



# COMUNE DI NAPOLI



SELAV SpA  
Via Nuova Poggioreale, 156 A/B  
80143 Napoli  
Tel.: 081 2583210  
P.IVA: 00290540632

Titolo del progetto:

## PROJECT FINANCING PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA NEI CIMITERI DEL COMUNE DI NAPOLI

Progettista:



Via Nevio 102/ C - 80122 Napoli  
Tel. / Fax: (+39) 081 5983152  
E-mail: info@airsupport.it  
http://www.airsupport.it

Il direttore tecnico

Ing. Antonio Tamburro

Coordinatore tecnico del progetto:

Ing. Sergio Sanguedolce

## Caratteristiche del servizio e della gestione dell'illuminazione votiva e ambientale

Documento n°

**CSA 001 001**

Ed.

**03.00**

Data

**27/10/2014**

File name: 14093 SEV PRE CSA 001 001 Ed03.00

Redatto:

Ing. S. Sanguedolce

Controllato:

Ing. S. Sanguedolce

Approvato:

**SELAV SpA**

Via Nuova Poggioreale, 156 A/B  
Napoli - P.IVA: 00290540632

*SELAV S.p.A.*

**Project Financing per l'affidamento  
in concessione dei servizi di gestione  
dell'illuminazione ambientale e votiva  
nei cimiteri del Comune di Napoli**

**CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE  
DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA**

*Roma, 27 ottobre 2014*

*file: 14093 SEV PRE CSA 001 001 Ed03.00*

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

<b>TITOLO COMPLETO DEL DOCUMENTO:</b> SELAV S.p.A.  Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA File: 14093 SEV PRE CSA 001 001 Ed03.00		
<b>COMMITTENTE:</b> SELAV S.p.A.		<b>CONTRATTO:</b>
<b>AUTORI</b>	<b>DATA U.M.</b>	<b>NOTE:</b>
Sergio Sanguedolce	27/10/2014	
Antonio Tamburro	27/10/2014	
Cinzia Vanore	27/10/2014	
Giuseppe Olostro Cirella	27/10/2014	

<b>EVOLUZIONE DEL DOCUMENTO</b>		
<b>EDIZIONE ATTUALE:</b> 3.0	<b>DATA:</b> 27/10/2014	
<b>EDIZIONI E REVISIONI</b>	<b>DATA</b>	<b>MOTIVO DELLA MODIFICA</b>
1.0	15/09/2014	Prima emissione
2.0	22/09/2014	Seconda emissione

<b>ELENCO DELLE PAGINE REVISIONATE</b>				
<b>REVISIONE</b>	<b>PAGINE</b>	<b>DATA</b>	<b>AUTORI</b>	<b>NOTE</b>

\* Vi preghiamo di prendere nota che questo progetto ha ricevuto il codice 14093SEV nel nostro sistema di assicurazione della qualità ISO9001-2008 certificato SGS-QNet; Vi preghiamo di citare tale codice in tutte le comunicazioni con noi; Grazie. *Would you please take note that this project received the reference number 14093SEV within our SGS-QNet certified ISO9001-2008 quality assurance system; we kindly ask you to mention this code in all the communications to us; Thank you.*

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 1. SINTESI

Il presente documento costituisce un elemento della proposta di "Project Financing di Servizi" coerentemente alle previsioni e dell'art. 278 del DPR n. 207/2010 e s.m.i., sviluppata dalla Proponente (soggetto Proponente), per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli.

In ottemperanza al disposto dell'art. 278 del DPR n.207/2010 (Finanza di progetto nei servizi), questa relazione descrive le modalità secondo le quali il Proponente svolgerà l'insieme dei servizi proposti e i livelli di performance attesi nei processi di erogazione.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 2. INDICE

<b>1.SINTESI.....</b>	<b>3</b>
<b>2.INDICE.....</b>	<b>4</b>
<b>3.OGGETTO E FINALITÀ DELLA CONCESSIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>4.ELENCO DEI CIMITERI COMUNALI INTERESSATI DAI SERVIZI.....</b>	<b>8</b>
<b>5.ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>9</b>
5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	9
5.2.MODELLO DI ORGANIZZAZIONE .....	9
5.2.1.Consiglio di Amministrazione (CdA).....	9
5.2.2.Direttore Generale (DG).....	10
5.2.3.Responsabile dei Servizi (RS).....	10
5.2.4.Responsabile delle Attività Tecniche o Responsabile Tecnico (RT).....	11
5.2.5.Responsabile Amministrativo (RA).....	11
5.2.6.Responsabile del Sistema di Gestione Qualità (RSGQ).....	12
5.2.7.Responsabile dell'Ufficio Acquisti (RUA).....	12
5.2.8.Responsabile del Magazzino e Logistica (RML).....	13
5.2.9.Responsabile del Servizio di Sicurezza e Prevenzione (RSP).....	13
5.2.10.Responsabile dell'Ufficio Contabilità (RC).....	13
5.2.11.Responsabile delle Risorse Umane (HRS).....	13
5.2.12.Responsabile del Centro Elaborazione Dati (CED).....	14
5.3.MEZZI E ATTREZZATURE UTILIZZATI.....	14
5.4.PIANO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE.....	15
5.5.INTERFACCIAMENTO CON GLI UTENTI E CON L'AMMINISTRAZIONE.....	17
<b>6.MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>19</b>
6.1.CONDUZIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA IMPIANTI ELETTRICI E DI ALIMENTAZIONE DELL'ILLUMINAZIONE VOTIVA E AMBIENTALE.....	19
6.2.ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE.....	20
6.2.1.Impianto elettrico.....	20
6.2.2.Impianti di utilizzazione F.M. e luce.....	21
6.2.3.Impianto videosorveglianza, centrale di controllo.....	22
6.3.QUALITÀ DEI MATERIALI E PRESCRIZIONI PER LE OPERE.....	22
6.4.SERVIZI PER LA RISCOSSIONE DEL CANONE ANNUO PER GIARDINAGGIO, NETTEZZA E MANUTENZIONE DEI CIMITERI.....	23
6.5.DOCUMENTAZIONE TECNICA.....	24
6.6.ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO.....	24
<b>7.INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>26</b>
7.1.SISTEMA INFORMATIVO.....	26
7.2.ANAGRAFE IMMOBILIARE E DEGLI UTENTI.....	27
7.3.CENTRALE OPERATIVA E SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO.....	28

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

<b>8.QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>29</b>
8.1.REQUISITI GENERALI.....	29
8.1.1.Requisiti relativi alla documentazione.....	30
8.2.MODALITÀ DI MISURAZIONE E CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	32
8.2.1.Soddisfazione del Cliente.....	32
8.2.2.Audit interni.....	32
8.2.3.Monitoraggio e misurazione dei processi.....	34
8.2.4.Misurazioni e monitoraggio dei servizi.....	34
8.2.5.Gestione dei servizi non conformi.....	34
8.2.6.Analisi dei dati.....	35
8.2.7.Miglioramento continuativo.....	35
8.2.8.Azioni correttive.....	36
8.2.9.Azioni preventive.....	36
8.3.SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) .....	37
8.4.ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	40
<b>9.CONSEGNA DEGLI IMPIANTI ED INIZIO DELLE PRESTAZIONI.....</b>	<b>41</b>
<b>10.PERSONALE OPERATIVO DEL CONCESSIONARIO.....</b>	<b>42</b>
10.1.INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE.....	42
10.2.PERSONALE IMPIEGATO PER IL SERVIZIO IN CONCESSIONE.....	42
10.2.1.Elettricisti.....	43
10.2.2.Impiegati.....	44
10.2.3.Addetti con funzioni amministrative.....	44
10.3.DISCIPLINA SUL LUOGO DI LAVORO.....	45
<b>11.SEDE OPERATIVA, REPERIBILITÀ E COMUNICAZIONI.....</b>	<b>46</b>
<b>12.CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE.....</b>	<b>47</b>

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

### 3. OGGETTO E FINALITÀ DELLA CONCESSIONE

La concessione ha per oggetto l'affidamento, da parte del Comune di Napoli, di una serie di servizi connessi alla gestione del servizio dell'illuminazione votiva ed ambientale nei cimiteri comunali del territorio cittadino, secondo gli indirizzi stabiliti nella Deliberazione della Giunta Comunale n.504 del 17/07/2014 e le prescrizioni del "Regolamento di Polizia Mortuaria e dei servizi funebri e cimiteriali" vigente (di seguito Regolamento di Polizia Mortuaria) e precisamente:

- la gestione del servizio di illuminazione votiva;
- la gestione del servizio di illuminazione ambientale interna e dell'illuminazione esterna;
- la manutenzione degli impianti elettrici di illuminazione e forza motrice a servizio: di uffici, chiese, ipogei, cappelle gentilizie e degli altri edifici per le sepolture, dei servizi cimiteriali (spogliatoi, seppellitori, sale mortuarie, ecc.), delle apparecchiature e pertinenze di qualsiasi genere di proprietà comunale ubicate all'interno dei cimiteri; resta esclusa la manutenzione dei soli dispositivi che rientrano nella disciplina della Direttiva Macchine;
- la prestazione di un servizio di gestione delle attività atte a mettere l'Amministrazione Comunale nelle condizioni di riscuotere le tariffe relative ai servizi di "giardinaggio e nettezza" e "manutenzione degli spazi e delle infrastrutture cimiteriali", come previsti dall'art.54, comma 3, lettere d) ed e) del Regolamento di Polizia Mortuaria. In particolare, il concessionario si farà carico di predisporre, a proprie spese, tutto il processo di gestione informativa e fisica sino all'emissione e all'invio delle bollette per la riscossione, che resterà a carico del Comune, nonché ad effettuare le riconciliazioni connesse a verificare gli avvenuti pagamenti e a fornire al Comune gli elenchi dei morosi, al fine di consentire allo stesso Ente la gestione del processo di recupero del credito;
- la realizzazione di interventi per l'adeguamento e l'efficientamento energetico degli impianti elettrici esistenti;
- la prestazione di servizi accessori, senza fine di lucro, per la promozione culturale e turistica dei cimiteri storici di Napoli.

