

Ambito Distrettuale  
Sarnese-Vesuviano



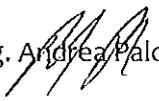
OPERATIONS

Accordo quadro per il "Servizio di rifornimento idrico sostitutivo a mezzo autocisterne".

Elaborato n.  004	Descrizione  <b>Specifiche Gestione Informatica</b>
-------------------------	---

Revisioni	Data		
00	Febbraio 2018		

Operations  
Il Responsabile

Ing.   
Palomba

## INDICE

1. PREMESSA .....	2
2. PIATTAFORMA INFORMATICA PER LA GESTIONE DELL'APPALTO .....	2
3. INTERAZIONE G.O.R.I. S.P.A. – APPALTATORE .....	3
4. PRESA IN CARICO INTERVENTO .....	5
5. INTERVENTO AUTOCISTERNA.....	7
6. AVANZAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI.....	7
7. FORMAZIONE.....	8
8. REQUISITI TECNICI .....	8
8.1 REQUISITI HARDWARE E SOFTWARE – DISPOSITIVI MOBILI E PC .....	8
8.2 REQUISITI DI CONNETTIVITÀ .....	9
9. OBBLIGO DI ADOZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DELL'APPALTO .....	9

## 1. PREMESSA

Il presente allegato è parte integrante del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale che ha per oggetto l'esecuzione del Servizio di fornitura acqua potabile con Automezzo cisterna come servizio sostitutivo per emergenze mancanza acqua, per i comuni gestiti da GORI, e ricadenti all'interno del territorio dell'Ambito Distrettuale Sarnese -Vesuviano della Regione Campania, nonché alla esecuzione di tutti gli interventi identificati nel Capitolato.

Il contratto ha oggetto complesso, ma causa unitaria, individuata dalle parti nell'interesse di G.O.R.I S.p.A. al mantenimento di ottimali standard qualitativi di efficienza.

I predetti standard sono garantiti da un avanzato ed articolato sistema di controllo gestione e controllo attività, che è stato sviluppato in G.O.R.I S.p.A. su piattaforma informatica SAP.

Nel presente allegato saranno descritte le interazioni richieste all'Appaltatore con i sistemi informativi di G.O.R.I S.p.A., in funzione delle tipologie di interventi riportate all'interno del capitolato quali:

- a. servizio di Distribuzione Programmabile che ha la funzione di assicurare l'affidabilità della distribuzione dei carichi d'acqua come servizio sostitutivo, necessari nei casi in cui è possibile programmare e pianificare l'interruzione del servizio idrico, in talune zone, per motivi di manutenzione della rete idrica;
- b. Il servizio di Distribuzione Straordinaria o fuori servizio in emergenza, da espletarsi nei Comuni gestiti da GORI, dovrà essere garantito nelle 24 ore della giornata per l'intera durata dell'Accordo Quadro, compresi i giorni festivi e prefestivi;

Saranno inoltre indicati i requisiti hardware e software di cui l'Appaltatore dovrà dotarsi al fine di realizzare l'integrazione richiesta.

