli immobili.



L'iniziativa più completa e complessa realizzata nell'ambito del Programma è senza dubbio Facility Management per immobili ad uso ufficio. La Convenzione, suddivisa in 12 lotti geografici, prevede la fornitura di servizi di manutenzione impiantistica, ad esempio impianti elettrici o idrico-sanitari, servizi di pulizia e igiene ambientale e altri servizi come quelli relativi alla reception o al facchinaggio. I servizi di consulenza gestionale previsti nell'iniziativa - ad attivazione automatica ed obbligatoria - sono trasversali agli altri servizi previsti in Convenzione e quindi necessari per la corretta erogazione del servizio nel suo complesso.

I servizi possono essere continuativi o periodici e prestati a fronte del pagamento di un canone annuo oppure erogati su richiesta dell'Amministrazione per la realizzazione di interventi extra canone.

La gestione dei servizi agli immobili attraverso il Facility Management apporta una serie considerevole di benefici. Dalla presenza di un interlocutore unico per la pianificazione, il coordinamento e la gestione degli interventi all'elevata personalizzazione dei servizi forniti. Inoltre, la programmazione degli interventi, oltre a consentire una migliore gestione della spesa, permette di ridurre gli interventi in emergenza e le relative spese straordinarie. Le Amministrazioni, infine, possono impegnarsi maggiormente in attività di controllo e monitoraggio, anziché di pianificazione e coordinamento degli interventi. Peraltro, il controllo e

monitoraggio sono resi facili grazie alla reportistica mensile sui livelli di servizio erogati dal fornitore.

L'iniziativa ripropone i principi fondamentali, e ne garantisce la continuità, con la precedente Convenzione Global Service Uffici, rispetto alla quale sono stati apportati miglioramenti sia in termini di servizi - semplificazione del processo operativo delle attività a canone ed extra canone, informatizzazione dei processi con visibilità on line alle P.A. e riduzione dei documenti cartacei - sia in termini di documentazione di gara.

Strettamente collegata a questa Convenzione è l'iniziativa Consulenza e assistenza per la gestione del Facility Management - uffici che ha l'obiettivo di ottimizzare i servizi offerti dalla convenzione Facility Management Uffici e di rispondere ad un'esigenza emersa durante la fase di monitoraggio della precedente Convenzione Global Service Uffici: fornire assistenza e supporto specialistico all'Amministrazione nella gestione di tutte le fasi del Contratto. L'iniziativa prevede la fornitura, da parte di esperti nella gestione di servizi agli immobili, di un servizio di consulenza / assistenza tecnica, amministrativa e legale a favore del "Supervisore" dell'Amministrazione, quale responsabile unico dei rapporti con l'Assuntore per ciascun Ordinativo principale di fornitura. Il servizio di consulenza può essere ordinato al fine della mera stipula dell'ordinativo di fornitura della Convenzione Facility Management Uffici e/o anche per la gestione, monitoraggio e controllo dei servizi richiesti nell'Ordinativo principale di fornitura e nei relativi atti aggiuntivi.

Passando agli immobili destinati, prevalentemente, ad uso sanitario, è stata bandita una gara per la fornitura di un sistema integrato di servizi per la gestione e conduzione degli impianti tecnologici. L'iniziativa è relativa ai servizi tecnico - manutentivi degli impianti di climatizzazione, elettrici, idrico sanitari e di trasporto verticale e orizzontale, forniti unitamente ai servizi di gestione e controllo, ad attivazione automatica ed obbligatoria, come il Call Center, la costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica, il sistema informativo per la programmazione delle attività, la gestione degli ordini di intervento e la redazione dei piani preliminari di dettaglio. I benefici derivanti dalla Convenzione, come per l'iniziativa di Facility Management uffici, sono quelli relativi all'avere un interlocutore unico responsabile della pianificazione, del coordinamento e della gestione integrata degli interventi, alla razionalizzazione e all'ottimizzazione degli interventi attraverso la programmazione e pianificazione degli stessi.

Per la gestione dei servizi agli immobili, al sistema

delle Convenzioni si affianca il Mercato Elettronico della P.A. con l'offerta, per gli acquisti al di sotto della soglia comunitaria, di servizi specifici su alcuni settori di intervento. Parliamo ad esempio dei servizi di igiene ambientale che comprendono pacchetti predefiniti di servizi di pulizia o servizi spot, sempre di pulizia o di disinfestazione. Come per gli altri metaprodotto del Mercato Elettronico, resta sempre aperta per le P.A. la possibilità di fare una richiesta di offerta ai fornitori abilitati per personalizzare i servizi secondo esigenze specifiche.