Contestualmente, ai fini di assicurare adeguati standard di qualità nel processo di erogazione dei servizi, il proponente intende realizzare un sistema informativo integrato di governo, gestione e controllo delle attività, anche aperto, attraverso opportuna profilazione, al personale del Comune e alla Cittadinanza, al fine di consentire un più agevole accesso e, nel caso dell'Amministrazione, una condivisione delle informazioni. Tale sistema, rappresenta allo stesso tempo:

- una banca dati (c.d. "catasto cimiteriale") delle consistenze edilizie e dei soggetti che, a vario titolo (concessionari, utenti, utenti), operano nel cimitero;
- un sistema di gestione, organizzazione e controllo dei processi di erogazione dei servizi, inclusi quelli manutentivi;
- uno strumento di registrazione delle performance realizzate, anche aperto verso l'amministrazione concedente.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

Con il presente Project Financing, il Comune di Napoli perseguirà i seguenti obiettivi:

- la gestione integrata dei servizi dell'illuminazione cimiteriale in grado di conseguire il massimo beneficio in termini di qualità ed efficienza, requisiti indispensabili per la migliore funzionalità e conservazione del patrimonio infrastrutturale in oggetto;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti oggetto della concessione;
- un efficace servizio di pronto intervento e reperibilità;
- il conseguimento di un risparmio energetico volto alla riduzione dei consumi, anche con ricorso all'utilizzo di fonti alternative;
- la garanzia del rispetto dei requisiti di sicurezza delle strutture, degli impianti e del personale operante all'interno delle stesse, oltre che degli utenti;
- l'aumento degli introiti grazie alla riscossione degli oneri per i servizi di "giardinaggio e nettezza" e "manutenzione degli spazi e delle infrastrutture cimiteriali";
- l'aumento del decoro e della sicurezza dei cimiteri grazie ad una serie di interventi specifici attuati dall'Impresa nell'ambito della concessione del servizio;
- il rilancio di tipo culturale e turistico dei cimiteri storici di Napoli.

Nell'intento di promuovere la conoscenza storica e artistica dei cimiteri storici di Napoli e di rendere accessibili, ai cittadini ed ai visitatori esterni, i beni artistici ivi custoditi, il Proponente si impegna ad istituire, senza spesa alcuna a carico del Comune, alcuni servizi accessori a favore degli utenti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta un elenco dei servizi accessori di promozione culturale e turistica forniti dal Proponente:

- l'apertura punti informativi al pubblico presso i principali ingressi del Parco cimiteriale di Poggioreale;
- l'installazione di totem informativi e/o di mappe, i cui contenuti saranno anche consultabili anche attraverso pc, smartphone e tablet;
- la creazione di percorsi guidati, anche notturni, per visite turistiche;
- l'organizzazione di visite alle aree monumentali per finalità didattiche;
- l'organizzazione di eventi commemorativi;
- l'organizzazione di eventi artistici.

Ciascun servizio sarà previamente sottoposto al giudizio dell'Amministrazione. L'attivazione del servizio avverrà solo dopo l'approvazione del Concedente.



AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

#### 4. ELENCO DEI CIMITERI COMUNALI INTERESSATI DAI SERVIZI

I cimiteri per i quali è previsto l'affidamento in concessione del servizio di illuminazione votiva ed ambientale sono:

a) i sotto elencati complessi, facenti parte del Parco cimiteriale di Poggioreale:

- Cimitero Monumentale;
- Cimitero di S. Maria del Riposo (detto "Nuovo" o "Nuovissimo");
- Cimitero di S. Maria della Pietà;
- Cimitero di S. Maria del Pianto;
- cimitero Israelitico S. Maria del Pianto;
- cimitero di S. Maria del Trivio (detto "dei colerosi");
- fondo Zevola (ampliamento approvato).

a) i cimiteri periferici, costituiti da 8 (otto) siti, uno per ciascuna delle seguenti circoscrizioni comunali:

- Soccavo;
- Pianura;
- Chiaiano;
- Miano;
- Secondigliano;
- Ponticelli;
- Barra;
- San Giovanni a Teduccio.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 5. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Il Proponente, consapevole dell'importanza dell'Organizzazione aziendale ai fini dell'erogazione di un Servizio di qualità, propone un modello organizzativo basato su una struttura snella, dinamica ed efficace.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) fisserà gli obiettivi annuali in accordo con le prestazioni attese per la Qualità del servizio e con le politiche aziendali, coinvolgendo per gli aspetti operativi i Responsabili di Settore, così come definiti nei paragrafi seguenti.

### 5.1. Struttura organizzativa

La struttura organizzativa che il Proponente adotterà, nell'erogazione dei servizi di cui all'oggetto, è rappresentata, graficamente, nell'organigramma allegato, in coda, alla presente relazione. L'organigramma schematicamente riporta le risorse che, dalle analisi effettuate, si sono stimate impiegabili al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi offerti.

Dallo schema si evince che per il presente appalto saranno impiegate quaranta persone, tra personale amministrativo e tecnico con un turno lavorativo di sette giorni su sette con un orario 8:00-14:00. Le campiture, all'interno dei riquadri tratteggiati in rosso, dettagliano il personale e la gerarchia dei ruoli; è importante sottolineare, come si evince dallo schema (riquadro tratteggiato in blu), che la Direzione Generale della Proponente Società è comunque di supporto, se necessario, con le proprie risorse, per esempio con la condivisione della propria area tecnica.

### 5.2. Modello di organizzazione

Di seguito vengono descritte le risorse con funzioni amministrative che il Proponente intende utilizzare nell'espletamento del Servizio, definendone i profili professionali, le mansioni e le rispettive responsabilità.

#### 5.2.1. Consiglio di Amministrazione (CdA)

Il Consiglio di Amministrazione:

- definisce e diffonde la politica aziendale
- definisce gli obiettivi da raggiungere
- definisce le strategie aziendali per le vecchie e nuove acquisizioni

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- definisce il programma di miglioramento della Società
- definisce le tariffe dei canoni di utenza
- stipula contratti con gli Enti
- definisce gli indirizzi delle attività della Direzione Generale.

### 5.2.2. Direttore Generale (DG)

Il Direttore Generale:

- acquisisce gli indirizzi del CdA ed in autonomia gestisce la parte operativa aziendale;
- coordina tutti i livelli aziendali sottoposti;
- attua le prescrizioni del Sistema Qualità, per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione ed il controllo della puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure;
- coordina le attività delle diverse funzioni aziendali dipendenti stimolando l'innovazione dei sistemi di lavoro;
- di concerto con il Responsabile dei Servizi, in caso di aggiudicazione di una gara prepara e riesamina la documentazione per la firma del contratto da parte del Presidente del CdA;
- intrattiene rapporti con gli Enti relativamente alle liquidazioni delle cointeressenze;
- raccoglie le esigenze di formazione e addestramento segnalate dai coordinatori di funzione, per cui appronta e attua gli opportuni programmi formativi;
- è responsabile del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (titolare del trattamento).

### 5.2.3. Responsabile dei Servizi (RS)

Il Concessionario nominerà un Responsabile dei Servizi con la delega di rappresentanza nei confronti dell'Amministrazione Comunale. Il RS avrà, inoltre, le seguenti funzioni:

- è responsabile di tutte le attività inerenti la progettazione: realizzazione e/o controllo e sviluppo del processo, affidato all'esterno; nonché delle attività di sviluppo del Concessionario;
- di concerto con il Responsabile Tecnico cura le risorse umane tecniche, facendo in modo che tutti abbiano il materiale giusto su cui lavorare quando serve, ottimizzando i tempi e massimizzando la resa qualitativa;
- sottopone al CdA eventuali bandi di gare o inviti a gara che riguardino il campo di attività del Concessionario;
- di concerto con il CdA effettua le analisi di fattibilità tecnico economica, eseguendo eventuali sopralluoghi;
- insieme con la Direzione Generale in caso di aggiudicazione di una gara prepara e riesamina la documentazione per la firma del contratto da parte del Presidente del CdA;
- con il Responsabile Tecnico elabora il Piano Generale dei Lavori annuale definendo le attività, le risorse ed i costi da sostenere;
- garantisce la conformità delle attività legate alla sua funzione alle leggi vigenti in materia;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- in accordo con il CdA si occupa di seguire le evoluzioni ed innovazioni tecnico scientifiche in materia di impianti elettrici che possano avere impatto sulle operatività aziendali con specifico riferimento e tutti i progetti tesi al risparmio energetico e l'automazione dei sistemi di accensione.

#### 5.2.4. Responsabile delle Attività Tecniche o Responsabile Tecnico (RT)

Il Concessionario nominerà un Responsabile Tecnico avente le seguenti funzioni:

- coordina tutti i livelli tecnici stimolando e supportando il miglioramento dei processi e dei servizi ed ogni attività legata alla realizzazione alla gestione e manutenzione degli impianti;
- attua le prescrizioni del Sistema Qualità, per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione ed il controllo della puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure;
- coordina le attività legate alla sicurezza sul lavoro;
- lavora in sinergia con il Responsabile Amministrativo per la gestione di tutte le fasi di lavoro ordinario e straordinario;
- recepisce le richieste di permessi e di ferie che provengono dal personale suo sottoposto, ed accertatane la fattibilità ne dà conseguente comunicazione alle funzioni competenti per le opportune registrazioni;
- individua le esigenze di formazione e addestramento del personale tecnico collaborando con il RSGQ per lo sviluppo di opportuni programmi formativi;
- assicura che siano utilizzate esclusivamente apparecchiature adeguate e in evidente stato di taratura;
- fissa le regole per la gestione e la documentazione delle attività di taratura degli apparecchi di misura e controllo.

#### 5.2.5. Responsabile Amministrativo (RA)

Il Responsabile Amministrativo avrà le seguenti funzioni:

- assicura lo svolgimento delle attività aziendali ordinarie e straordinarie;
- organizza il lavoro ordinario di tutto il personale amministrativo;
- attua le prescrizioni del Sistema Qualità, per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione ed il controllo della puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure;
- registra le Non Conformità e l'applicazione dei rimedi per competenza;
- definisce i tempi per l'emissione dei conti correnti in concerto con il CdA;
- gestisce il settore relativo alle apparecchiature elettriche offerte all'utenza, dalla raccolta delle prenotazioni di contabilità alla predisposizione del montaggio ed alle successive verifiche;
- autorizza gli sconti praticabili alle casse;
- recepisce le richieste di permessi e di ferie che provengono dal personale suo sottoposto, ed accertatane la fattibilità ne dà conseguente comunicazione agli enti interessati, al personale ed all'ufficio personale per le opportune registrazioni;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le attività di propria competenza;
- assicura lo svolgimento delle attività ordinarie e straordinarie per la gestione del servizio delle lampade votive offerto all'utenza, in accordo a quanto previsto dalle relative procedure ed istruzioni operative: casse; riscontri; accensioni occasionali ecc.;
- si coordina con il Responsabile Sistema Gestione Qualità per quanto concerne le varie esigenze operative e le eventuali Non Conformità.
- individua e segnala al Direttore Generale le necessità di addestramento per il personale amministrativo.