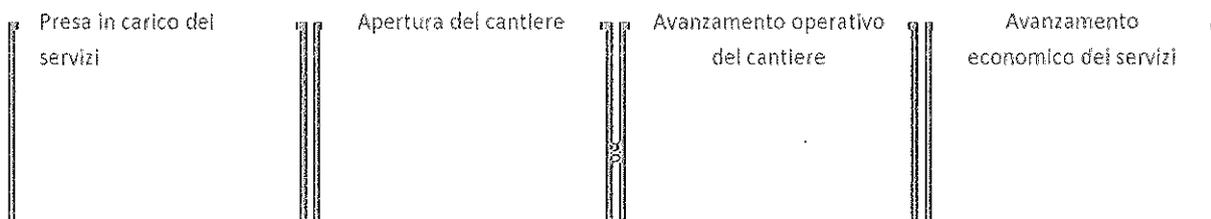
## 2. PIATTAFORMA INFORMATICA PER LA GESTIONE DELL'APPALTO

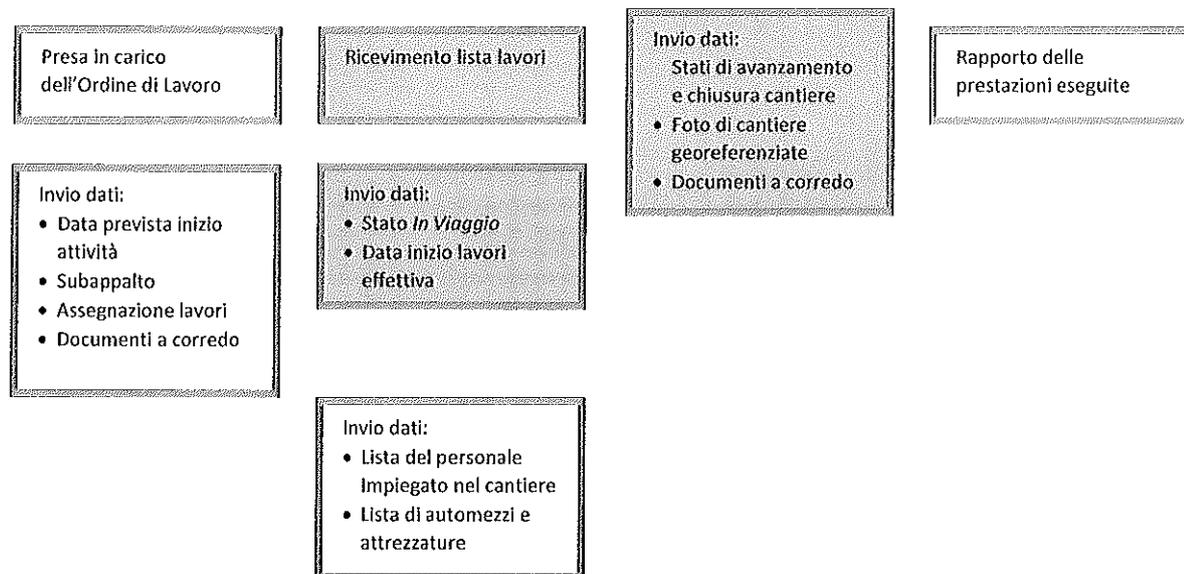
Per la gestione dell'appalto, assegnazione degli ordini di servizio, gestione dell'esecuzione degli interventi, consuntivazione economica e quanto altro non esplicitamente richiamato, all'Appaltatore è richiesto di operare mediante piattaforma informatica SAP fornita dalla Committenza.

In dettaglio l'appaltatore:

1. mediante l'utilizzo un portale ad hoc accessibile via web attraverso PC, riceverà, pianificherà e schedulerà le attività commissionate alle squadre operative in campo, inserendone la relativa consuntivazione (Rapporto delle prestazioni eseguite);
2. mediante terminali *mobile* (tablet), dotati di un apposito software SAP Work Manager assegnati alle singole squadre operative in campo, renderà visibile a sistema, in modalità *real-time*, l'avanzamento degli interventi nei vari luoghi/cantieri secondo le diverse fasi di attuazione.

Le macro-attività in carico all'Appaltatore sono riassunte nella figura di seguito riportata:





Integrazione Mobile

Integrazione Portale

### 3. INTERAZIONE G.O.R.I. S.P.A. – APPALTATORE

L'Appaltatore, per ciascuna fase di processo oggetto dell'Accordo Quadro, è chiamato ad interagire con i sistemi informativi di G.O.R.I. S.p.A. attraverso opportuni dispositivi mobile e terminali.

G.O.R.I. S.p.A. riceverà le informazioni comunicate dall'Appaltatore sulla propria piattaforma informatica che gestisce anche pianificazione e la schedulazione delle attività.

G.O.R.I. S.p.A. usufruisce della stessa tecnologia mobile, per mezzo della quale i propri ispettori *on site* comunicano i dati raccolti sui cantieri alla piattaforma informatica.