Altri servizi disponibili sul Mercato Elettronico, e sempre relativi agli immobili, sono quelli di manutenzione degli impianti elettrici ed elevatori. Tra i primi sono ricompresi i servizi manutentivi di reti di distribuzione, cabine MT, quadri secondari, gruppi elettrogeni, gruppi statici di continuità e altro ancora. I servizi di manutenzione degli impianti elevatori sono, invece, relativi ad ascensori, montacarichi, scale e tappeti mobili, montascale e piattaforme elevatorie per disabili.

Per le esigenze relative ai *servizi agli immobili* sono disponibili iniziative in Convenzione e sul Mercato Elettronico della P.A.

Relativamente al Mercato Elettronico, nella documentazione per l'abilitazione dei fornitori, e quindi nel capitolato tecnico, sono definite le caratteristiche dei servizi per garantirne un'adeguata qualità e agevolare le attività delle Amministrazioni, è previsto, ad esempio, l'obbligo da parte del fornitore di consegnare all'Amministrazione e aggiornare un programma operativo contenente la schedulazione di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento, specificando i diversi elementi impiantistici oggetto delle singole attività. Inoltre, nella documentazione sono specificate le attività comprese nel canone del fornitore ed è indicata la struttura delle schede di consuntivo intervento che il fornitore deve consegnare all'Amministrazione.

C'è inoltre da evidenziare come, i servizi gestiti

attraverso il Mercato Elettronico siano spesso erogati da fornitori a carattere locale, realmente vicini alle P.A. ed alle loro esigenze. E ciò a vantaggio, non solo delle Amministrazioni, ma anche dello sviluppo delle piccole e medie imprese locali.

Ritornando al mondo delle Convenzioni, un'iniziativa estremamente innovativa è quella relativa al Servizio integrato energia che garantisce una temperatura predeterminata all'interno degli edifici mediante strumenti tipici dell'Energy Management. Il servizio assicura non solo la fornitura del combustibile necessario ad alimentare gli impianti, ma anche la manutenzione e la diagnosi energetica, mirando a migliorare l'innovazione tecnologica degli impianti. I principali benefici derivanti da una tale gestione del servizio sono legati alla possibilità di realizzare un contratto "chiavi in mano", con modalità di erogazione del servizio

e di fatturazioni chiari e certi, all'utilizzo di tecnologie innovative per la gestione ed il controllo delle forniture (telecontrollo) e, non da ultimo, all'acquisizione, a fine contratto, a titolo gratuito di tutti i miglioramenti agli impianti effettuati dal fornitore. La Convenzione ha inoltre una valenza ecologica in quanto, attraverso l'ottimizzazione dell'impianto termico, si realizza la riduzione dell'emissione di sostanze inquinanti nell'ambiente.

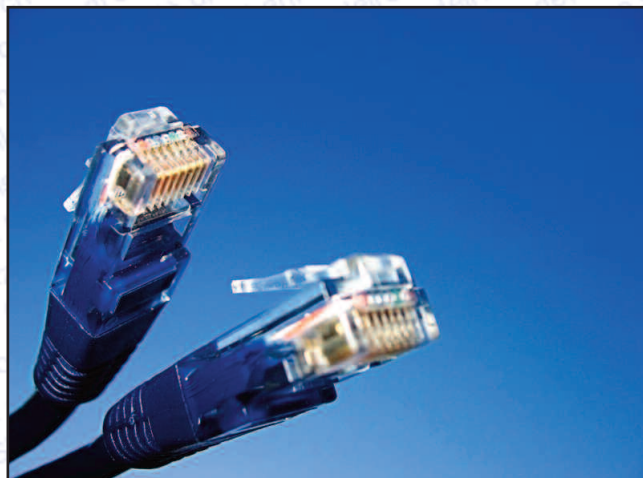
Ultima iniziativa del Programma relativa alla gestione degli immobili è la Convenzione Gestione integrata della sicurezza sui luoghi di lavoro - 626 (vedi l'articolo del Giornale degli Acquisti di maggio 2006 "Lavorare con la Gestione integrata della sicurezza nei luoghi di lavoro"). In particolare, il servizio si articola in una serie di attività e servizi suddivisi in moduli, attivabili anche separatamente, relativi alla

