

# Appalto di Manutenzione reti e servizi accessori del Ciclo Idrico Integrato

## PRESENTAZIONE AGLI OPERATORI ECONOMICI



Incontro di presentazione

Firenze, Anconella, 30 maggio 2013



## Agenda dell'incontro

- **Esposizione** delle linee guida e degli **obiettivi** dell'iniziativa
- Discussione del **progetto** e dei **prossimi passi** operativi
- Raccolta delle **osservazioni** degli operatori economici del mercato



## Agenda dell'incontro

- Publiacqua ha intrapreso un percorso di efficientamento e miglioramento delle performance di servizio mediante l'uso massivo di strumenti di pianificazione operativa e di gestione di elevato standard, di caratteristiche riproducibili come modello moderno ed efficace di gestione del servizio idrico integrato – SAP, WFM, etc.
- **In questo contesto propone al mercato nuove forme di partecipazione attiva allo svolgimento delle attività di manutenzione e servizi delle opere a rete gestite ricercando collaborazioni qualificate ed organizzate ed offrendo:**
  - **opportunità di rinnovamento organizzativo;**
  - **un sistema di premialità con obiettivi di miglioramento delle performance**



## Publiacqua ha intrapreso iniziative di innovazione e trasformazione dei processi operativi del servizio

2010 (Dic.)



**Disegno del nuovo modello operativo**

2011 (Apr.)



**Revisione dell'organizzazione**

2012 (Nov.)



**Avvio del Workforce Management System**

2013



**Consolidamento dei contratti di appalto e affinamenti organizzativi**

### Elementi chiave

- Revisione **organizzazione, processi e sistemi**, e disegno e avvio iniziative di efficientamento
- Revisione funzioni di **staff** (individuazione KPI) e Operations (separazione **Servizi Tecnici**)
- Avvio del processo Preventivi e Gestione Contatori, ed estensione **a tutti i processi operativi** (escluso gestione appalto)
- Riduzione della frammentazione dei **contratti di appalto** ed integrazione del fornitore nei sistemi operativi e di controllo



# In questo contesto, recentemente si è avviato un percorso di rivisitazione e consolidamento degli schemi e dei modelli dei contratti di appalto

## Linee guida

### 1 Consolidamento



### 2 Integrazione nei sistemi



### 3 Rafforzamento performance management



### 4 Miglioramento di standard di qualità



## Da...

- Numero elevato di contratti di manutenzione rete di durata annuale ...

- Interazioni non informatizzate e di complessa tracciabilità

- Sostanziale assenza di indicatori di performance del fornitore ...

- Esecuzione opere riferiti a requisiti minimi di caratteristiche e qualità

## ... a

- ... un **unico contratto tipo** (su 2 aree) di **durata più estesa**

- .. **modalità di piena integrazione** dell'appaltatore nei sistemi così da consentire visibilità in tempo reale

- Introduzione di **Key Performance Indicator** (KPI) e **Service Level Agreements** (SLAs) su tempi, costi e qualità

- **Standardizzazione** modalità e tipologie esecutive per opere ripetitive con innalzamento dei livelli di qualità

# Contenuti e linee guida del progetto

## ① Dettaglio consolidamento

fornitori e geografie, attività, durata  
territorio



## ② Integrazione nei sistemi

interfaccia con l'Appaltatore  
integrazione in WFM (Work Force Management)



## ③ Rafforzamento Performance Management

le prestazioni dell'Appaltatore saranno monitorate e  
discusse regolarmente

KPI

SLAs



## ④ Introduzione di standard operativi

le prestazioni dell'Appaltatore saranno monitorate e  
discusse regolarmente





# ① Consolidamento: fornitori e geografie – durata - attività

**Consolidamento  
fornitori e  
geografie**

**Solo 2 fornitori (Area Nord e Area Sud)**

Da ...



> n

... a



2

**Estensione della  
durata**

**Durata più estesa**



**Effetto scala  
per realizzare  
efficientamenti  
e relazione di  
partnership**

**Unico contratto  
per lavori e servizi**

**Scopo più vasto**

- |                            |                    |
|----------------------------|--------------------|
| ▪ Pronto Intervento        | ▪ Trasporto Acqua  |
| ▪ Nuovi Allacci            | ▪ Taglio Erba      |
| ▪ Manutenzione Programmata | ▪ Carpenteria      |
| ▪ Autospurgo e caditoie    | ▪ Opere in Amianto |





# 1 Dettaglio consolidamento

## Razionali

- Si intende superare la logica della frammentazione introducendo un appalto unitario che mira ad individuare un **partner operativo** che si configura come soggetto unico di riferimento ma che può nascere come aggregazione di diverse imprese specialistiche raggruppatesi in:
  - ATI
  - CONSORZIO
  - RETI DI IMPRESE
- Offerta definita rispetto i **volumi di lavoro e tempistica** :
  - Si evitano rischi di parcellizzazione e di frammentazione
  - Si offre maggiore continuità nei ritmi di lavoro
  - L'appaltatore fruisce di opportunità di programmazione dei propri investimenti in infrastrutture, mezzi e forza lavoro.

## Geografia

### Area Nord: (n°25 comuni)

Prato, Calenzano, Campi Bisenzio, Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Sesto Fiorentino, Signa, Vaiano, Vernio, Pistoia, Agliana, Montale, Quarrata, Sambuca Pistoiese, Serravalle Pistoiese, Barberino di Mugello, Vaglia, San Piero a Sieve, Scarperia, Borgo San Lorenzo, Vicchio, Dicomano, San Godenzo

### Area Sud: (n°24 comuni)

Lastra a Signa, Scandicci, Firenze, Bagno a Ripoli, Impruneta, San Casciano V.P., Greve in chianti, Tavernelle V.P. Barberino Val d'Elsa, Pontassieve, Rufina, Londa, Pelago, Rignano sull'Arno, Regello, Incisa Valdarno, Pian di sco, Castelfranco di sopra, Cavriglia, San Giovanni Valdarno, Montevarchi, Terranova Bracciolini, Loro Ciuffenna, Figline Valdarno

## Durata

- Contratto con clausola a capienza
- Importo di riferimento su 4 anni (3+1anni)

## Valore

- Importo a base di gara
  - Area nord 43 M€ 11 M€/ anno
  - Area sud 48 M€ 12 M€/ anno

**Totale 91 M€ su 4 anni**





## 1 Dettaglio consolidamento - territorio

### Ambito Territoriale 3 Medio Valdarno Toscana



#### Area Nord:

Prato, Calenzano, Campi Bisenzio, Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Sesto Fiorentino, Signa, Vaiano, Vernio, Pistoia, Agliana, Montale, Quarrata, Sambuca Pistoiese, Serravalle Pistoiese, Barberino di Mugello, Vaglia, San Piero a Sieve, Scarperia, Borgo San Lorenzo, Vicchio, Dicomano, San Godenzo

#### Area Sud:

Lastra a Signa, Scandicci, Firenze, Bagno a Ripoli, Impruneta, San Casciano V.P., Greve in Chianti, Tavarnelle V.P. Barberino Val d'Elsa, Pontassieve, Rufina, Londa, Pelago, Rignano sull'Arno, Reggello, Incisa Valdarno, Pian di sco, Castel Franco di sopra, Caviglia, San Giovanni Valdarno, Montevarchi, Terranova Bracciolini, Loro Ciuffenna, Figline valdarno.