### 5.2.6. Responsabile del Sistema di Gestione Qualità (RSGQ)

Il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità avrà le seguenti funzioni:

- garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema Qualità;
- verifica, emette, distribuisce, archivia, aggiorna la documentazione del Sistema Qualità;
- partecipa all'analisi delle Non Conformità e alla definizione degli interventi per il loro trattamento;
- propone, in collaborazione con i Responsabili di Funzione ed i coordinatori delle diverse attività, le azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause di Non Conformità;
- assicura la pianificazione e l'esecuzione dell'attività di Audit sul Sistema Qualità;
- propone al CdA le azioni di miglioramento del Sistema Qualità;
- verifica l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive;
- raccoglie, analizza ed elabora i dati relativi alle non conformità rilevate sui servizi, sui processi e sul Sistema Qualità;
- collabora con l'Ufficio Acquisti alla valutazione e qualifica dei fornitori.

### 5.2.7. Responsabile dell'Ufficio Acquisti (RUA)

Il Responsabile dell'Ufficio Acquisti:

- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza;
- valuta e qualifica, i fornitori di prodotti, materiali e servizi;
- tiene aggiornato l'elenco dei fornitori qualificati;
- provvede all'acquisto dei materiali e dei prodotti necessari per la produzione;
- prepara ed emette, previa firma del Direttore Generale, gli ordini di acquisto ai fornitori, assicurando la completa definizione e le caratteristiche richieste sui prodotti e materiali acquistati;
- contatta i fornitori per il trattamento delle non conformità sui materiali di acquisto;
- provvede a periodiche ricerche di mercato atte a reperire prodotti idonei al miglior prezzo.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

### 5.2.8. Responsabile del Magazzino e Logistica (RML)

Il Responsabile del Magazzino e della Logistica:

- attua le prescrizioni del Sistema Qualità, per le attività di propria competenza, attraverso la puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure;
- cura le attività di identificazione al ricevimento e dei prodotti finiti e supervisiona quelle di smistamento, immagazzinamento e spedizione;
- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le attività di propria competenza.

### 5.2.9. Responsabile del Servizio di Sicurezza e Prevenzione (RSP)

Il Responsabile del Servizio di Sicurezza e Prevenzione:

- elabora e revisiona il piano di sicurezza e prevenzione aziendale in base alle specifiche criticità ed esigenze;
- mantiene aggiornato il piano di sicurezza e prevenzione in funzione delle variazioni normative;
- individua e segnala al Direttore Generale ed ai Responsabili di Funzione le necessità di addestramento connesse alla "Prevenzione e Sicurezza".

### 5.2.10. Responsabile dell'Ufficio Contabilità (RC)

Il Responsabile dell'Ufficio Contabilità:

- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza;
- collabora con il Direttore Generale ed il Responsabile Amministrativo nella gestione dei rapporti con gli incaricati delle Amministrazioni per quanto attiene i pagamenti delle cointeressenze;
- collabora con il Direttore Generale nel mantenimento della cassa per i pagamenti e gli incassi giornalieri;
- intrattiene rapporti con il consulente per la gestione Contabile della azienda;
- intrattiene rapporti con gli Istituti Bancari relativamente alle azioni di controllo e verifica;
- verifica, registra e gestisce gli incassi che provengono dai pagamenti agli sportelli;
- intrattiene rapporti con il consulente relativamente agli aspetti di natura fiscale;
- elabora i conteggi per le liquidazioni delle cointeressenze alle Amministrazioni ed agli Enti aventi diritto.

### 5.2.11. Responsabile delle Risorse Umane (HRS)

Il Responsabile HRS:

- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le attività di propria competenza;
- recepisce le indicazioni del Responsabile Amministrativo ed elabora il piano ferie, i turni lavoro e la eventuale sospensione dei turni di riposo in virtù di particolari esigenze societarie;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- intrattiene i rapporti con la consulente del lavoro relativamente agli aspetti legati alle retribuzioni, ai permessi ed alle ferie;
- effettua o predispone gli indirizzi per la selezione del personale;
- archivia i documenti comprovanti l'avvenuto svolgimento, i contenuti e la frequenza dei corsi di formazione (verbali o dispense per i corsi interni, attestati rilasciati da enti esterni).

### 5.2.12. Responsabile del Centro Elaborazione Dati (CED)

Il Responsabile del CED:

- coordina le attività informatiche per l'emissione di conti correnti per il pagamento dei canoni: elabora i file relativi agli archivi magnetici dell'utenza, e prepara i dati per la stampa su carta dei conti correnti;
- sovrintende alla gestione degli archivi relativi alle dislocazioni delle Cappelle Cimiteriali e le variazioni dei contratti relativi al cambio di dislocazione;
- coordina il lavoro dei cassieri e degli operatori tecnici con il controllo e la consultazione degli archivi;
- controlla la registrazione dei pagamenti pervenuti per conto corrente postale;
- controlla la registrazione delle comunicazioni dei pagamenti effettuati pervenute in fax, dandone comunicazione ai coordinatori;
- controlla la registrazione dei pagamenti effettuati manualmente dagli operatori abilitati all'incasso;
- agisce in sinergia con il Responsabile Amministrativo per quanto concerne la stampa dei tabulati per i riscontri o per il montaggio delle lampade occasionali;
- consulta, elabora, stampa su disposizione del CdA o del Direttore Generale i dati provenienti dai collegamenti on-line con la posta e la Banca;
- gestisce l'attribuzione del materiale necessario per l'espletamento degli incassi: bollettari, ecc.

### 5.3. Mezzi e attrezzature utilizzati

Le infrastrutture tecnico funzionali che il Concessionario utilizzerà nello svolgimento delle attività connesse all'erogazione dei servizi, includeranno:

- edifici, spazi di lavoro e servizi interconnessi;
- attrezzature;
- automezzi;
- impianti generici (elettrico, condizionamento);
- infrastruttura telematica comprendente la rete computer e telefonica;
- postazioni di lavoro informatizzate (dotate di personal computer);
- server di rete per le applicazioni condivise;
- software di base e gestionali.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

Le attrezzature ed i mezzi di trasporto saranno scelti in funzione delle necessità produttive e del livello qualitativo desiderato.

Le infrastrutture e gli automezzi su indicati verranno sottoposti a manutenzione periodica (manutenzione programmata ordinaria e/o straordinaria), secondo le frequenze richieste per i diversi tipi di macchina/automezzi, in base al loro uso, ai contratti di assistenza e manutenzione per le macchine e ad un piano temporale di manutenzione per gli automezzi. All'uopo, saranno stilate apposite procedure di manutenzione delle macchine e degli automezzi.

Durante lo svolgimento delle attività, gli operatori adotteranno le precauzioni necessarie a garantire l'efficienza delle infrastrutture e degli automezzi, informando Responsabile del Settore di Competenza in caso di malfunzionamenti o guasti.

La Concessionaria, inoltre, elaborerà il "Documento di Valutazione dei Rischi"; laddove si renda necessaria l'apertura di un cantiere temporaneo sarà stilato apposito "Piano di Sicurezza e di Coordinamento".

Gli Uffici garantiranno una costantemente manutenzione di mezzi ed attrezzature attraverso:

- il continuo aggiornamento degli impianti e servizi secondo le norme vigenti;
- la corretta illuminazione;
- la pulizia periodica degli ambienti;
- un programma di manutenzione delle singole macchine e tutto quant'altro possa rivelarsi utile al miglioramento dell'ambiente di lavoro.

#### **5.4. Piano di formazione per il personale**

Consapevole dell'importanza che rivestono le risorse umane per le proprie attività, il Proponente predisporrà un'apposita procedura per lo Sviluppo e la Formazione del Personale, con l'obiettivo di garantire la migliore formazione e l'adeguato addestramento dei propri lavoratori, dipendenti o collaboratori, al fine di evitare eventuali lacune nello svolgimento delle singole prestazioni.

Per conoscere il grado di competenza e professionalità esistente, i Responsabili ed i coordinatori delle diverse funzioni aziendali individuano, per il personale ad essi sottoposto, le esigenze di formazione/addestramento avendo come riferimento i Profili Professionali sviluppati dall'Azienda.

I Responsabili di settore comunicano tali esigenze al Responsabile Tecnico o Amministrativo affinché questi possano definire le necessità di formazione integrativa, mirata a dotare il personale di tutti gli strumenti conoscitivi indispensabili per lavorare raggiungendo i livelli di qualità prefissati.



AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

I Responsabili di Funzione, redigono, ove applicabile, un Piano di Addestramento Annuale che tenga conto anche delle esigenze organizzative e della programmazione della produzione e lo sottopongono al Responsabile HRS. Quest'ultimo collabora ad eventuali integrazioni o modifiche ed approva il piano così definito.

I corsi di addestramento/formazione saranno tenuti da personale dell'azienda o da docenti esterni, così come potranno svolgersi presso istituti o strutture esterne specializzate.

La partecipazione ai corsi verrà registrata sul "Piano Addestramento Annuale" e sulla "Scheda registrazione corsi formazione e addestramento" (per i soli corsi tenuti internamente) a cura dell'ufficio del Personale.

Tutti i documenti comprovanti l'avvenuto addestramento/formazione saranno archiviati per ciascun partecipante nella Cartella Matricolare del personale.

Per i neoassunti sarà previsto un programma di formazione introduttivo durante il quale verranno illustrati:

- il Sistema di gestione per la Qualità aziendale ed i suoi requisiti;
- norme e principi di sicurezza sul posto di lavoro.

Il programma introduttivo verrà svolto dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, in collaborazione con il Responsabile Sicurezza e Prevenzione e/o dal Responsabile della sicurezza interna dei dipendenti.

Dopo il programma teorico, il personale da adibire alla nuova attività verrà affiancato a personale esperto per l'istruzione pratica.

Il personale assegnato all'esecuzione di attività di lavorazione e controllo che richiedano conoscenze o qualifiche particolari sarà adeguatamente addestrato tramite programmi introduttivi specifici, durante i quali verrà insegnato l'uso corretto delle procedure operative e delle istruzioni di lavoro e descritte le norme applicabili.

Il personale addetto alla conduzione degli Audit interni dovrà essere qualificato così come richiesto da apposita nella procedura. La qualifica ad eseguire particolari attività di lavorazione e controllo, verrà registrata sulla "Cartella Matricola" dall'Ufficio del Personale.