redazione del documento di valutazione dei rischi (DVR), del piano delle misure di adeguamento (PMA) e del piano delle misure di prevenzione (PMP), al piano delle competenze e responsabilità (PCR), al piano di formazione e informazione (PFI) e al piano di sorveglianza sanitaria (PSS). Oltre ai servizi elencati, la Convenzione prevede i cosiddetti servizi di supporto alla gestione integrata e cioè tutte quelle attività finalizzate all'organizzazione, alla programmazione e alla gestione delle attività che dovranno essere svolte, e la cui remunerazione è compresa in quella degli altri servizi. L'attivazione di tale iniziativa determina una maggiore efficacia nella gestione della sicurezza grazie ad un approccio integrato, alla possibilità di operare a costi certi e programmabili e di far fronte tempestivamente a tutte le variazioni e agli aggiornamenti normativi in materia di sicurezza.

Le Telecomunicazioni cambia lo scenario, cambiano le modalità di approccio

Le Amministrazioni stanno sempre più acquisendo una chiara coscienza di come il sistema esteso di relazioni ed interconnessioni, in cui il ruolo principe è assegnato alle tecnologie delle telecomunicazioni (TLC) e alle soluzioni applicative, sia uno degli strumenti principali per conseguire efficacia, efficienza ed economicità dei processi operativi.

Questa consapevolezza è in alcuni casi già consolidata nell'operatività delle Amministrazioni, in altri casi non si concretizza in veri e propri piani di investimento, per ragioni culturali e per difficoltà di attuazione.



In ogni caso le tecnologie e le infrastrutture TLC sono percepite in modo più consapevole rispetto al passato, in quanto ritenute la "spina dorsale" di un processo aziendale che interfaccia un ventaglio di ambiti di tipo:

- gestionale-organizzativo, per aumentare l'efficienza all'interno delle Amministrazioni e verso l'esterno;
- economico, per un maggiore controllo dei costi, per la ricerca di nuove forme di razionalizzazione e risparmio e l'adozione di soluzioni ad alto valore aggiunto in alternativa a realtà infrastrutturali pregresse più datate e più onerose (in termini di consumo o di manutenzione).

Le forniture TLC sono dotate di un'elevata complessità intrinseca e per loro natura richiedono una gestione piuttosto articolata: per la continua innovazione di apparati e servizi, per le impegnative problematiche di dimensionamento e controllo, per la dimensione economica rilevante, per la necessità di disporre di risorse umane qualificate non sempre disponibili presso le Amministrazioni, ecc.

In generale, le Convenzioni di fornitura attivate sulle TLC nell'ambito del Programma per la razionalizzazione degli acquisti nella P.A. - centrali telefoniche, telefonia fissa e connettività IP, trasmissione dati satellitare, telefonia mobile e satellitare, reti locali, videocomunicazione, contact center - risolvono in modo centralizzato una serie di problematiche di scelta degli approvvigionamenti, la cui gestione non grava più sulle Amministrazioni.

Ma la responsabilità di trarre vantaggio dalle Convenzioni di fornitura, comprendendone le opportunità, resta però

NOTIZIE DAL PROGRAMMA NOTIZIE DAL PROGRAMMA

alle singole Amministrazioni, che devono identificare e dimensionare le forniture per loro convenienti, determinare i tempi più opportuni per realizzare i cambiamenti delle loro infrastrutture e controllarne l'esecuzione.

Queste valutazioni richiedono competenze specialistiche oltre che un riferimento puntuale alle Convenzioni del Programma o in alternativa ad altri contratti TLC in essere presso l'Amministrazione.

Nello scenario descritto, è nata l'idea della Convenzione Ottimizzazione di beni e servizi di telecomunicazione e supporto specialistico per consentire alle Amministrazioni di usufruire di servizi di supporto tecnico specialistico in grado di coprire pienamente le esigenze di pianificazione, acquisizione e gestione delle forniture in ambito TLC, realizzate sia attraverso il sistema delle Convenzioni sia attraverso contratti stipulati direttamente dalle Amministrazioni ed aventi lo stesso oggetto.