## ② Integrazione nei sistemi – L'interfaccia con l'Appaltatore



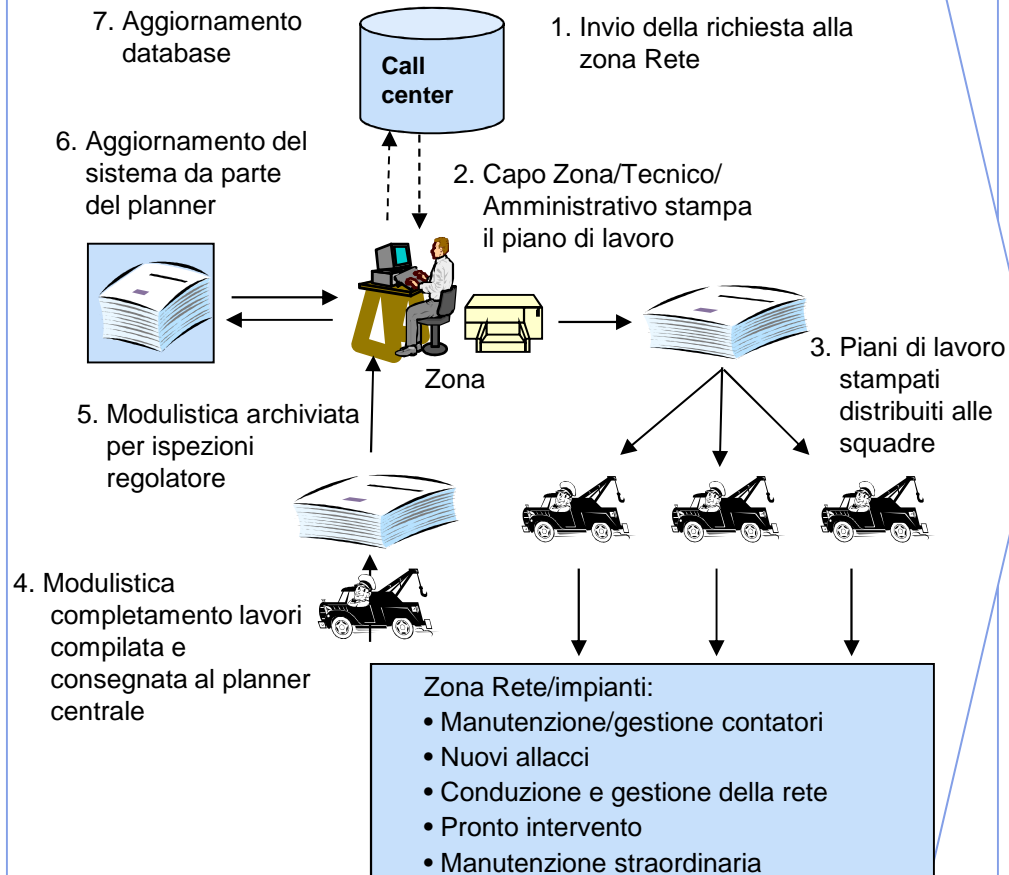
- Evoluzione modalità operative in Publiacqua
  - Il WFM come strumento di pianificazione, gestione e controllo delle attività di manutenzioni reti
  
- Scenario integrazione con Appaltatore
  - Strutture hardware e software per la gestione integrata Publiacqua-Appaltatore delle attività di manutenzione di contratto



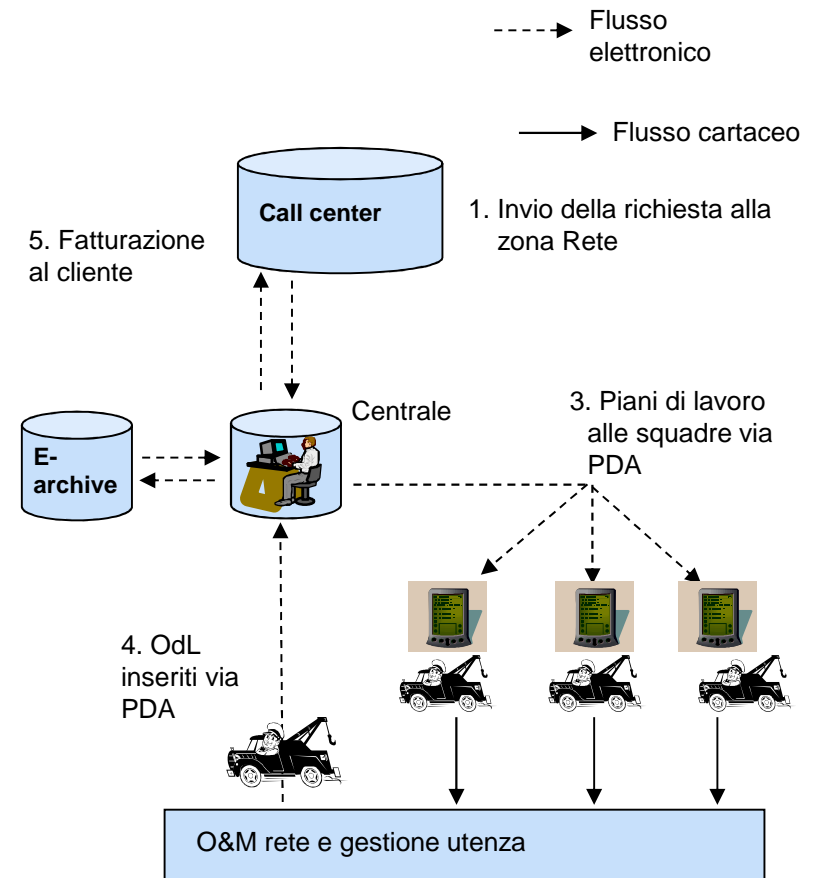
## ② Integrazione in WFM – Cosa è stato per Publiacqua



Da...