#### Prestazioni

N.	Dispositivo Informatico	Owner	Evento	Azione	Descrizione
1	Portale Web	Appaltatore	Documentazione Permessi consegnata ad Acea (opzionale)	Comunicazione di consegna ad Acea, per validazione, della documentazione a supporto delle richieste dei permessi.	Attraverso un portale web, l'Appaltatore comunica che ha consegnato ad Acea, per validazione, la documentazione a supporto delle richieste dei permessi necessari all'apertura del cantiere o all'esecuzione dell'intervento (ove applicabili), e allega i relativi elaborati.
2	Portale Web	GORI S.p.A.	Documentazione Permessi approvata (opzionale)	Validazione della documentazione a supporto delle	Attraverso un portale web, GORI S.p.A. comunica di aver validato la documentazione a supporto

				<i>richieste dei permessi.</i>	delle richieste dei permessi necessari all'apertura del cantiere o all'esecuzione dell'intervento, e allega i relativi elaborati.
3	Portale Web	Appaltatore	Permessi Richiesti (opzionale)	Comunicazione di consegna delle richieste di permessi agli enti preposti.	Attraverso un portale web, l'Appaltatore comunica che ha consegnato le richieste dei permessi necessari all'apertura del cantiere o all'esecuzione dell'intervento agli enti preposti.
4	Portale Web	Appaltatore	Permessi Ottenuti (opzionale)	Comunicazione di avvenuta ricezione dei permessi necessari all'apertura del cantiere.	Attraverso un portale web, l'Appaltatore comunica che ha ottenuto da parte degli enti preposti i permessi necessari all'apertura del cantiere o all'esecuzione dell'intervento, e allega i relativi documenti.
5	Portale Web	Appaltatore	Intervento Pianificato	Invio data e ora prevista di inizio attività (apertura cantiere ove applicabile).	Attraverso un Portale web, l'Appaltatore comunica data e ora prevista di inizio attività (apertura cantiere ove applicabile).
6	SAP ECC	GORI S.p.A.	Pianificazione Rifiutata (opzionale)	Modifica data e ora prevista di inizio attività (apertura cantiere ove applicabile).	GORI S.p.A. ha facoltà di rifiutare la pianificazione dell'Appaltatore e proporre nuova pianificazione di data e ora. Il fornitore accetta o ripropone una nuova data e si ritorna allo stato 5. Per GORI S.p.A. vale il silenzio assenso.
7	Device Mobile con software SAP Work Manager	Appaltatore	In viaggio	Operatore dell'Appaltatore comunica di essere in viaggio verso il cantiere o il luogo dell'intervento.	Attraverso il dispositivo mobile in suo possesso, l'operatore comunica di essere in viaggio verso il cantiere o il luogo dell'intervento per svolgere il suo lavoro. Tale comunicazione congela data e ora di pianificazione.

8	Device Mobile con software SAP Work Manager	Appaltatore	Sul posto	Invio data e ora di arrivo sul posto, e relative foto georeferenziate.	Attraverso il dispositivo mobile in suo possesso, l'operatore invia foto che documentano lo stato dei luoghi. Comunica la data e l'ora di arrivo sul posto.
9	Device Mobile con software SAP Work Manager	Appaltatore	Iniziato	Comunicazione inizio attività (data e ora di apertura cantiere, ove applicabile) e invio foto georeferenziate.	Attraverso il dispositivo mobile in suo possesso, l'operatore dichiara l'inizio dell'attività, comunica data e ora di apertura cantiere (ove applicabile) e invia foto georeferenziate che documentano lo stato del cantiere o del luogo dell'intervento e la sua contestualizzazione.
10	Device Mobile con software SAP Work Manager	Appaltatore	Completato	Comunicazione di attività completata e invio foto georeferenziate.	Attraverso il dispositivo mobile in suo possesso, l'operatore comunica l'attività è completata e invia foto georeferenziate che documentano lo sgombero del cantiere contestualizzato o lo stato del luogo al termine dell'intervento.

Di seguito vengono descritte le macro funzioni gestite a livello informatico collegate alle attività da svolgere per l'intero ciclo di processo. In particolare, ci si sofferma su alcuni aspetti peculiari richiesti all'Appaltatore per l'esecuzione dell'attività.