L'efficacia degli interventi di formazione/addestramento effettuati sarà realizzata e documentata, in funzione del tipo di intervento, secondo le seguenti modalità, decise dal responsabile docente interessato:

- test di verifica (es. questionari);
- prova pratica;
- dichiarazione rilasciata dal responsabile della formazione a seguito della verifica "sul campo" delle capacità acquisite da parte del personale interessato.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

A valle di ogni processo formativo sarà eseguito un monitoraggio ed effettuata l'analisi dei risultati ottenuti: ciò consentirà di valutare l'efficacia dei programmi formativi, garantendo un supporto decisionale per lo sviluppo dei successivi Piani di Addestramento.

### **5.5. Interfacciamento con gli utenti e con l'Amministrazione**

Il Concessionario istituirà strumenti di interfaccia con l'utenza, con l'Amministrazione Comunale e gli altri Enti che risponderanno ai requisiti di rapidità, efficienza, soddisfazione dell'interlocutore.

Oltre ai consueti mezzi di comunicazione frontale (uffici, sportelli aperti al pubblico, punti informativi) ed a distanza (telefono, fax, email) il Concessionario implementerà, nel sistema di gestione informatizzato, degli appositi canali per la diffusione di informazioni e lo scambio di dati via web, nonché servizi on-line accessibili anche da dispositivi quali tablet e smartphone.

Nell'interfacciamento con l'Amministrazione Comunale, il Responsabile dei Servizi (RS) avrà delega di rappresentanza del Concessionario. Il Responsabile Tecnico (RT), che ha il compito di coordinare, programmare e verificare dal punto di vista operativo la corretta esecuzione del Servizio, potrà di riferire all'Amministrazione in merito agli aspetti che riguardano l'erogazione dei servizi in concessione, anche con riferimento al rispetto dei vincoli contrattuali.

Il Proponente istituirà una o più sedi operative nella provincia di Napoli (v. sezione 11.) e fornirà al dirigente dell'Ufficio Comunale preposto i contatti di sede e quelli dei Responsabili dei diversi Settori, primi fra tutti il RS ed il RT.

Il Proponente si doterà di un sistema informativo finalizzato alla gestione integrata dei servizi che verrà reso fruibile, per le parti di interesse, verso l'Amministrazione Comunale, con finalità informative, gestionali e di controllo delle performance (vedi sezione 7.). Un servizio di mailing dedicato con gli Uffici dell'Amministrazione consentirà uno scambio di richieste e risposte rapido ed economico.

Nei riguardi dell'Utenza il Proponente avrà i seguenti strumenti di interfaccia:

- sportelli aperti al pubblico;
- uffici;
- servizio telefonico;
- call center (servizio segnalazione guasti);
- sito web pubblico.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

Il sistema informativo e di gestione verrà reso fruibile verso l'utenza attraverso l'apertura di appositi canali, sia per finalità informative che per l'erogazione di servizi on-line, previa registrazione (servizi fruibili anche mediante smartphone e tablet).

Il Concessionario, inoltre, attiverà i seguenti servizi finalizzati alla conoscenza storica e artistica dei cimiteri storici di Napoli ed alla fruizione, da parte dei cittadini e dei visitatori esterni, dei beni artistici presenti nel parco cimiteriale:

- l'apertura punti informativi al pubblico presso i principali ingressi del Parco cimiteriale di Poggioreale;
- l'installazione di totem informativi e/o di mappe, i cui contenuti saranno anche consultabili anche attraverso pc, smartphone e tablet;
- la creazione di percorsi guidati per visite turistiche o per finalità didattiche;
- l'organizzazione di eventi artistici e commemorativi.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il fulcro centrale del Servizio, da erogare in regime di concessione, è rappresentato dalla gestione e dalla manutenzione ordinaria e straordinaria dei seguenti impianti elettrici presenti all'interno dei cimiteri:

- impianti elettrici e di alimentazione dell'illuminazione votiva, ambientale ed esterna;
- sistemi di alimentazione delle apparecchiature e degli impianti speciali, fino al punto di consegna (quadro del dispositivo o dell'apparecchiatura).

Il Servizio che verrà prestato prevede, inoltre, la gestione delle attività necessarie a consentire alla Amministrazione Comunale la riscossione delle tariffe relative ai servizi di "giardinaggio e nettezza" e "manutenzione degli spazi e delle infrastrutture cimiteriali", come previsti dall'art.54, comma 3, lettere d) ed e) del Regolamento di Polizia Mortuaria.

Il Servizio è completato da una serie di attività complementari (con un focus specifico al conseguimento degli obiettivi del "20-20-20" e all'incremento della fruibilità delle strutture cimiteriali anche, tenuto conto della rilevanza artistica del parco cimiteriale di Napoli, a fini turistico-culturali) e da un sistema informatizzato di governo, gestione e controllo dei processi di erogazione dei servizi, inclusi quelli di manutenzione.

### 6.1. Conduzione e manutenzione ordinaria impianti elettrici e di alimentazione dell'illuminazione votiva e ambientale

Il Concessionario presterà i seguenti servizi:

- l'acquisto e distribuzione dell'energia elettrica elettrica (anche autoprodotta) a servizio degli impianti di illuminazione e di forza motrice di tutti i Cimiteri in oggetto;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti per l'illuminazione votiva, ambientale ed esterna;
- l'adeguamento normativo di alcuni parti degli impianti esistenti;
- la realizzazione di nuovi allacciamenti o impianti e potenziamento o integrazione degli esistenti;
- il distacco di allacciamenti, per inadempienze e morosità dell'utenza;
- l'attuazione di un programma di risparmio dei consumi energetici, di efficientamento energetico e di produzione di energia da fonti rinnovabili, da realizzare in funzione del raggiungimento del target "20 – 20 – 20", così come descritto nel Piano di azione per l'Energia Sostenibile (PAES);
- l'accertamento e riscossione dei canoni delle lampade votive;
- l'aggiornamento della banca dati degli utenti, dei concessionari e degli utenti.

Il Servizio comprende l'erogazione dei beni e servizi necessari a mantenere le ottimali condizioni di manutenzione e sicurezza degli impianti e, più specificatamente:

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- a) il ricambio delle lampade votive;
- b) gli oneri dell'allacciamento principale alla rete urbana e l'intestazione della fornitura ed il pagamento delle relative fatture di consumo di energia elettrica;
- c) l'esecuzione di qualsiasi spostamento o modifica degli impianti che dovesse rendersi necessario per l'esecuzione di altri lavori o per la sistemazione di strade, piazzali, aiuole e simili, su richiesta motivata del Committente;
- d) la gestione delle cabine elettriche di trasformazione MT/BT, dei quadri generali BT, dei quadri di piano, di tutte le reti disperdenti di terra, di tutti i corpi illuminanti, il tutto da mantenere conforme alla normativa vigente;
- e) la conduzione e manutenzione ordinaria degli impianti elettrici sopra specificati e degli impianti per la produzione da fonti rinnovabili che verranno installati;
- f) la fornitura in opera di beni e materiali occorrenti per l'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, quali lampade, interruttori, organi di comando, fusibili, bobine di teleruttori e tutti gli altri materiali e/o apparecchiature.

Nell'ambito del servizio, inoltre, il Concessionario :

- assicurerà la costante verifica dello stato complessivo degli impianti ai fini della sicurezza e della funzionalità mediante controlli periodici e programmati conformemente a quanto indicato nelle norme UNI-CEI e dalla legislazione vigente;
- provvederà alla fornitura di beni, ovvero all'approvvigionamento, adeguato in termini qualitativi e quantitativi, di componenti, prodotti e materiali occorrenti alla conduzione e manutenzione degli impianti in oggetto;
- manterrà in piena efficienza gli impianti ed eventualmente ripristinare quelli non efficienti per qualsiasi causa, nessuna esclusa ed eccettuata, compresi eventi eccezionali, assicurando l'erogazione di una tensione non superiore a 30 VA a tutte le lampade votive installate nei cimiteri comunali.

## 6.2. Attività di manutenzione

Si elencano di seguito le attività manutentive minime che verranno poste in essere per ciascuno dei componenti impiantistici oggetto del servizio di gestione.

La programmazione degli interventi di manutenzione sarà effettuata in funzione degli standard qualitativi prefissati, con l'obiettivo di garantire uno stato di efficienza degli impianti in linea con le prestazioni attese.

### 6.2.1. Impianto elettrico

La manutenzione di tale impianto includerà:

- la verifica nelle cabine di ricezione e di trasformazione di tutti i serraggi dei cavi agli interruttori installati sui quadri B.T. con chiave dinamometrica e controllo dei capicorda conduttori affinché non presentino tracce di bruciature e surriscaldamento;
- la pulizia di tutte le parti interne dei quadri eliminando la polvere dalle sbarre, dai contatti, dagli strumenti;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- le visite di verifica per un esame visivo dell'insieme delle apparecchiature che non presentino alterazioni che ne pregiudicano il buon funzionamento;
- la verifica efficienza impianto di rifasamento;
- la pulizia contatti di potenza dei sezionatori nei quadri di M.T.;
- la verifica di tutto il complesso dei circuiti ausiliari di protezione e controllo della cabina di trasformazione:
  - controllo sorgenti ausiliarie (tensioni),
  - controllo stato dei fusibili,
  - controllo interruttori automatici di protezione,
  - controllo e/o sostituzione lampade di segnalazione,
  - controllo manovra meccanica dei relè di protezione,
  - controllo stato di funzionamento della strumentazione;
- la verifica visiva collegamenti della linea di terra ed esecuzione misure (totale e globale) con appositi strumenti;
- l'inversione dei trasformatori per il funzionamento alternato;
- la misura della temperatura esterna dei cavi di potenza in condizione di pieno carico per le linee generali di distribuzione M.T. e B.T.;
- il controllo accurato dello stato dei cavi sulle passerelle portacavi e verifica di eventuali danneggiamenti meccanici o di altra natura ed evidenziare segnali di incipiente invecchiamento;
- la verifica di tutti i serraggi dei cavi dell'apparecchiatura di potenza per i quadri di distribuzione primaria e di distribuzione secondaria ed ausiliaria con chiave dinamometrica, controllando che i capicorda o i conduttori non presentino tracce di bruciature o surriscaldamento;
- la verifica di tutto il complesso dei circuiti ausiliari e controllo sotto carica mediante apposite pinze:
  - controllo stato dei fusibili,
  - controllo interruttori automatici di protezione,
  - controllo e/o sostituzione lampade di segnalazione,
  - controllo stato di funzionamento della strumentazione e differenziali;
- la verifica e/o pulizia dello stato dei contatti di potenza ed ausiliari dei teleruttori, relè, etc., e procedere alla sostituzione se presentano segni di archi elettrici o deterioramenti dovuti ad eccessiva usura;
- la verifica visiva del collegamento della messa a terra nei quadri alla rete generale ed esecuzione delle misure (totale e globale) per accertare l'inesistenza di contatti insicuri ed ossidati;
- la verifica dei serraggi meccanici all'interno dei quadri del serraggio dei supporti, delle apparecchiature, etc., controllandone il perfetto fissaggio.