...a



**Possibilità di monitoraggio in tempo reale e migliore allocazione delle risorse**

## ② Integrazione in WFM – descrizione



**Work Force Management (WFM)** letteralmente tradotto significa “Gestione Forza Lavoro”. Il significato comune è però di potenziamento della gestione operativa

Per Publiacqua l'acronimo WFM significa essenzialmente 4 cose:

**Sostituzione del lavoro cartaceo con lavoro su dispositivi portatili**

→ Eliminazione lavoro di travaso dati su SAP + Riduzione della carta circolante

**Pianificazione, assegnazione e monitoraggio dei lavori con l'ausilio di sistemi informatici** → Miglior controllo della disponibilità delle risorse

**Snellimento e velocizzazione delle procedure d'ufficio** → Miglioramento della soddisfazione dei dipendenti e dei clienti e aumento della capacità in campo

**Irrobustimento della gestione del dato** → Maggiore affidabilità del dato ai fini del monitoraggio dei livelli di servizio e della certificazione della reportistica

2

## Integrazione in WFM Come cambia il modo di lavorare?



### Prima del WFM

- Perdo tempo ☹️
- “Devo trasferire i dati raccolti in campo su SAP”
  - “Devo ordinare i rapportini, chiudere gli OdL e inserirli nel folder e poi nell’armadio”
- “Devo comunicare al commerciale che il preventivo è fatto”
- “Che lavoro avevamo fatto su quella pompa?!”
- “Apri un OdL per quel lavoro fatto IERI”



### Bassa visibilità del progresso lavori e assegnazione complicata ☹️

- “Dove ti trovi? Puoi andare a vedere quella perdita in Via XXXX?”
- “Dobbiamo andare ad alzare quell’interruttore. Chi è in zona che ci può andare?”



### Con WFM

#### Risparmio tempo ☺️

- “Posso raccogliere le note del lavoro in campo e sono automaticamente memorizzate in formato elettronico”
- “Tutte le informazioni sono su sistema e aggiornate immediatamente”
- “Fammi dare un’occhiata su sistema, lì ci sono tutti i lavori fatti su quella pompa”

#### Totale visibilità dei lavori in corso e assegnazione secondo beneficio

- “Marco si libererà massimo alle 11 in Via YYYY, potrebbe andare lui in Via XXXX a fare un sopralluogo”
- “Abbiamo tutte le persone occupate al 90%, dobbiamo posticipare qualcosa. Lasciamo perdere quella verifica di bassa priorità messa oggi alle 16 e che possiamo fare domani”



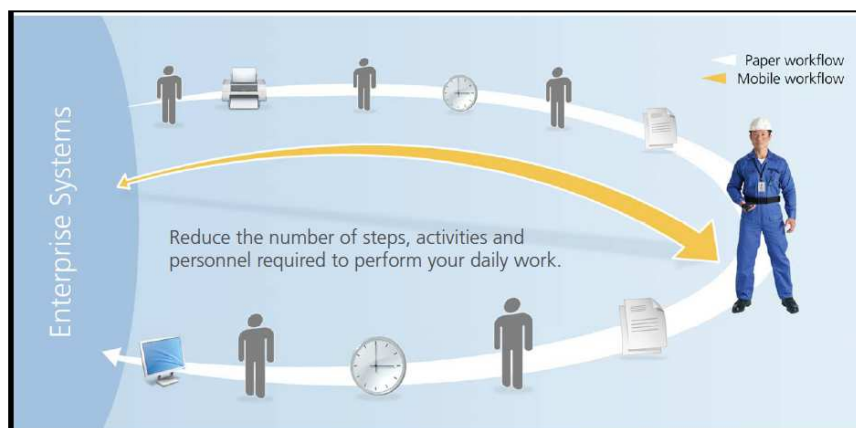
## ② Integrazione in WFM - Cosa è “Syclo”?



**Syclo** è la società leader di mercato per portare le funzionalità da PC fissi a dispositivi mobili

La suite SMART Work Manager for SAP è il pacchetto adottato con successo da numerose società di Manutenzione e Servizi al Cliente per spostare le funzionalità ***dal PC in ufficio al palmare in campo***

- Gestione ordini di lavoro
  - Visualizzazione ordini assegnati
  - Gestione stati ordine di lavoro
- Chiusura e completamento
- Creazione avviso in campo
  - Time Sheet ore
  - Modifica equipment
- Modifica caratteristiche
- Cattura della firma del cliente



## ② Integrazione in WFM - Cosa è “ClickSoftware”?



**ClickSoftware** è la società leader di mercato nella produzione di software per l'allocazione e il dispacciamento delle risorse ai lavori in campo

Publiacqua implementerà le funzionalità di **ClickSchedule**

**ClickSchedule** è specificatamente orientato agli interventi in campo

Esso consente di ottimizzare il bilancio fra:

Riduzione viaggi

Rispetto degli appuntamenti

Rispetto delle priorità

Miglioramento dei profitti

ClickSchedule è finalizzato alla pianificazione della capacità, dei turni e degli interventi



Come?

ClickSchedule ottimizza la pianificazione lungo la giornata suggerendo come allocare i **lavori** alle **risorse** in modo ottimale (es. basandosi su punteggi quali la geolocalizzazione, gli skill, la disponibilità, etc.)

ClickSchedule ha una interfaccia utente di pianificazione più intuitiva di quella nativa di SAP

ClickSchedule mette a disposizione di chi assegna e pianifica i lavori gli strumenti software necessari per gestire gli eventi inattesi tipici di una gestione operativa

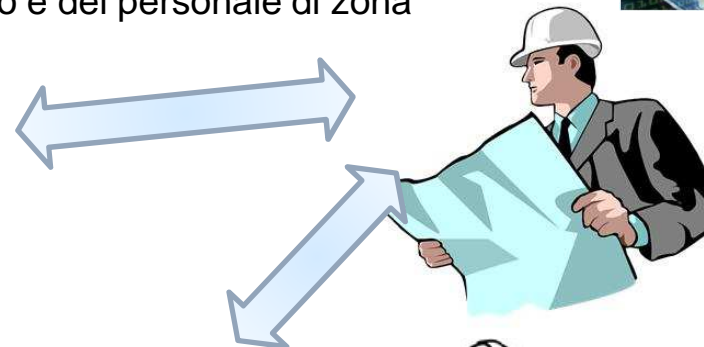


## ② Integrazione in WFM – Relazioni in campo

Il **manager del territorio (di zona)** è responsabile della corretta pianificazione e conduzione dei lavori nell'area di riferimento e del personale di zona



Il **pianificatore** di zona inserisce gli ODL con i dettagli delle attività da svolgere, strumenti, materiali e skill del personale da coinvolgere, eventuali necessità di ditta esterna ecc.