#### 4. PRESA IN CARICO INTERVENTO

##### PRESA IN CARICO E LISTA INTERVENTI

La presa in carico dell'intervento viene individuata con l'evento di generazione e attribuzione sul sistema SAP ECC di GORI S.p.A. di una attività all'Appaltatore.

Tale attività, contestualmente alla sua generazione, viene inviata al Portale in uso all'Appaltatore, in modo che questi ne possa prendere visione.

In questa fase, la figura delegata dall'Appaltatore alla gestione del Portale potrà visualizzare, in base all'area di competenza, le attività assegnate da GORI S.P.A. e comunicare la pianificazione tramite data/ora di stima inizio interventi.

Tale data potrà essere rigettata da GORI S.P.A. e in tal caso l'Appaltatore sarà tenuto a comunicarne un'altra per passare alle successive fasi di gestione dell'intervento/servizio sui sistemi Portale e SAP Work Manager.

##### LISTA DEL PERSONALE

L'Appaltatore fornirà i dati identificativi degli operatori che intende impiegare sugli interventi di GORI S.P.A. secondo le specifiche indicate dalla direzione dei servizi.

GORI S.P.A. verificherà preliminarmente l' idoneità di ciascun operatore che l'Appaltatore intende impiegare in cantiere.

I riferimenti degli operatori ritenuti idonei saranno censiti sul sistema SAP ECC di GORI S.P.A.

Per ogni intervento, attraverso il Portale in uso, l'Appaltatore dovrà inserire la lista degli operatori presenti sul cantiere.

L'invio di questa informazione dovrà avvenire al variare del personale impiegato.

L'Appaltatore comporrà liste di personale attraverso il Portale in uso e avrà possibilità di inserire i soli nominativi presenti sul sistema di GORI S.P.A.

Le informazioni giornaliere saranno storicizzate e potranno essere utilizzate da GORI S.P.A. per controlli.

Per effettuare un inserimento di una nuova risorsa tra quelle accreditate sui sistemi informativi, sarà necessario ripetere la procedura indicata precedentemente.

GORI S.P.A. avrà facoltà di sospendere un operatore qualora venissero meno i requisiti di idoneità secondo le normative vigenti.

Un operatore sospeso non risulterà selezionabile sul Portale in uso all'Appaltatore.

#### LISTE AUTOMEZZI E ATTREZZATURE

L'Appaltatore è tenuto a comunicare la lista di mezzi e attrezzature che intenderà impiegare sui cantieri di GORI S.P.A. (Decreto legislativo 81/2008).

Tali mezzi/attrezzature saranno censiti sul sistema SAP ECC di GORI S.P.A. (Tipo Mezzo, Targa Matricola, persona giuridica proprietaria del mezzo).

L'Appaltatore comporrà liste di mezzi e attrezzature attraverso il Portale in uso e avrà possibilità di inserire i soli riferimenti presenti sul sistema di GORI S.P.A.

Le informazioni giornaliere saranno storicizzate e potranno essere utilizzate da GORI S.P.A. per controlli.

Per effettuare un inserimento di un nuovo mezzo d'opera/attrezzatura tra quelle già accreditate, sarà necessario richiedere ad GORI S.P.A., attraverso una procedura interna, di accreditare il mezzo/attrezzatura sul sistema SAP ECC di GORI S.P.A.

#### RICHIESTA E OTTENIMENTO PERMESSI

Attraverso il Portale in uso, l'Appaltatore dovrà:

- segnalare ad GORI S.P.A. la documentazione per cui si richiede la firma della direzione dei servizi;
- aggiornare lo stato di richiesta e ottenimento dei permessi/autorizzazioni necessari per l'avvio ed il completamento dell'intervento;
- allegare all'ordine di servizio la documentazione ottenuta.

#### ATTRIBUZIONE ATTIVITÀ AD OPERATORI (SCHEDULAZIONE)

Attraverso il Portale in uso, l'Appaltatore dovrà attribuire le attività commissionate da GORI S.P.A. ad una squadra indicando la risorsa/e dotata/e di un dispositivo mobile.

Attraverso questa operazione, l'attività sarà visualizzabile soltanto da quel/i dispositivo/i.