Aderire alla Convenzione Ottimizzazione TLC significa, quindi, avvalersi di uno specialista il cui ruolo è quello di rappresentare gli interessi dell'Amministrazione, affiancandola come supporto e studiando, nell'ambito di determinati insiemi di prodotti e servizi TLC, gran parte dei quali già presenti nei listini delle Convenzioni, le configurazioni di prodotti e servizi più idonei a risolvere le esigenze dell'Amministrazione stessa, tenendo conto delle effettive configurazioni delle reti trasmissive di telecomunicazioni e del loro utilizzo.

In definitiva, il ruolo dello specialista terzo e indipendente dalla fornitura è quello di assicurare alle Amministrazioni le competenze necessarie alle scelte più appropriate.

I principali servizi oggetto della Convenzione offrono un supporto strategico trasversale su tutte le aree TLC identificate dalle Convenzioni (Centrali telefoniche, Telefonia fissa, connettività IP, ecc.) e offrono un supporto specialistico verticale su ciascuna area specifica, garantendone la copertura delle singole fasi progettuali richieste.

Supporto strategico trasversale: consiste nella produzione del "Piano delle Telecomunicazioni" per determinare i piani per l'acquisizione di infrastrutture e di servizi TLC sulla base di informazioni sulle esigenze da soddisfare, sulla situazione attuale e sui vincoli tecnologici e di budget fornite dall'Amministrazione contraente: analisi, progettazione e pianificazione a livello di sistema, valutazione di requisiti funzionali, valutazione dei rischi e delle criticità, priorità e interdipendenze, proposte di soluzioni, ecc.

Supporto specialistico verticale per le singole fasi in cui si articola il processo di acquisizione ed esercizio della singola fornitura in ambito TLC: supporto nell'elaborazione delle specifiche e pianificazione di progetto (analisi delle esigenze), verifica ordinativi preliminari e di fornitura, project management, assistenza al collaudo, avviamento operativo, verifiche di esercizio, verifica degli SLA ai fini dell'applicazione delle penali.

Per tali servizi, la spesa massima sul servizio di ottimizzazione e supporto delle Amministrazioni è predeterminata e

strettamente correlata al budget di spesa delle forniture oggetto del servizio, e la sua incidenza complessiva è di qualche punto percentuale.

Sono inoltre previsti in Convenzione servizi a progetto, tariffati a giornate/uomo per figura professionale prevista. Si tratta di attività di supporto, non strettamente classificabili nelle aree di applicazione delimitate dalle Convenzioni, che forniscono un supporto specialistico per particolari studi di fattibilità nell'area ICT con forte impatto sulle telecomunicazioni: supporto all'analisi dello stato attuale e delle esigenze, modello dei processi impattati, redazione dello studio di fattibilità, project management.

Ottimizzare le TLC vuol dire garantire una forte attenzione alla qualità degli investimenti, all'ottimizzazione dei processi chiave in ambito telecomunicazioni, garantendo alle Amministrazioni un **ROI** elevato

La spesa aggiuntiva che l'Amministrazione ordinante sostiene per il supporto specialistico è più che compensata dai benefici economici derivanti dalla razionalizzazione dei beni e servizi di telecomunicazioni: acquisto dei prodotti/servizi mirati effettivamente necessari, utilizzo efficace degli stessi, ottimizzazione delle infrastrutture. In tal senso, nell'ambito del Programma, negli ultimi tre anni si sono svolte specifiche esperienze su alcune grandi Amministrazioni.

Inoltre dall'attivazione della Convenzione alcune Amministrazioni che hanno aderito hanno già maturato casi di successo nell'ottimizzazione e la razionalizzazione dei sistemi di TLC, conseguendo risparmi considerevoli. Parliamo, ad esempio, del 25-30% in relazione alla telefonia fissa e del 35-40% ca. in ambito telefonia mobile.

I servizi della Convenzione creano i presupposti affinché l'Amministrazione possa ottimizzare i propri processi in ambito TLC sfruttandone tutti i vantaggi futuri, attraverso practices, esperienza e conoscenza del business e delle Convenzioni del Programma per la razionalizzazione degli acquisti.

NOTIZIE DAL PROGRAMMA NOTIZIE DAL PROGRAMMA NOTIZIE DAL PROGRAMMA NOTIZIE DAL PROGRAMMA NOTIZIE DAL PROGRAMMA