*Comunicano per valutare le peculiarità dei lavori da pianificare*

Il **supervisore** di zona conosce la rete e le particolarità del territorio, è riferimento per gli operatori sul campo che operano sui lavori assegnati sotto la sua responsabilità (vede i lavori assegnati su click), supervisiona cantieri e supporta gli operatori nei sopralluoghi/lavori più complessi



*Comunicano per la gestione di urgenze e imprevisti*

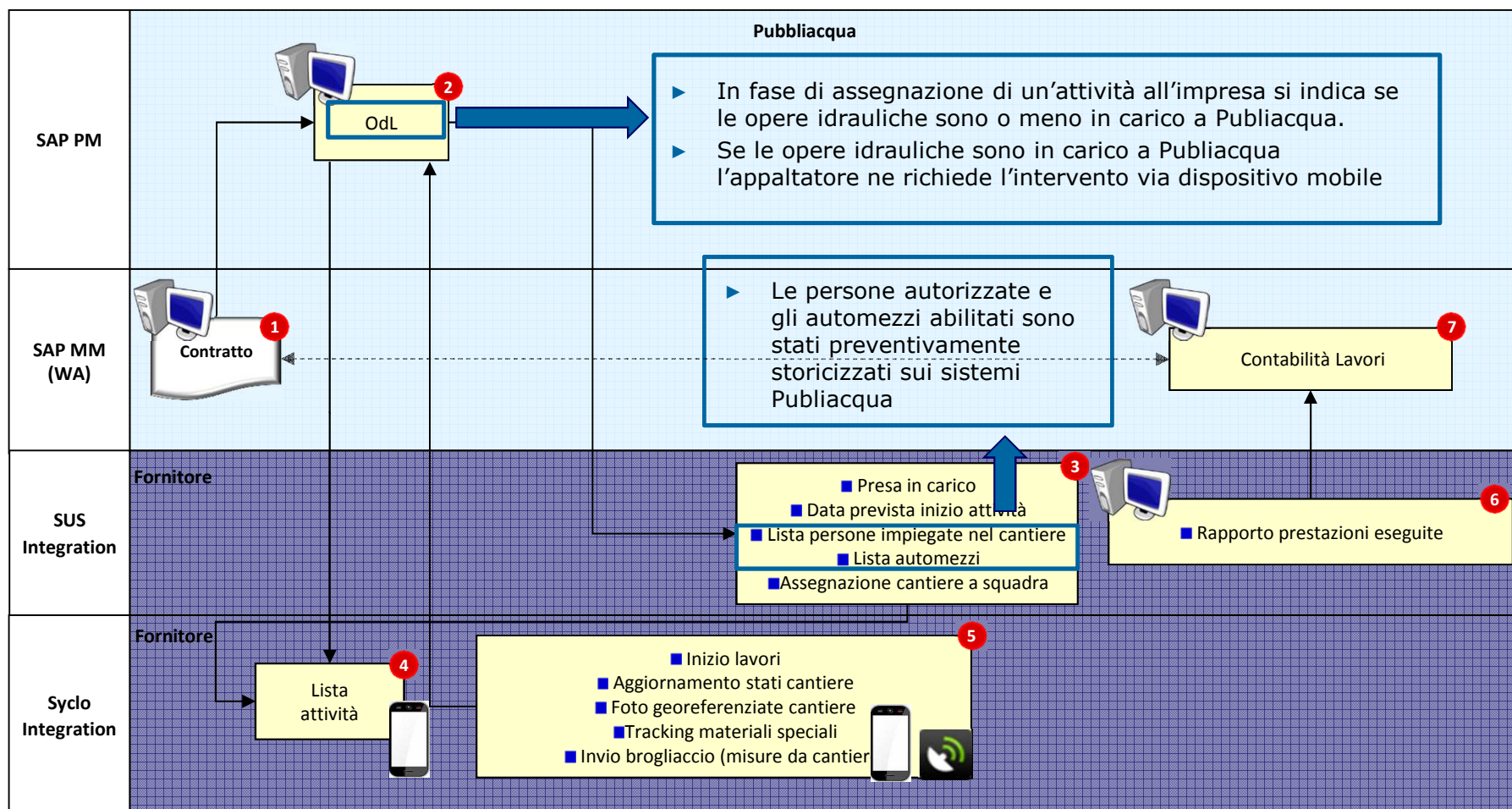


Il **dispatcher** ottimizza l'assegnazione lavori e supporta gli operatori sul campo per il corretto svolgimento logistico delle attività



L'**operatore** esegue i lavori assegnati e visualizzati sul device, contatta i supervisori della zona di riferimento per dettagli operativi e lo svolgimento del lavoro; contatta i dispatcher per i dettagli logistici o per necessità di comunicazione assenze/ferie ecc.

## ② Overview scenario di integrazione Publiacqua-Appaltatore





## ② Integrazione in WFM – Cosa chiediamo all'Appaltatore





operare attraverso due diversi strumenti:

- Su un portale ad hoc, accessibile via web attraverso pc, che gli permetterà di ricevere e pianificare le attività commissionate;
- Su terminali mobile, da acquisire a cura dell'Appaltatore (secondo le specifiche del CSA), in dotazione alle squadre operative, dotati di un apposito software Syclo, (con licenza di Publiacqua fornita con oneri a carico dell'Appaltatore) per comunicare l'avanzamento dei lavori nelle fasi richieste da Publiacqua.









### ③ Rafforzamento Performance Management – Le prestazioni dell'Appaltatore saranno monitorate regolarmente

Tipologia di KPI		Obiettivo generale	Esempi di indicatori
<div>Comuni a tutti i processi</div> <div>Specifici per processo</div>	 <div>Sicurezza e ambiente</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Rispetto</b> obblighi di legge e standard di sicurezza e ambientali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispetto degli obblighi in materia di subappalto</li> <li>▪ Rispetto sicurezza in cantiere</li> <li>▪ Rispetto degli obblighi e comunicazioni in materia di smaltimento</li> <li>▪ Standard specifici (e.g., giorni necessari per allacciamento)</li> <li>▪ Standard organizzativi (e.g., tempo per riparazione guasti)</li> <li>▪ Aderenza del fornitore a scheduling appuntamenti</li> <li>▪ Occorrenza di interventi ripetuti (anche su opere civili)</li> <li>▪ Tempo di ripristino e chiusura cantiere</li> </ul>
	 <div>Standard regolatori</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Soddisfacimento</b> degli standard di qualità tecnica e commerciale indicati dall'Autorità di concessione e dal regolatore nazionale</li> </ul>	
	 <div>Efficienza operativa</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riduzione dei possibili sprechi e rilavorazioni ed <b>efficientamento dell'utilizzo di tutte le risorse</b></li> </ul>	
	 <div>Qualità per il cliente</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miglioramento continuo della <b>qualità del servizio percepita</b> dal cliente finale</li> </ul>	

### ③ Rafforzamento Performance Management – Sono previsti livelli di servizio con associati meccanismi di premio e penalità