Di seguito vengono descritti i flussi di comunicazione gestiti a livello informatico attraverso la piattaforma SAP Work Manager tra GORI S.P.A. e la squadra assegnataria dell'attività.

## 5. INTERVENTO AUTOCISTERNA

La squadra operativa, incaricata dell'esecuzione dell'intervento, comunica mediante il dispositivo mobile attraverso la piattaforma SAP Work Manager.

### RICEVIMENTO LISTA INTERVENTI

La tecnologia di trasmissione delle operazioni da eseguire è di tipo *pull*: questo implica che l'operatore è tenuto ad aggiornare la lista delle attività sul proprio dispositivo con una frequenza idonea a garantire il livello di servizio richiesto all'Appaltatore.

Consultando la suddetta lista, l'operatore potrà:

- verificare il proprio scheduling lavorativo;
- interagire con GORI S.p.A. nelle diverse fasi dell'attività.

### SQUADRA IN VIAGGIO

Una volta che la squadra entra in viaggio per raggiungere un cantiere, essa dovrà notificarlo con un cambio stato dell'attività. Tale cambio stato congelerà la data di apertura stimata del cantiere.

### INIZIO INTERVENTO EFFETTIVO

All'arrivo sul luogo/cantiere, la persona delegata dall'Appaltatore dovrà, tramite il dispositivo in dotazione:

- avviare l'automatismo che notifica data e ora di inizio attività o apertura del cantiere;
- inviare le foto georeferenziate e contestualizzate del cantiere o dello stato dei luoghi e contestualmente cambiare lo stato dell'attività.

### AGGIORNAMENTO STATI DEL CANTIERE E INVIO FOTO CANTIERE GEOREFERENZIATE

L'Appaltatore è tenuto, ad aggiornare gli stati dell'attività contestualmente all'invio di foto georeferenziate e contestualizzate che riproducono il cantiere in quella determinata fase.

Le foto da inviare dovranno essere realizzate in bassa risoluzione ed in numero non inferiore a 10 e non superiore a 20.

### SOSPENSIONE ATTIVITÀ

In qualsiasi momento, a partire dallo stato Iniziato, e per tutte le tipologie di interventi citate, l'Appaltatore potrà inserire una Sospensione attività (stato Sospeso), per dichiarare delle interruzioni temporanee di breve durata dell'intervento e le relative cause.

All'inserimento della Sospensione, sarà richiesta la valorizzazione di una causale codificata scelta da una lista, e sarà possibile inserire una nota esplicativa. Superate o venute meno le motivazioni dell'interruzione, l'Appaltatore dichiarerà la ripresa dell'attività dallo stato in cui si trovava prima della Sospensione.

GORI S.p.A. si riserva la facoltà di rifiutare la Sospensione per mancanza di comprovate cause tecniche.

## 6. AVANZAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI

### INSERIMENTO RAPPORTO DELLE PRESTAZIONI ESEGUITE

L'Appaltatore dovrà inserire, salvo diversa indicazione della direzione dell'esecuzione dei servizi, il Rapporto delle prestazioni eseguite per ogni intervento completato.

In questo documento dovranno essere indicate:

- le prestazioni (voci di prezzo) eseguite nell'intervento e le relative quantità; sarà possibile partire da quelle preventivate o stimate nella fase di assegnazione interventi e, laddove applicabile, sostituirle o integrarle con altre voci selezionate dall'Elenco Prezzi del Contratto di Appalto;

Il Rapporto delle prestazioni eseguite sarà soggetto a verifica e approvazione della Direzione dei servizi, a seguito della quale genererà un documento di avanzamento economico dell'Appalto.

Unica eccezione a quanto esposto nel presente paragrafo è rappresentata dagli Interventi di Gestione Utenza, per cui sono previsti compensi forfettari e non è richiesto l'inserimento del Rapporto delle prestazioni eseguite.

## 7. FORMAZIONE

La Formazione degli operatori e dei pianificatori dell'Appaltatore sarà così gestita:

- G.O.R.I. S.p.A. si impegnerà a trasmettere le conoscenze necessarie ai soli docenti individuati dall'Appaltatore;
- l'Appaltatore provvederà attraverso i docenti da lui individuati a formare, a sue spese e con le modalità da lui prescelte, il proprio personale.