### 6.2.2. Impianti di utilizzazione F.M. e luce

La manutenzione degli impianti in oggetto comprenderà:

- le prove d'isolamento fra le fasi e verso massa da effettuarsi mediante idonea apparecchiatura dopo aver tolto tensione ai circuiti da controllare;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- le prova di continuità dei conduttori di protezione ed equipotenziali da effettuarsi secondo le specifiche tecniche della normativa di riferimento;
- la verifica della corrente assorbita dalle utenze: nel caso di motori estendere la verifica alle tre fasi e procedere all'eventuale messa a punto del relativo relè termico sul quadro di protezione;
- la verifica del collegamento dei conduttori delle utenze, controllando il serraggio dei bulloni, controllo dell'equilibrio delle correnti sulle tre fasi;
- la prova di funzionamento dell'impianto di illuminazione d'emergenza, controllo della relativa carica;
- il controllo della messa a terra di tutti i corpi illuminanti mediante misure di resistenza globale e controllo di tutti gli organi di controllo installati;
- la pulizia completa di tutti i corpi illuminanti installati, comprendendo anche la sorgente luminosa;
- la verifica per gli impianti di terra della resistenza dei singoli dispersori.

### 6.2.3. Impianto videosorveglianza, centrale di controllo

A valle della sua implementazione, l'impianto di videosorveglianza sarà soggetto a manutenzione periodica al fine di:

- verificare il buon funzionamento della consolle di controllo e di tutte le telecamere in modo che venga sempre garantita la perfetta supervisione degli accessi e delle aree;
- effettuare la pulizia degli obiettivi delle telecamere e, per queste ultime, la verifica del corretto fissaggio ai supporti e del giusto orientamento;
- il controllo del sistema di videoregistrazione su nastro magnetico o su supporto digitale.

### 6.3. Qualità dei materiali e prescrizioni per le opere

Tutti i materiali e manufatti da impiegarsi nei lavori dovranno rispondere ai requisiti di accettazione fissati da disposizioni di legge, da norme vigenti in materia e da prescrizioni in uso sulla piazza. I materiali, i manufatti e gli apparecchi dovranno essere nuovi, di prima scelta e scelti fra quelli previsti nel proprio progetto offerta e/o simili ove espressamente richiesto dall'Amministrazione.

Il Concessionario presenterà, se richiesto, un campione di ciascuna provvista per la scelta dei tipi, delle lavorazioni, ecc., segnalandone la provenienza e non potrà dare corso alle forniture se non dopo l'approvazione dei campioni da parte dell'Amministrazione.

Le partite di materiali, manufatti ed apparecchi che a giudizio dell'Amministrazione, si riscontrassero non rispondenti ai requisiti e non conformi ai campioni approvati, verranno rifiutate e il Concessionario dovrà a sua cura e spese, ritirarle e sostituirle nel più breve tempo possibile.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

Inoltre, se i materiali, i manufatti e gli apparecchi accettati e posti in opera si scoprissero di cattiva qualità, i relativi lavori saranno smantellati e rifatti a spese del Concessionario, salvo diverse disposizioni impartite dal Concedente.

Nell'esecuzione dei lavori il Concessionario rispetterà le norme tecniche dettate da leggi, regolamenti e circolari vigenti e dovrà seguire le migliori regole d'arte, secondo le prescrizioni ed i disegni di progetto. In ogni caso, si uniformerà alle disposizioni e prescrizioni dell'Amministrazione richiedendo tutte le istruzioni ed i chiarimenti necessari e rimanendo a tutti gli effetti responsabile sia della non rispondenza dei lavori alle prescrizioni ed ai disegni, che della arbitraria esecuzione delle opere.

#### **6.4. Servizi per la riscossione del canone annuo per giardinaggio, nettezza e manutenzione dei cimiteri**

Il Proponente si impegna a prestare un servizio accessorio di espletamento delle attività necessarie a consentire all'Amministrazione Comunale la riscossione delle tariffe relative ai servizi di "giardinaggio e nettezza" e "manutenzione degli spazi e delle infrastrutture cimiteriali", come previste dall'articolo 54, comma 3, lettere d) ed e) del Regolamento di Polizia Mortuaria.

Il Concessionario si farà carico di predisporre, a proprie spese, tutto il processo di gestione sino all'emissione e all'invio delle bollette per la riscossione, che resterà a carico del Comune, nonché ad effettuare le riconciliazioni connesse a verificare gli avvenuti pagamenti e a fornire al Comune gli elenchi dei morosi, al fine di consentire allo stesso ente la gestione del processo di recupero.

Ai fini dell'emissione delle bollette, il Concessionario sarà tenuto ad osservare le tariffe che saranno determinate annualmente dalla Giunta Municipale, in sede di approvazione dei bilanci comunali.

Per ogni singola posizione, il Concessionario percepirà dall'Amministrazione un compenso per l'attività di gestione del servizio, corrispondente a quota parte della tariffa incassata dal Comune.

Il processo sarà gestito con sistemi informatici propri del Concessionario necessari a costruire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, al fine di consentire una rapida rendicontazione delle bollette emesse e da emettere, degli avvenuti pagamenti, delle morosità a danno del Comune, nonché per soddisfare la necessità di estrapolazione di dati statistici ai fini della redazione del bilancio comunale e/o per apportare modifiche dovute ad eventuali variazioni normative.



AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

Il Concessionario farà uso di bollettini la cui forma dovrà essere preventivamente concordata con la Direzione Ragioneria del Comune; l'Impresa si farà carico di predisporre, a proprie spese, tutti gli stampati e quanto altro necessario all'espletamento del servizio.

Per esigenze meccanografiche l'azienda potrà eseguire, presso sedi centrali o periferiche, l'elaborazione di tutti gli atti utilizzando apposita modulistica che dovrà essere preventivamente vidimata nei modi previsti dalle vigenti norme in materia fiscale e, comunque, sottoposta a controllo degli organi amministrativi comunali per l'approvazione.

Il Concessionario istituirà un apposito sportello al pubblico, presso i locali che saranno attivati. I dati relativi al canone dovranno essere disponibili ai fini di una visione e consultazione da parte degli utenti in ottemperanza alle norme sulla trasparenza della Pubblica Amministrazione, nel rispetto regolamenti propri del Comune.

## 6.5. Documentazione tecnica

Al completamento dei lavori, il Concessionario dovrà conservare, rendendola accessibile all'Amministrazione, tutta la documentazione tecnica ed amministrativa di seguito elencata, aggiornata secondo il reale modo di esecuzione, al fine di consentire a qualunque tecnico un facile accesso agli impianti ed alle apparecchiature realizzati:

- relazione tecnica particolareggiata;
- disegni esecutivi;
- particolari costruttivi e d'installazione;
- schede tecniche di funzionamento;
- depliant illustrativi;
- computo metrico estimativo;
- dichiarazione di conformità degli impianti con gli allegati obbligatori previsti dalla legge.

## 6.6. Oneri a carico del Concessionario

Sono a carico del Concessionario:

- la fornitura e l'immagazzinamento di ogni materiale necessario per sostituzioni o riparazioni;
- la fornitura e l'immagazzinamento delle parti minori di normale impiego in corso di esercizio (guarnizioni, materiali di tenuta, fusibili, cinghie, minuterie, ecc.) e di materiali d'uso e consumo come olio, grassi (lubrificanti in generale), stracci, vernici, ecc.;
- la fornitura dei materiali protettivi e di consumo, inclusi i gas per le saldature autogene, il filo da saldare, le leghe d'apporto ed i disossidanti, le lampadine elettriche, vernici, stucchi, materiali per opere da fabbro, materiali per opere da falegname, materiali per opere da vetraio, materiale per opere edili in genere;
- lo sgombero dei materiali di risulta conseguenti alle attività oggetto del servizio, con produzione all'Amministrazione dei relativi documenti che certifichino le procedure di smaltimento;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- tutti i trasporti di "andata e ritorno", eventualmente necessari, delle apparecchiature che richiedono revisioni o riparazioni all'esterno degli immobili;
- le prove e le misure di controllo che l'Amministrazione intendesse effettuare sui servizi in gestione.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 7. INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI

I servizi saranno gestiti tramite un sistema informatizzato e centralizzato che si comporrà di parti hardware e di software dedicato, le cui primarie finalità saranno:

- la gestione delle lampade votive e, più in generale, dei servizi di illuminazione cimiteriale;
- la gestione del “catasto cimiteriale” con un focus specifico sul monitoraggio dei cespiti e sull'anagrafica cimiteriale;
- la gestione delle risorse impegnate nei processi di gestione e di manutenzione (addetti, squadre ed interventi);
- la rilevazione delle performance, anche di carattere energetico, realizzate nei processi di erogazione;
- la generazione di interfacce per il personale del Concessionario, per il pubblico e per l'Amministrazione Concedente.

Il sistema di gestione informatizzato, nelle sue parti essenziali, sarà costituito da:

- software: applicativi e servizi personalizzati per le finalità del progetto;
- centro di calcolo: nel quale il software risiederà e dal quale si avrà l'accesso da postazioni operative e dirigenziali;
- reti, cablaggi ed apparecchiature in loco: rappresentano il cablaggio standard interno agli edifici ed agli uffici e consentono lo scambio di informazioni ed il monitoraggio degli apparati;
- sovrastruttura di rete e connessioni esterne: che connette i diversi siti per rendere disponibili i servizi in tutti gli uffici; tramite tale rete (ed internet) il pubblico potrà accedere ad alcuni servizi dedicati.

### 7.1. Sistema informativo

Il Concessionario si doterà di un sistema informativo finalizzato alla gestione integrata dei servizi che verranno erogati con un focus peculiare sulla gestione ed il controllo dell'illuminazione ambientale e votiva, degli standard prestazionali dei processi di erogazione dei servizi e dei processi di gestione, manutenzione e controllo. Il sistema, oltre che per finalità di gestione interna, verrà reso fruibile, per le parti di interesse, sia verso l'utenza finale (con finalità informative) che verso l'Amministrazione Comunale (con finalità gestionali e di controllo delle performance).