KPI incentivati

Tipo KPI	Pronto intervento	Nuovi allacci	Manutenzione programmata	Servizi
 <b>Sicurezza e ambiente</b>	<b>1</b> Obblighi di sicurezza <b>2</b> Obblighi di interferenza con pubblica viabilità <b>2</b> Obblighi retributivi e contributivi, e relativi alla manodopera <b>2</b> Obblighi ambientali			
 <b>Standard regolatori</b>	<b>3</b> Tempo di riparazione guasti <b>6</b> Pronto intervento per pericolo	<b>4</b> Tempo di esecuzione allacciamento <b>7</b> Durata delle interruzioni programmate	Obblighi necessari per apertura del cantiere e completamento SAL	<b>5</b> Attivazione del servizio di emergenza <b>6</b> Pronto intervento per pericolo
 <b>Efficienza operativa</b>	<b>8</b> Incidenza di rilavorazioni civili e idrauliche <b>9</b> Aderenza a materiali autorizzati <b>10</b> Aderenza ad appuntamenti definiti <b>11</b> Completezza di comunicazione informazioni (fotografie georeferenziate)			
			<b>12</b> Aderenza a programmazione	
 <b>Qualità cliente</b>	<b>13</b> Tempo di ripristino <b>14</b> Comunicazione Publiacqua in caso di chiusura acqua <b>15</b> Danni a terzi			

# Obblighi di sicurezza ed interferenza con pubblica viabilità



## Obiettivo generale

- Assicurare il rispetto delle vigenti norme di sicurezza sul lavoro e di interferenza con pubblica viabilità
- In particolare:
  - Assicurare il rispetto delle norme legislative sulla sicurezza «Unico 81»
  - Accettare e rispettare il «Piano di sicurezza e coordinamento»

## Descrizione

- Si considerano obblighi di sicurezza tutti quelli contenuti nel «Testo Unico sulla Salute e la Sicurezza Sul Lavoro D.Lgs. 9 Aprile 2009 n.81 e successivi aggiornamenti» e definiti nel «Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere» preparato dal Coordinatore della Sicurezza per la Progettazione (CSP) e modificato dove necessario dal Coordinatore per l'Esecuzione (CSE)
- Il CSE ispeziona periodicamente l'Impresa e verbalizza il rispetto o la deviazione delle normative sopra indicate in quattro categorie:
  - Di tipo A (nulla da segnalare)
  - Di tipo B (e.g. Infrazione di lieve entità, normalmente corrette sul posto)
  - Di tipo C (e.g. infrazione di media entità)
  - Di tipo D (e.g. infrazione di grave entità o sospensione delle lavorazioni ai sensi del D.Lgs. 81/08 art. 92, comma 1, lettera f)

Rilevazione  
a D.L.

Valore standard di riferimento	Calcolo delle penali	Metodo di rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nessuna deviazione</li> <li>▪ Limite di 100 punti/anno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Singoli eventi di fuori standard:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipo B: ..... € per ogni giorno</li> <li>– Tipo C: ..... € per ogni giorno</li> <li>– Tipo D: ..... € con possibile diffida e chiusura del cantiere</li> </ul> </li> <li>▪ Al raggiungimento cumulato nell'anno di ogni<sup>1</sup>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– 20 punti: Publiacqua procede a diffida e penalizzazione pari a l'1% dei ricavi del contratto a SAL relativo al periodo di raggiungimento della soglia</li> <li>– 100 punti: Publiacqua si riserva la possibilità di risolvere il contratto al termine dell'anno di contratto</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il Coordinatore per la Sicurezza dell'Esecuzione (CSE) ispeziona settimanalmente i cantieri a più alto rischio ed evidenzia eventuali «Non Conformità»</li> <li>▪ Il Direttore Lavori (D.L.) riceverà dal CSE i verbali contenenti «Non Conformità» e comunicherà il preavviso di penalità, aggiornando un database dedicato</li> </ul>
Indicatori e unità di misura		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema a punti: per ogni verbale che rileva delle «Non Conformità» vengono decurtati punti come segue:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Deviazione di tipo B: 0,10 punti</li> <li>– Deviazione di tipo C: 0,20 punti</li> <li>– Deviazione di tipo D: 5 punti</li> </ul> </li> </ul>		

<sup>1</sup> Le penali legate al raggiungimento cumulato nell'anno di determinati livelli di punti di penalizzazione, si sommano a quelle legate ai singoli interventi, mantenendo un limite cumulato di tutte le penali per gli obblighi di sicurezza e d'interferenza con la pubblica viabilità pari al 10% dei ricavi del contratto a SAL.



# Obblighi di sicurezza ed interferenza con pubblica viabilità – Esempi di tipologia di infrazione

## Tipo B: Infrazione di lieve entità, normalmente corrette sul posto

- Autorizzazione all' accesso mancante in cantiere;
- Segnaletica stradale incompleta e/o inadeguata e/o delimitazione cantiere incompleta e/o inadeguata;
- Mancato utilizzo di DPI specifici per le lavorazioni;
- Gestione inadeguata di deposito materiali e attrezzature;
- Mancanza di servizi igienico-sanitari per cantieri fissi
- Documentazione incompleta in cantiere (POS, PSC, verbali di coordinamento, libretti uso e manutenzione)

## Tipo C: Infrazione di media entità

- Personale non autorizzato e allontanato;
- Inadeguatezza o non corretto utilizzo di mezzi e attrezzature;
- Mancanza dei presidi medici ed estintore;
- Mancata idoneità o formazione specifica per la mansione;
- Non corretta gestione della procedura di emergenza;
- Mancata trasmissione della comunicazione giornaliera dei lavori o mancato rispetto del cronoprogramma.

## Tipo D: infrazione di grave entità o sospensione delle lavorazioni

- Mancato utilizzo di DPI per attività a rischio alto o interferente
- Assente o inadeguata messa in sicurezza delle pareti dello scavo;
- Assente o inadeguata protezione degli operatori in prossimità di linee elettriche aeree;
- Inosservanza della normativa vigente e alle procedure per lavori in luoghi confinati;
- Mancata segnalazione sottoservizi ove prevista e relativo verbale ove previsto;
- Segnaletica stradale assente, delimitazione cantiere assente;
- Condizioni atmosferiche interferenti con le attività o non corretta gestione di materiali pericolosi e rifiuti;
- Condizioni del piano viabile non in sicurezza con segnalazione assente;
- Assente o inadeguata protezione degli operatori durante lavori con rischio di caduta dall'alto / nel vuoto;
- Assenti o inadeguate misure di protezione contro i contatti diretti e indiretti.