## 8. REQUISITI TECNICI

L'Appaltatore dovrà dotarsi di sistemi informatici in grado di interagire con quelli attualmente in uso presso la committente, al fine di realizzare la piena interattività e garantire i flussi di comunicazione attraverso le piattaforme SAP Work Manager e SAP ECC.

### 8.1 REQUISITI HARDWARE E SOFTWARE – DISPOSITIVI MOBILI E PC

La soluzione mobile sarà configurata usando la piattaforma indipendente SAP Agency Technology e sarà basata su SAP Work Manager.

Il modello di riferimento per i device sarà il Samsung GalaxyTab S2 32GB o superiore con connettività LTE. Altri tipi di dispositivi, dotati delle caratteristiche sopra indicate, potrebbero essere utilizzati dall'Appaltatore ma non saranno ufficialmente supportati, in quanto potenzialmente non compatibili con le funzionalità sviluppate.

I costi di acquisto dei terminali e del traffico generato dalle SIM dati saranno a carico dell'Appaltatore.

Inizialmente sarà illustrato, da parte della Committente, come effettuare il setup dei terminali con l'installazione del software dedicato in modo che l'Appaltatore sia autonomo nel configurare tutti i dispositivi utilizzati.

I requisiti minimi hardware e software dei PC in uso agli operatori per le attività attraverso portale sono di seguito elencati:

- ✓ Microsoft Windows 7;
- ✓ CPU i3
- ✓ RAM 4 GB;
- ✓ Browser Internet Explorer 10.0 o superiore;
- ✓ Possibilità d'interazione con connessione a banda larga;
- ✓ Java Runtime Environment 1.6;
- ✓ Adobe Flash Player 10 o superiore.

## 8.2 REQUISITI DI CONNETTIVITÀ

L'appaltatore dovrà dotarsi di tecnologie e servizi idonei alla comunicazione fra il Data Center aziendale ed il Data Center della Committente. Tale comunicazione dovrà essere garantita attraverso una connettività su internet fornita da un Service Provider in grado di garantire servizi di livello Enterprise.

In particolare si richiede che la banda nominale della connessione principale non sia inferiore a 20 Mbps, con BMG di 10 Mbps, e che sia disponibile un collegamento di backup di banda nominale almeno 10 Mbps, con BMG a 5 Mbps, in configurazione alta affidabilità (high availability). In caso di guasto, la suddetta connessione dovrà avere tempi di ripristino, garantiti dal Provider del servizio, non superiori a 1 giorno lavorativo.

Per quanto riguarda i device mobili, dovrà essere garantita connettività 4G ad internet mediante SIM di un gestore che offra adeguata copertura del territorio gestito. La connessione dei device ai sistemi della Committente sarà ottenuta mediante VPN.

## 9. OBBLIGO DI ADOZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DELL'APPALTO

L'Appaltatore è obbligato a dotarsi di un sistema gestionale perfettamente idoneo ad interfacciarsi con il sistema operativo descritto ai paragrafi precedenti, per la gestione informatica degli Ordinatori di servizio ricevuti e del flusso di informazioni con la Committente, nonché per la schedulazione delle risorse in campo.

L'obbligazione oggetto del presente articolo trae origine dal preminente interesse della Committente ad esercitare un controllo informatico in tempo reale delle singole attività oggetto del Contratto.

L'inadempimento della suddetta obbligazione, fermo il diritto della Committente al risarcimento del maggior danno, concretizzando la ragione del grave inadempimento, costituisce motivo di risoluzione contrattuale.

Durante lo svolgimento dell'Appalto, la Committente si riserva la possibilità di effettuare aggiornamenti tecnologici e funzionali del sistema informatico operativo gestionale descritto, senza che questo comporti la sospensione, anche temporanea, degli obblighi dell'Appaltatore. Qualora gli aggiornamenti abbiano impatto sulle funzioni rese disponibili agli operatori dell'Appaltatore, la Committente procederà a pianificare tali modifiche con congruo anticipo.