All'interno del sistema informativo globalmente inteso saranno fornite, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

- la creazione di una banca dati anagrafica dei Concessionari, degli utenti e degli utenti e il loro incrocio con i cespiti presenti nelle strutture gestite;
- la gestione e controllo di tutti i servizi oggetto dell'appalto, ivi compresa la contabilizzazione delle prestazioni ordinarie e straordinarie;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

- la formazione degli elenchi degli utenti per la riscossione delle somme dovute coerentemente a quanto previsto dalla lettera d) comma 3 art. 54 del regolamento di polizia mortuaria vigente;
- l'erogazione di servizi on-line per l'utenza, previa registrazione (fruibile anche mediante smartphone e tablet);
- la istituzione di un apposito strumento di comunicazione con la cittadinanza finalizzato all'informazione relativamente ai cimiteri ed alle posizioni di cui al presente servizio;
- la realizzazione di un interfaccia per l'Amministrazione Comunale (condivisione base informativa e cruscotto gestionale) ai fini dello scambio di informazioni e di controllo delle performance.

Il sistema garantirà:

- un costante flusso di informazioni, preventive ed a consuntivo, riguardante l'andamento delle varie attività di servizio;
- la gestione degli interventi sugli impianti in oggetto, con la riduzione al minimo dei disagi arrecati all'utenza a seguito di guasti e lo sviluppo di adeguati cicli di manutenzione preventiva, anche basata su algoritmi predittivi;
- il controllo rapido e la valutazione da parte dell'Amministrazione Concedente del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dal Concessionario;
- dei canali informativi per gli utenti.

Il Concessionario potrà in piena autonomia progettare la struttura informativa di supporto all'espletamento del Servizio, nel rispetto dei requisiti minimi riportati, nelle relazioni tecniche e specialistiche del progetto definitivo approvato dall'Amministrazione.

Il Concessionario sarà responsabile dell'intero ciclo delle attività di servizio, ivi inclusa anche la funzione di coordinamento che troverà efficace supporto nel sistema di reporting progettato, fornendo altresì alla funzione di controllo, tipica del Committente, gli strumenti attraverso i quali giudicare il servizio erogato.

## 7.2. Anagrafe immobiliare e degli utenti

L'intero processo di gestione e l'articolazione dei servizi erogati trarranno origine dalla conoscenza dell'anagrafica cimiteriale, del patrimonio immobiliare ("catasto cimiteriale" e dislocazioni) e del patrimonio impiantistico e del suo stato manutentivo.

Il raggiungimento di un'adeguata conoscenza, in termini qualitativi e quantitativi, del patrimonio immobiliare ed impiantistico, la formazione dell'Anagrafe ed il metodico aggiornamento dei dati costituiranno uno strumento di supporto che consentirà al Concessionario di:

- definire puntualmente i fabbisogni;
- controllare i processi;
- verificare lo stato e la qualità dei servizi;

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

•svolgere attività di pianificazione.

All'interno del servizio globalmente inteso dovranno essere fornite, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

- realizzazione di una banca dati informatizzata per:
  - l'inserimento dell'anagrafica cimiteriale;
  - l'inserimento delle dislocazioni e del "catasto cimiteriale";
  - l'associazione dei dati catastali a quelli anagrafici, e viceversa;
  - l'inserimento degli impianti per illuminazione votiva in uso;
- manutenzione, modifica o cancellazioni di dati dalla banca dati informatizzata;
- condivisione dei dati archiviati con gli altri applicativi del sistema informativo.

### 7.3. Centrale operativa e servizio di pronto intervento

Il Proponente, nell'ambito della gestione informatizzata dei servizi, svolgerà le seguenti azioni:

- raccolta delle richieste di intervento e delle segnalazioni di anomalie;
- alimentazione del sistema informativo, con la creazione delle schede di intervento;
- programmazione e comunicazione agli interessati dell'esito degli interventi pianificati.

La segnalazione di guasti o disservizi potrà essere effettuata dal personale del Concessionario mediante apposita interfaccia operativa, ma anche dall'Amministrazione Comunale, attraverso canali di interfaccia dedicati, nonché dagli utenti attraverso il portale web pubblico (previa registrazione).

Le segnalazioni saranno archiviate e gestite come schede, attribuendo a ciascuna di esse un livello di priorità; successivamente saranno trasferite alle squadre in turno per l'intervento immediato (nei casi più urgenti) ovvero per la pianificazione delle attività manutentive.

Saranno implementate funzioni dedicate per la gestione delle attività delle squadre di intervento sul campo (ordini di lavoro).

Gli esiti degli interventi verranno riportati dal personale di manutenzione, con l'elenco dei materiali e componenti eventualmente utilizzati: essi saranno prontamente comunicati all'utenza che ne ha fatto richiesta.

Tale gestione degli interventi sugli impianti, tenderà a ridurre al minimo i disagi arrecati all'utenza a seguito di avarie. Attraverso la registrazione degli interventi sarà creato un database degli eventi di guasto che consentirà di sviluppare adeguati cicli di manutenzione preventiva, anche basata su algoritmi predittivi.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 8. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

### 8.1. Requisiti generali

Il proponente documenterà, attuerà e terrà aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) per i servizi, oggetto dell'appalto contenuti nella presente proposta progettuale, rispondente ai requisiti contenuti nelle norme:

- UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di Gestione per la Qualità, Requisiti”
- UNI EN ISO 9000:2005 “Sistemi di Gestione per la Qualità, Fondamenti e Vocabolario”
- UNI EN ISO 9004:2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità, Linee Guida per il Miglioramento delle Prestazioni”

Il proponente possiede la certificazione (che si allega) alla norma UNI EN ISO 9001:2008, ed è in possesso di un proprio Manuale di Qualità

Per attuare il SGQ, il Proponente ha:

- a) definito una Politica per la Qualità e gli obiettivi che incidono sulla soddisfazione dei clienti di tali servizi;
- b) determinato i processi necessari a garantire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- c) stabilisce la sequenza e le interazioni tra questi processi come riportato nello schema di pagina seguente ed in particolare tra i processi di “Realizzazione dei prodotti ed erogazione dei servizi”;
- d) stabilisce criteri e metodi necessari per assicurare l'efficacia dell'operatività e del controllo di questi processi. A tale proposito, il proponente predisporrà una serie di procedure documentate che descrivono le modalità di svolgimento e di controllo dei principali processi aziendali. Alcuni dei processi che, pur non essendo prioritari, influiscono sulla qualità dei servizi resi ai clienti, sono controllati dall'Azienda attraverso apposite verifiche che vengono svolte su caratteristiche di processo/servizio ritenute importanti;
- e) assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per attuare e monitorare questi processi;
- f) monitora, misura, ove applicabile ed analizza questi processi, mediante:
  - Indicatori di prestazione definiti per i processi;
  - periodiche statistiche sulle non conformità rilevate, sui reclami e sul grado di soddisfazione dei propri clienti;
  - indicatori appositamente predisposti per verificare il miglioramento conseguito rispetto agli obiettivi del Programma di Miglioramento;
- g) attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

Il Sistema gestione qualità della Proponente, in conformità alla norma UNI ENI ISO 9001:2008 trova applicazione anche per i processi che l'azienda affida all'esterno e per i quali ne mantiene la responsabilità.

I Controlli che vengono svolti al fine di assicurarsi che tali processi/attività vengano seguiti in accordo con i requisiti applicabili della normativa di riferimento dipendono dal tipo di processo dato all'esterno e dei rischi connessi.

I processi che vengono eseguiti all'esterno sono tenuti, opportunamente, sotto controllo al fine di garantire la conformità degli stessi a tutti i requisiti sia del cliente che cogenti, infatti: i fornitori cui vengono affidati sono selezionati e monitorati

Valutazione e qualifica dei fornitori:

- i prodotti/servizi sono controllati in entrata, durante il processo (ove applicabile) ed in uscita secondo le modalità indicate nelle procedure ed istruzioni operative;
- i controlli effettuati sui prodotti/servizi sono opportunamente registrati;

esistono modalità definite nella documentazione del sistema qualità per la comunicazione con i fornitori.

Progettazione e Sviluppo sono affidati all'esterno.

### 8.1.1. Requisiti relativi alla documentazione

La documentazione che garantisce il funzionamento del sistema di gestione per la qualità adottato dalla Proponente include:

- la Politica per la Qualità;
- gli obiettivi descritti nella politica per la qualità ed esplicitati, insieme ai relativi traguardi, negli elementi in uscita dal riesame da parte della direzione;
- il Manuale Qualità che descrive strutture e correlazioni organizzative e sintetizza i contenuti salienti del SGQ, delineando modalità gestionali e responsabilità;
- le procedure "documentate", cioè predisposte, documentate, messe in atto e aggiornate. Le procedure precisano le responsabilità, le condizioni e le modalità con cui devono essere eseguite le varie attività. Sono utilizzate anche come riferimento per la verifica dell'applicazione delle regole stabilite.
- le istruzioni operative che descrivono nel dettaglio le modalità di esecuzione di alcune attività ritenute critiche per la qualità;
- altri documenti necessari per assicurare, in modo efficace, la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi (es. il piano di addestramento del personale).
- i documenti di registrazione della qualità richiesti dalle norme già richiamate.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

Nel predisporre revisionare ed integrare la documentazione del SGQ, si tiene conto della dimensione, del tipo di organizzazione e del tipo di attività, della complessità ed interazione tra i processi e della competenza del personale.

Alcuni dei suddetti documenti sono gestiti sia su supporto cartaceo altri su supporto informatico.



AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 8.2. Modalità di misurazione e controllo dei livelli di servizio

La Proponente pianifica ed attua i processi per monitorare, misurare e migliorare quanto necessario a:

- dimostrare la conformità dei prodotti e servizi;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità;
- migliorare in modo continuativo l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

Le tecniche statistiche impiegate sono coerenti con norme / standard riconosciuti. Eventuali metodi o funzioni statistiche particolari sono sempre supportate da relativa dimostrazione documentata.

### 8.2.1. Soddisfazione del Cliente

La Proponente esegue monitoraggi sulla soddisfazione dei Clienti rispetto ai servizi erogati, al fine di identificare le necessarie modifiche da apportare alle componenti dell'organizzazione.

Il monitoraggio della percezione del cliente può comprendere: l'acquisizione di elementi in ingresso quali indagini sul cliente, dati del cliente sulla qualità del servizio erogato (reclami) , sondaggio di opinioni presso i clienti/utenti, (questionari), analisi delle perdite di mercato.

Al termine delle indagini il Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità, in collaborazione con le Funzioni interessate, elabora i risultati attraverso l'uso degli strumenti statistici ritenuti più opportuni.

I dati così elaborati vengono analizzati evidenziando eventuali criticità e/o aree di miglioramento, nonché elementi di motivazione del personale.