# Tempo di riparazione guasti – Acquedotto

## Obiettivo generale

- Assicurare il soddisfacimento degli standard regolatori definiti dall'Autorità di concessione e dal regolatore nazionale
- In particolare soddisfare gli Standard Organizzativi
  - n.1 Interruzioni idriche non programmate (standard 12 h, penalità legata alle ore/giorni in eccesso e alla popolazione colpita)
  - n. 6 Riparazione guasti ordinari (standard 12h, penalità legata al numero di fuori standard)
  - n. 7 Riparazione guasti straordinari (standard 48h, penalità legata al numero di fuori standard)

## Descrizione

- Tempo di riparazione dei guasti, inteso come intervallo fra il momento della segnalazione del guasto all'Impresa (T1) e il completamento della riparazione (T2, il momento del termine delle manovre di rimessa in esercizio degli impianti). In caso di opere idrauliche a carico Publiacqua, si utilizza come riferimento il completamento delle opere civili propedeutiche a opere idrauliche (T3)
- Si definiscono per gli interventi di riparazione guasti 3 livelli di priorità, coerenti con la regolamentazione esistente:
  - Priorità 1: guasti ordinari
  - Priorità 2: guasti straordinari
  - Priorità 3: guasti che non determinano interruzione dell'erogazione
- Il livello di priorità viene assegnato dal Pianificatore in fase di assegnazione, e può essere modificato in caso di rilevazione nuove informazioni

Valore standard di riferimento	Calcolo di premio/ penali	Riduzione penalità da 50% a 20%	Metodo di rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ore di intervallo tra T2-T1 (o in parentesi tra T3 e T1):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Priorità 1: 8h (6h)</li> <li>– Priorità 2: 40h (35h)</li> <li>– Priorità 3: 60h (45h)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Singoli eventi di fuori standard: per Priorità 1 e 2 (3 in parentesi).                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicando il 20% (10%) al valore dell'opera</li> <li>– Aggiungendo un ulteriore 0,5% (0,3%) per ogni ora successiva</li> </ul> </li> <li>▪ Livello di servizio (LdS) complessivo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2,5% del valore a SAL complessivo al raggiungimento di una percentuale di F.S. (escluso P 3) superiore al 5% nel mese precedente a quello del SAL, ed ulteriore 2,5% per ogni ulteriore 5% di F.S.</li> <li>– In caso di LdS &gt;98% (nel mese precedente a quello del SAL) è prevista una riduzione delle penali su singolo F.S. al livello del 10%/ 0,3%</li> <li>– In caso di LdS &gt;99,5% è previsto un premio pari al 5% sul valore a SAL delle opere attinenti allo stesso servizio e Priorità/ Tipo</li> <li>– Un LdS su base annua inferiore al 85% determina la possibilità di risolvere il contratto al termine dell'anno di contratto in corso.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rilevazione giornaliera automatica dai flussi di sistema SAP</li> <li>▪ Nel caso questo non sia disponibile, l'Appaltatore si impegna a mantenere un registro con le informazioni necessarie, da comunicare settimanalmente al Direttore dei Lavori</li> </ul>	
Indicatori e unità di misura			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ore per intervento in eccesso a valore standard</li> <li>▪ Percentuale di interventi in eccesso a valori standard</li> </ul>			

Aumento da 7 a 8h, con riduzione LdS interno da 4 a 3h

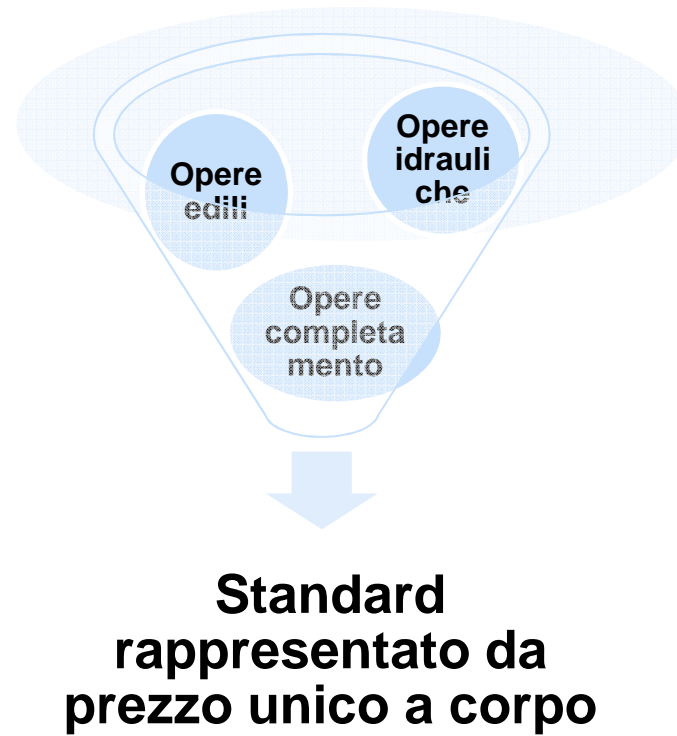
Scelta di non traslare penalità regolatoria, ma con introduzione di LdS complessivo

Introduzione premialità in caso di LdS complessivo



## 4 Introduzione di standard operativi

Esecuzione di riparazione idrica

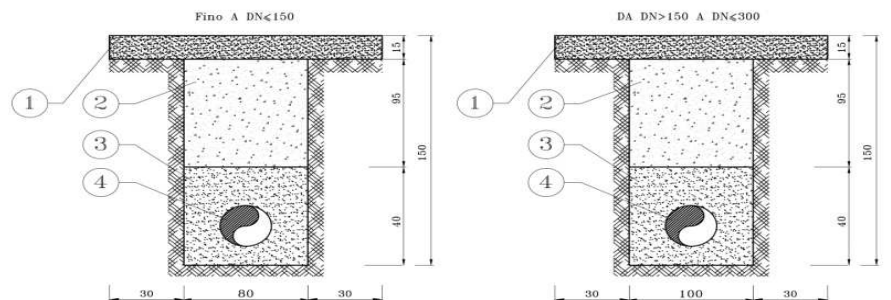




4

## Esempio di standard prezzo a corpo

Sezione minima di scavo per interventi da 0 a 6 ml  
in strade asfaltate



Nota: Ripristini e riempimenti dovranno comunque essere confermate dalla D.L. in seguito agli accordi con gli Enti interessati.

Le quote sono espresse in cm

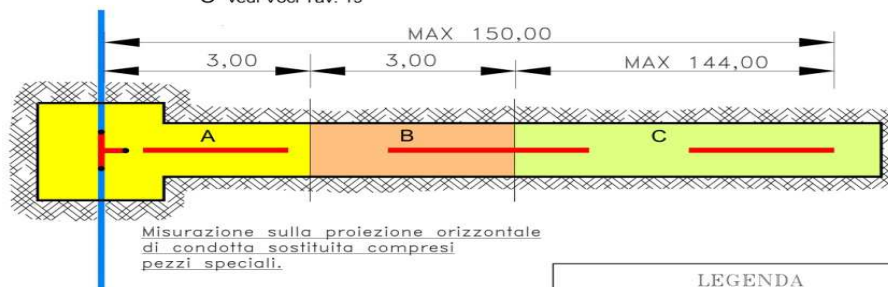
LEGENDA:	
1	Binder
2	Misto cementato
3	Sabbione
4	tub. Acqua

### LAVORI DI MANUTENZIONE

NORME PER LA MISURAZIONE DEI LAVORI.

INTERVENTI PER COLLEGAMENTO/ RIPARAZIONE/ SOSTITUZIONE/ ESTENSIONE CONDOTTE IDRICHE.

- A vedi Voci Tav. 17
- B vedi Voci Tav. 18
- C vedi Voci Tav. 19



Misurazione sulla proiezione orizzontale  
di condotta sostituita compresi  
pezzi speciali.

LEGENDA	
	Tubazione esistente
	Nuova Tubazione in Estensione o Sostituzione



## Allegati



---

- **Caratteristiche e contenuti dell'Appalto**

- Oggetto dell'Appalto
  - Sintesi meccanismo di incentivazione
-



# Caratteristiche e contenuti dell'appalto (1/4)



## Requisiti di ammissione

- **Requisiti di Ordine generale** (art. 38 del codice appalti),
  - **Requisiti di Capacità Economica Finanziaria:**
  - Patrimonio Netto – Quotazione di Indebitamento - Rapporto Debit/Equity – Cifra Affari – Referenze Bancarie
  - **Requisiti di Capacità Tecnica**
  - Per i Lavori - Possesso Certificazioni SOA (OG6, OS22, OG12) e certificazioni di lavori eseguiti per l'attività di Pronto intervento e manutenzione ordinaria su reti.
  - Per i servizi - Iscrizione all'albo Naz. Gestori Ambientali e certificati di servizi analoghi sia per il servizio di stasatura e spurgo fognario che per le altre prestazioni di servizi.
  - Impegno all'allestimento di sedi operative dislocate sul territorio atte ad allocare i mezzi ed approvvigionare i materiali ritenuti necessari per l'esecuzione del contratto.
- 

## Elementi peculiari del bando

- Gara unica suddivisa in due lotti distinti con clausola di esclusione dell'aggiudicatario del 1° lotto
  - Procedura ristretta
- 

## Modalità di aggiudicazione

- Ribasso unico percentuale sull'elenco prezzi



## Caratteristiche e contenuti dell'appalto (2/4)



### Appalto qualificato come appalto misto di lavori e servizi

Lavori (di manutenzione)

OG6 (categoria illimitata)

OS22 (carpenterie metalliche)

OG12 (amianto)

Servizi – manutenzione aree a verde  
stasatura e pulizia di reti fognarie  
trasporto acqua potabile

i servizi saranno liberamente ed interamente subappaltabili ad imprese qualificate ai sensi degli artt. 41, 42 e 44 del codice con fatturato complessivo, analogo, referenze e certificazioni di iscrizione agli albi ecc.

Questa tipologia di qualificazione permette:

- ➔ ammissione alla gara d'appalto anche di imprese prive di SOA per prestazioni di servizio;
- ➔ maggior apertura del mercato

### Durata

- Contratto con clausola a capienza
- Importo di riferimento su 4 anni (3+1 anni)

### Gestione del subappalto

- Il subappalto viene gestito con un criterio – norma contrattuale – che prevede il controllo a contatore quadrimestrale delle attività affidate in subappalto al fine di monitorare il 30% di affidamento consentito in corso d'opera.



## Caratteristiche e contenuti dell'appalto (3/4)



### Elenco prezzi unico per lavori e servizi

introduzione di voci di elenco prezzi a corpo relative alle attività di:  
manutenzioni e riparazioni su reti idriche  
manutenzioni e riparazioni su reti fognarie  
allacci su reti idriche e fognarie

---

### Fornitura dei materiali

**i prezzi a corpo**, per interventi in acquedotto fino al diametro 300 mm, **comprendono la fornitura di materiale idraulico** negli oneri a carico dell'appaltatore; sono state introdotte norme contrattuali molto stringenti sulla approvazione preventiva dei materiali e sulle regole di tracciabilità e riconoscimento dei materiali messi in opera

---

### consegna dei lavori e collaudo

- **consegna dei lavori è unitaria**
- **collaudo è unitario e finale**  
nessuna opera eseguita durante il periodo di vigenza contrattuale svincola l'appaltatore dalle responsabilità e garanzie contrattuali, fino al collaudo generale (le verifiche a campione in corso d'opera non sono un collaudo);
- ogni singolo lavoro o servizio sarà descritto ed identificato in un singolo ordinativo contrattuale, avente funzione di specificare l'oggetto genericamente descritto nel capitolato





## Caratteristiche e contenuti dell'appalto (4/4)



### **modalità di gestione degli smaltimenti terre e rocce da scavo**

l'onere del conferimento a discarica/riutilizzo del materiale proveniente dagli scavi opere di riparazione idrica e fognarie e allacci e estensioni reti, viene inserito nell'analisi e nel conseguente prezzo finale a corpo definito per le riparazioni, allacci ed estensioni reti idriche e fognare;

### **Modalità di misura e contabilizzazione dei lavori**

la prevalenza delle attività (circa il 70%) viene rappresentata da prezzi a corpo che comprendono tutte le fasi di lavorazione;

Publiacqua intende agganciare la fase di rilevamento delle misure (redazione del libretto delle misure) direttamente alla fase di contabilizzazione e registrazione attraverso la piena attivazione delle procedure operative di WFM ed agganciando i riscontri contabili direttamente alla piattaforma di gestione e controllo commesse SAP.

Lo stato di avanzamento dei lavori e servizi, redatto dal Direttore dei Lavori, conterrà il dettaglio relativo ai lavori e servizi effettuati a cadenza bimestrale e comunque fino al raggiungimento dell'importo di euro 1.500.000,00



## Allegati



- 
- Caratteristiche e contenuti dell'Appalto
  - **Oggetto dell'Appalto**
  - Sintesi meccanismo di incentivazione
-



## Oggetto dell'appalto (1/4)



### 1 – LAVORI DI MANUTENZIONI ACQUEDOTTO E FOGNATURA ED ALLACCI

- Lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti idriche e fognarie
- Realizzazione di tutte le opere di scavo, murarie ed affini relative alla posa di nuove tubazioni stradali;
- Esecuzione di nuovi allacciamenti domiciliari

#### – PRESTAZIONI ACCESSORIE

- Esecuzione di tutte le opere e prestazioni occorrenti per l'apposizione e conservazione dei segnali di pericolo
- Servizio di reperibilità da effettuarsi anche in caso di scioperi, per gli interventi di riparazioni di perdite e per l'eliminazione di disservizi di qualsiasi natura;
- Assistenza per spandimento sale in situazioni di emergenza meteo (neve, ghiaccio, etc.)



## Oggetto dell'appalto (2/4)



### 2– MANUTENZIONE AREE A VERDE

- Falciatura di tappeti erbosi e scarpate, potatura di siepi e alberi alto fusto, interventi di diserbamento e pulizia su marciapiedi o cordonati, interventi di manutenzione di sorgenti e recinzioni in genere.
- Ripulitura fossi e risagomatura argini e scarpate, compreso smaltimenti terre di scavo.