I dati elaborati ed analizzati sono presentati dal Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità al C.d.A. durante riunioni appositamente indette o durante le riunioni di riesame della Direzione.

Le regole per il monitoraggio della soddisfazione dei Clienti, sono descritte nelle procedure del manuale delle qualità del Proponente.

### 8.2.2. Audit interni

La Proponente effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il Sistema di gestione per la Qualità:

- è conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008;
- ed agli obiettivi dell'Azienda Proponente;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

La specifica procedura per le responsabilità e i requisiti per la conduzione degli Audit interni è esposta nel manuale della qualità della Proponente.

La Proponente ha previsto le seguenti due tipologie di audit interni della qualità:

- Audit pianificati: sono gli audit realizzati secondo il programma definito periodicamente dal Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità. Tali audit possono riguardare un'Area Funzionale del Sistema di gestione per la Qualità (es. Produzione, Acquisti, Magazzino, ecc.), parte di essa o procedure specifiche (es. Gestione non conformità e Azioni Correttive e Preventive).
- Audit non pianificati: si considerano non pianificati tutti gli Audit non previsti dal programma che si rendono necessari, in aggiunta agli Audit Pianificati, nei seguenti casi:
  - si sospetti l'esistenza di condizioni pregiudizievoli per la qualità di entità tale da richiedere una loro tempestiva individuazione e risoluzione;
  - sia richiesto un supplemento di audit conseguente all'esecuzione di azioni correttive precedentemente individuate;
  - sia richiesto contrattualmente;

Gli Audit non pianificati vengono condotti con le stesse modalità e procedure degli Audit pianificati, in modo da valutare criticamente le motivazioni che hanno originato la richiesta. Il Responsabile del sistema di gestione della qualità designa il responsabile dell'Audit interno sulla base dei seguenti criteri:

- interfunzionalità,
- competenza specifica,
- non coinvolgimento diretto nell'attività da verificare.

Gli Auditor devono essere qualificati secondo le modalità previste da apposita procedura descritta nel manuale di qualità.

Al termine di ogni Audit Interno, il Responsabile dell'Audit redige il Rapporto di Audit contenente tutte le informazioni sulle verifiche effettuate e sulle proposte di azioni correttive concordate.

I rapporti sono inviati in copia ai responsabili delle funzioni interessate, che intraprendono con tempestività azioni atte a risolvere le mancanze emerse negli Audit.

Le azioni intraprese sono verificate e i risultati sono registrati.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

### 8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi

La Proponente adotta adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del Sistema di Gestione della Qualità, per dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

Le varie fasi di lavorazione sono monitorate attraverso la verifica dell'esecuzione delle operazioni e dei controlli previsti nelle fasi di lavorazione per confermare la continua capacità dei processi più importanti ad ottemperare alle finalità stabilite.

Il monitoraggio viene garantito mediante la rilevazione di appositi indicatori, riportati nella tabella "Griglia Indicatori" (paragrafo "Service Level Agreement"), che esprimono la capacità di ottemperare le relative finalità dei processi aziendali. I dati raccolti vengono analizzati e presentati in report periodici e discussi nei riesami periodici della Direzione.

Nel caso che i risultati pianificati non siano raggiunti, vengono adottate correzioni e s'intraprendono azioni correttive, per assicurare il ripristino della conformità dei propri prodotti e servizi.

### 8.2.4. Misurazioni e monitoraggio dei servizi

Sono stati identificate appropriate fasi di controllo e collaudo su:

- materiali consegnati dai fornitori;
- fasi di realizzazione degli impianti;
- collaudi finali sugli impianti.

Le attività di prova, controllo e collaudo vengono svolte da personale adeguatamente addestrato utilizzando apparecchiature e strumenti idonei allo scopo.

I servizi rilevati non conformi vengono identificati e gestiti secondo apposite procedure. L'esito delle prove, controlli e collaudi viene documentato su appositi documenti di registrazione.

I risultati delle prove, controlli e collaudi eseguiti in accettazione e nel corso della realizzazione degli impianti e, sugli impianti finiti vengono registrati su appositi moduli e documenti aziendali.

### 8.2.5. Gestione dei servizi non conformi

La Proponente dispone di una procedura documentata, che descrive le attività che assicurano che i servizi non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, per evitare il loro involontario utilizzo o consegna.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

I servizi non conformi sono trattati in uno dei seguenti modi:

- adottando azioni atte ad eliminare le non conformità;
- adottando azioni atte ad utilizzare o precludere l'utilizzo del prodotto.

Sono documentate la natura delle non conformità e le azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute.

Quando la non conformità di un prodotto è riscontrata dopo la consegna o dopo l'inizio della successiva utilizzazione, sono adottate appropriate azioni anche in rapporto alle conseguenze di tale non conformità.

#### 8.2.6. Analisi dei dati

La Proponente raccoglie ed analizza opportuni dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continuativi del SGQ.

Rientrano in tale ambito i dati e i risultati ottenuti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti.

Le analisi vengono di norma svolte dal RSGQ per l'attivazione di eventuali azioni di miglioramento, preventive o correttive.

L'analisi dei dati fornisce informazioni in merito alla soddisfazione clienti, fornitori, qualità; sono svolte analisi sui dati di cui sopra al fine di trarre informazioni utili a promuovere il miglioramento

Per l'analisi di alcuni dati sono utilizzati metodi statistici che consentono una miglior lettura degli stessi evidenziando anomalie, priorità e tendenze.

#### 8.2.7. Miglioramento continuativo

La Proponente opera per migliorare in modo continuativo l'efficacia del SgQ utilizzando la Politica per la Qualità, gli Obiettivi per la Qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione.

Partendo dalle priorità evidenziate dai Clienti e dalle principali aree di non qualità o di spreco di risorse, L'Azienda pianifica e documenta le azioni di miglioramento relative sia alle regole del SgQ che alla loro applicazione, allo scopo di conseguire migliore efficienza dei processi ed arrivare al miglioramento della qualità dei prodotti e servizi.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

In occasione del riesame del Sistema di gestione per la Qualità sono discusse le azioni intraprese e i risultati ottenuti.

### 8.2.8. Azioni correttive

L'azienda adotta azioni correttive per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi.

A tal fine è stata predisposta una procedura documentata (P 8.5A) per la gestione delle azioni correttive che definisce come attuare le seguenti fasi:

- riesame dei dati di non qualità (non conformità, reclami Clienti, raccomandazioni);
- individuazione delle cause della non conformità;
- individuazione, pianificazione ed attuazione delle azioni necessarie;
- verifica dei risultati conseguiti;
- documentazione dei risultati delle azioni adottate;
- riesame dell'azione correttiva adottata.

Le azioni correttive possono essere relative al SgQ, a materiali/componenti, ad impianti o modalità operative dell'organizzazione, e hanno lo scopo di rimuovere ed eliminare la causa che le ha generate per impedire il ripetersi in futuro.

In occasione del riesame della Direzione sono analizzate le azioni correttive intraprese e i risultati ottenuti.

### 8.2.9. Azioni preventive

La Proponente individua le azioni per eliminare le cause di non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino.

Una procedura documentata definisce come attuare le seguenti fasi:

- identificazione della non conformità potenziale e delle sue cause;
- valutazione dell'esigenza di adottare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- individuazione pianificazione e attuazione delle necessarie azioni;
- documentazione e registrazione dei risultati delle azioni adottate;
- riesame dell'azione preventiva adottata.

Le azioni preventive possono essere relative al SgQ, a materiali/componenti, ad impianti o modalità operative dell'organizzazione, e hanno lo scopo di rimuovere ed eliminare le cause potenziali di situazioni pregiudizievoli per la qualità.

In occasione del riesame della Direzione sono analizzate le azioni preventive intraprese e i risultati ottenuti.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

### 8.3. Service Level Agreement (SLA)

Con l'acronimo "SLA" (Service Level Agreement) si indica un contratto nel quale sono definite le metriche per la misurazione degli standard di qualità del servizio che il fornitore si impegna a mantenere nei confronti dei propri clienti.

L'obiettivo del Service Level Agreement (SLA) è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione di un servizio e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra il fornitore ed il cliente.

Nel presente paragrafo si illustra lo SLA di riferimento e, quindi, i livelli di performance, le prestazioni attese e le metriche di misurazione per i servizi che il Concessionario dovrà erogare.

Normalmente le performance si misurano in termini di Key Performance Indicators, comunemente indicati con il termine KPI, i quali sono metriche di misura definite durante la negoziazione tra l'impresa fornitrice ed il cliente sugli aspetti che deve rispettare il servizio desiderato. Solitamente i KPI comprendono una misura del tempo di risposta e se il servizio rispetta i target definiti.

Per misurare le prestazioni e le performance, i KPI dovranno essere quanto più oggettivi e di semplice identificazione e misurazione.

Nel caso del presente progetto, sono state individuate delle macro aree relativamente all'amministrazione ed agli aspetti tecnici. A queste due macro aree si è riferita l'indagine per i parametri.

- all'area amministrativa si rifanno le attività relative ai contatti con il pubblico:
  - l'attivazione di nuovi contratti;
  - il distacco delle utenze a seguito di disdetta;
  - gestione delle morosità;
  - la riscossione dei canoni;
  - sportello informazione;
  - ufficio reclami.
- all'area tecnica:
  - manutenzione impianti:
    - manutenzione ordinaria;
    - manutenzione straordinaria;
    - pronto intervento;
  - progettazione;
  - gestione del magazzino:
    - approvvigionamento dei materiali;
    - stoccaggio e gestione magazzino;
    - fornitura alle maestranze;
  - sicurezza.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## Parametri per l'area amministrativa

Servizi	Parametro	Livello di servizio
Sportello al pubblico	Uptime del servizio	99%
Attivazione contratti	Tempo di attivazione	2 giorni
Distacco	Tempo di interruzione contratto	Stessa giornata
Reclami	Tempo di evasione	2 giorni
	Modalità di segnalazione	Multicanale (sportello, telefono, fax, email, sito web)
	Tempo massimo di attesa al callcenter	15 minuti
Riscossione canoni	Canali di riscossione	Multicanale (sportello, poste, sito web)
	Modalità di pagamento	contanti, carte di credito, bollettini, bonifico

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## Parametri per l'area tecnica

Servizi	Parametro	Livello di servizio
Sopralluogo e stima guasti	Tempo di intervento	8 ore
Cabine elettriche	Tempo di ripristino	8 ore
Quadri elettrici	Tempo di ripristino	4 ore
Luci ambientali	Tempo di ripristino	30 minuti
Luci votive	Tempo di ripristino	30 minuti
Linee dati	Tempo di ripristino	2 ore
	Uptime	95%
TVCC	Tempo di ripristino	4 ore
Approvvigionamento materiali	Tempo di approvvigionamento	12 ore
Controllo funzionamento luci ambientali	Tempo di ricontrollo	Ogni 5 giorni
Controllo funzionamento luci votive	Tempo di ricontrollo	Ogni 5 giorni
Sito web – sezione informazioni	Uptime	98%
Sito web – area riservata e pagamenti	Uptime	95%
Condizionamento del centro CED	Tempo di intervento	3 ore



AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

#### **8.4. Andamento del servizio**

Il Concessionario ogni anno presenterà una relazione illustrativa sull'attività svolta e sull'andamento dei servizi prestati.