### 3 – CARPENTERIE ED INTERVENTI SU IMPIANTI

- Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ristrutturazione e nuova realizzazione di opere di carpenteria metallica ed idraulica
- Fornitura in opera di tubazioni di collegamento in acciaio inox, acciaio zincato o altri materiali, incluse valvole, pezzi speciali vari, sostegni, staffe e simili;
- Ristrutturazione di sezioni di impianto esistenti per quanto concerne le sole opere di carpenteria
- Realizzazione di opere di carpenteria metallica per messa in sicurezza luoghi di lavoro (corrimani, scale, passerelle, grigliati, etc.)



## Oggetto dell'appalto (3/4)



### 4– STASATURA E PULIZIA DELLE RETI FOGNARIE

- Interventi di stasatura di tubazioni fognarie, pulizia di collettori fognari, dei relativi pozzetti e sollevamenti di rilancio
- Pulizia di vasche, manufatti e relative condotte di collegamento presenti all'interno degli impianti di depurazione, inclusa la rimozione del materiale solido e fangoso palpabile presso gli impianti di depurazione sollevamento fognari
- Movimentazione e trasporto di fanghi e/o rifiuti speciali liquidi e fangosi
- Interventi di autoespurgo di fosse biologiche presenti presso gli impianti e le sedi di Publiacqua SpA
- Lavori in zone impervie, terreni scoscesi, terreni agricoli e fuori da sede stradale per pulizia collettori fognari e/o dei relativi pozzetti e sollevamenti di rilancio.
- Pulizia caditoie stradali secondo programma definito da Publiacqua spa
- Attività di video-ispezione su collettori fognari
- Lavori di bonifica ambientale a seguito di eventi accidentali di sversamento, compreso Pratica amministrativa e tecnica regolamentata con Delibera Regione Toscana n°301 del 15.03.2010.



## Oggetto dell'appalto (4/4)



### 5 – SERVIZI DI TRASPORTO ACQUA POTABILE

- Prelievo dell'acqua potabile fornita da Publiacqua S.p.A. dai punti di approvvigionamento adibiti a tale rifornimento, sul territorio gestito da Publiacqua S.p.A.
- Trasporto e scarico a gravità ed a pressione mediante motopompa, dell'acqua potabile prelevata, nei singoli depositi gestiti da Publiacqua S.p.a, in depositi stradali installati per l'emergenza idrica e su depositi privati di utenze speciali, come ad esempio scuole, ospedali e plessi pubblici e comunque dietro indicazione dalla stazione appaltante;
- Noleggio cisterne e serbatoi stradali per emergenza idrica dotati di rubinetti di erogazione idrica per utenza domestica.





## Allegati





- 
- Caratteristiche e contenuti dell'Appalto
  - Oggetto dell'Appalto
  - **Sintesi meccanismo di incentivazione**
-



## Sintesi KPI incentivati (1/2)

Tipo	Indicatori	Unità di misura	Singolo intervento		Livello di Servizio (LdS) complessivo	
			Standard	Penalità	Standard	Penalità
 <b>Sicurezza e ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obblighi di sicurezza e interferenza con viabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema a punti (100 su 12 mesi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo B, C: .....€ ogni 0,1 punti</li> <li>Tipo D:.....€ ogni 5 punti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>20 punti cumulati su base annua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>...% del fatturato a SAL ogni 20 punti</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>100 punti cumulati su base annua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facoltà di risoluzione del contratto</li> </ul>
 <b>Standard regolati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riparazione guasti acquedotto e fognature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Episodi di ritardo di riparazione</li> <li>Ore di ritardo</li> <li>Percentuale di fuori standard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Da consegna a impresa (acquedotto) <ul style="list-style-type: none"> <li>— P1: 8 ore</li> <li>— P2: 40 ore</li> <li>— P3: 60 ore</li> </ul> </li> <li>Da consegna a impresa (fognatura) <ul style="list-style-type: none"> <li>— T1: 16 ore</li> <li>— T2: 80 ore</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P1, P2, T1, T2, (P3): <ul style="list-style-type: none"> <li>— x % ( y %) del valore opera</li> <li>— x x% ( y y%) per ogni ora ulteriore</li> </ul> </li> </ul>	Separatamente P1/ P2/T1/T2: <ul style="list-style-type: none"> <li>% di F.S. su base mensile</li> </ul>	Separatamente P1/P2/T1/ T2:: <ul style="list-style-type: none"> <li>% del fatturato a SAL complessivo</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Superiore al 98% su base mensile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione delle penalità singole dal ... % al .... %</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Superiore al 99,5% su base mensile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Premio a SAL pari al ....% del ricavo a SAL (relativo solo alla Priorità di intervento)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di esecuzione allacciamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Episodi di ritardo</li> <li>Giorni di ritardo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 giorni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>x % del valore opera</li> <li>y y% per ogni giorno ulteriore</li> </ul>	N/A	N/A

## Sintesi KPI incentivati (2/2)

Tipo	Indicatori	Unità di misura	Singolo intervento		Livello di Servizio (LdS) complessivo	
			Standard	Penalità	Standard	Penalità
 <b>Standard regolati</b>	▪ Attivazione servizio di emergenza	▪ Ore di ritardo	▪ 8 ore	▪ .....Euro ogni ora di ritardo	N/A	N/A
	▪ Pronto intervento per pericolo	▪ Ore di ritardo	▪ 1 ora	▪ .....Euro ogni ora di ritardo	N/A	N/A
	▪ Durata delle interruzioni programmate	▪ Ore di ritardo	▪ P 1: 12 ore ▪ P 2: 18 ore ▪ P 3: 48 ore	▪ .....Euro ogni ora di ritardo	N/A	N/A
 <b>Efficienza operativa e qualità cliente</b>	▪ Rilavorazioni civili e idrauliche	▪ Episodi F.S. ▪ Percentuale F.S.	▪ 0	▪ Rifacimento	▪ Civili: x % annuo ▪ Idrauliche: 1% annuo	▪ Facoltà di risoluzione contratto per l'anno successivo
	▪ Aderenza a materiali	▪ Episodi F.S. ▪ Percentuale F.S.	▪ 0	▪ x % del valore dell'opera ▪ ..... Euro rilevazione magazzino	▪ y % annuo	▪ Facoltà di risoluzione contratto per l'anno successivo
	▪ Aderenza a programmazione	▪ Giorni di deviazione ▪ Percentuale F.S.	▪ 1 giorno	▪ y % ogni giorno di ritardo (o premio per anticipo)	▪ z % annuo	▪ Facoltà di risoluzione contratto per l'anno successivo
	▪ Tempo di ripristino	▪ Ore di deviazione ▪ Percentuale F.S.	▪ 48 ore	▪ z % ogni 12 h di ritardo (o premio di zz % per anticipo)	▪ t % annuo	▪ Facoltà di risoluzione contratto per l'anno successivo



## Prossimi passi operativi

**Presentazione al mercato e raccolta osservazioni**

- Maggio 2013

**Avvio procedure concorsuali / bando**

- Giugno - Ottobre 2013

**Aggiudicazione**

- Novembre - Dicembre 2013

**Inizio attività / lavori servizi**

- Gennaio 2014