Da detta relazione dovranno risultare in modo particolare le prestazioni e le operazioni effettuate per la conduzione, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti.

Appare opportuno evidenziare che al di là della suddetta relazione, il sistema informativo di governo, gestione e controllo del servizio consentirà la verifica concomitante dell'andamento del servizio da parte dell'Amministrazione.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 9. CONSEGNA DEGLI IMPIANTI ED INIZIO DELLE PRESTAZIONI

L'inizio delle prestazioni oggetto della concessione avverrà successivamente o contestualmente alla stipula del contratto di affidamento del Servizio.

Qualora l'Amministrazione si riservi la facoltà di procedere alla consegna del Servizio anche in pendenza della stipula del contratto d'appalto, il Concessionario si impegna ad accettare detta consegna anticipata.

Il Proponente, all'atto dell'affidamento del Servizio, provvederà ad espletare immediatamente le attività di seguito riportate:

- la gestione del servizio di illuminazione votiva per il Parco cimiteriale di Poggioreale;
- la gestione del servizio di illuminazione ambientale interna e dell'illuminazione esterna per il Parco cimiteriale di Poggioreale;
- la manutenzione degli impianti elettrici di illuminazione e forza motrice a servizio del Parco cimiteriale di Poggioreale.

Entro un mese dall'affidamento del Servizio il Concessionario sarà in grado di erogare i seguenti servizi:

- l'estensione di tutti i servizi sopra elencati anche ai cimiteri periferici;
- la gestione delle attività finalizzate alla riscossione delle tariffe relative ai servizi di "giardinaggio e nettezza" e "manutenzione degli spazi e delle infrastrutture cimiteriali" (ex art.54, comma 3, lettere d) ed e) del Regolamento di Polizia Mortuaria);
- la creazione del sistema informativo integrato di governo, gestione e controllo delle attività.

La realizzazione degli interventi per l'adeguamento e l'efficientamento energetico degli impianti elettrici esistenti, nonché l'installazione di impianti che utilizzano energie rinnovabili, verranno effettuate durante il periodo della concessione secondo il cronoprogramma degli investimenti approvato dall'Amministrazione.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 10. PERSONALE OPERATIVO DEL CONCESSIONARIO

### 10.1. Indicazioni di carattere generale

Il Concessionario provvederà all'espletamento del Servizio con personale tecnico idoneo, di provata capacità, numericamente e qualitativamente adeguato all'attività di cui alla presente Concessione ed alle prestazioni richieste.

Il personale addetto, che comprenderà sia lavoratori subordinati che persone incaricate sotto altro titolo, lavoreranno alle dipendenze e sotto l'esclusiva direzione del Concessionario; saranno dotati di idonei equipaggiamenti, soprattutto per quanto concerne il vestiario di lavoro ed i DPI occorrenti; sarà adeguatamente formato, informato ed addestrato circa l'esposizione specifica ai rischi dei luoghi di lavoro di cui trattasi, in primis quello elettrico.

### 10.2. Personale impiegato per il servizio in concessione

Il Concessionario prevede di impiegare, a regime, 40 addetti, di cui 10 con mansioni amministrative relativamente all'attività di gestione e coordinamento svolta dal promotore, ed i restanti 30 per la gestione del servizio nei cimiteri oggetto dell'intervento.

In particolare, si considera di dover impiegare per gli 8 cimiteri periferici 10 impiegati e 10 operai che garantiranno la presenza per i sette giorni lavorativi. Gli stessi addetti andranno a svolgere tutte le attività di ordinaria amministrazione e cioè:

- attività di sportello e incassi;
- gestione nuovi contratti;
- prove strumentali;
- manutenzione ordinaria e ambientale;
- ispezione visiva (riscontri).

Relativamente al complesso cimiteriale di Poggioreale, per poter garantire gli standard qualitativi desiderati, dovranno essere previsti 5 impiegati e 5 operai che garantiranno la presenza per i sette giorni lavorativi. Gli stessi addetti andranno a svolgere tutte le attività di ordinaria amministrazione consistenti nelle seguenti:

- attività di sportello e incassi;
- gestione nuovi contratti;
- prove strumentali;
- manutenzione ordinaria e ambientale;
- ispezione visiva (riscontri).

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

### 10.2.1. Elettricisti

Per la gestione delle attività di manutenzione ordinaria e ambientale e per le prove strumentali in tutti i siti cimiteriali oggetto della concessione, il Proponente disporrà di un totale di n.15 operai elettricisti, che saranno impiegati nel modo di seguito descritto.

Presso i Cimiteri periferici opereranno, in maniera continuativa, n.9 unità, dalle ore 08.00 alle ore 14.00, dal lunedì alla domenica. Tali risorse saranno organizzate in 3 squadre, ciascuna costituita da 3 unità. Ogni squadra effettuerà le attività manutentive in maniera "itinerante" in più siti cimiteriali afferenti comunque alla stessa area geografica, ovvero:

- 1.area Ovest: cimiteri di Pianura e Soccavo;
- 2.area Est: cimiteri di Ponticelli, Barra, San Giovanni a Teduccio;
- 3.area Nord: cimiteri di Chiaiano, Miano e Secondigliano.

Presso il Parco cimiteriale di Poggioreale opereranno in maniera continuativa n.4 unità, dalle ore 08.00 alle ore 14.00, dal lunedì alla domenica.

In tutti i cimiteri interessati dai servizi in concessione, saranno sempre operativi 13 elettricisti sui 15 disponibili. Le 2 unità non impiegate serviranno a coprire il turno su 42 h settimanali.

Gli operai elettricisti interverranno su chiamata per guasti e/o segnalazioni di anomalie, per pronto intervento, ecc., durante l'orario di apertura al pubblico dei Cimiteri, sia nei giorni lavorativi che in quelli festivi.

Oltre al personale "fisso" innanzi descritto, il Concessionario utilizzerà personale integrativo con qualifica di operaio elettricista in occasione delle accensioni "occasional". Tale servizio, consistente nella fornitura di lampade votive accese 24 ore su 24, per un numero limitato di giorni, su specifica richiesta degli utenti (in genere in occasione di anniversari, ricorrenze commemorative e festività) sarà espletato grazie al supporto di ulteriori n.220 unità lavorative complessive, dislocate su tutti i siti cimiteriali.

Per l'esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria, ancorché programmati, per gli adeguamenti normativi degli impianti, nonché per la realizzazione degli interventi di efficientamento energetico e di riqualificazione nei cimiteri in concessione, il Proponente renderà disponibile personale tecnico qualificato: il numero di unità lavorative impiegate nelle operazioni, sarà determinato in funzione dell'entità e della tipologia di intervento da effettuarsi.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

### 10.2.2. Impiegati

Per la gestione del servizio il Concessionario renderà disponibile n.15 impiegati, organizzati in turni di sei giorni lavorativi, così suddivisi:

- n. 10 unità lavorative addette alle casse aperte al pubblico, per tutti i cimiteri (n.8 unità per i cimiteri periferici e n.2 unità per Poggioreale);
- n.5 unità lavorative addette alla gestione nuovi contratti ed all'ispezione visiva (riscontri), per tutti i cimiteri (n.3 unità per i cimiteri periferici e n.2 unità per Poggioreale).

Durante i periodi di accensione delle lampade "occasionalì" parte del personale addetto ai riscontri potrà essere richiamato, all'occorrenza, in forza alle casse aperte al pubblico.

### 10.2.3. Addetti con funzioni amministrative

Il Concessionario disporrà di n.10 addetti con mansioni amministrative, organizzati in turni di sei giorni lavorativi. La qualifica e l'area di competenza di ciascun addetto sono descritte nella sezione 9 del presente documento ed illustrate nell'organigramma aziendale.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

### 10.3. Disciplina sul luogo di lavoro

L'Impresa affidataria curerà particolarmente la formazione del personale relativamente agli atteggiamenti da tenere in conseguenza delle valenze etiche e sociali dei luoghi nei quali si troverà a operare, che dovranno essere improntati alla massima riservatezza, correttezza formale, sobrietà e decoro.

Il Committente avrà diritto di inibire l'accesso ai cimiteri comunali a quei dipendenti dell'Impresa Concessionaria che contravvenissero alle norme del Regolamento di Polizia Mortuaria, alle disposizioni degli uffici comunali competenti e che comunque tenessero un comportamento scorretto o non conforme alla austerità del luogo. Il personale che dovesse risultare non idoneo allo svolgimento del servizio, dovrà essere sostituito su richiesta dell'Amministrazione.

Al personale tecnico dell'Impresa concessionaria sarà consentito il libero accesso nei cimiteri di Napoli in qualunque momento, purché munito di tessera di riconoscimento. Sarà pure consentito all'Impresa prendere visione dei decessi giornalieri.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 11. SEDE OPERATIVA, REPERIBILITÀ E COMUNICAZIONI

Il Concessionario garantirà per tutta la durata del contratto, una sede operativa nella provincia di Napoli presso la quale eleggerà domicilio per tutti gli effetti conseguenti all'affidamento.

Per gli aspetti operativi e gestionali del servizio in concessione le comunicazioni tra i responsabili del Comune ed i responsabili del Servizio (RS) e Tecnico (RT) del Concessionario, avverranno attraverso telefono, e-mail, fax, raccomandate, ecc.

AIRSUPPORT S.r.l.	Cliente: SELAV S.p.A.	Doc: PRECSA001001 Ed03.00
Comm: 14093 SEV	Progetto: Project Financing per l'affidamento in concessione dei servizi di gestione dell'illuminazione ambientale e votiva nei cimiteri del Comune di Napoli CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE AMBIENTALE E VOTIVA	Data: 27/10/2014

## 12. CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione comunale provvederà alla vigilanza e al controllo dei servizi concessi a mezzo del proprio personale attraverso lo svolgimento di sopralluoghi nei cimiteri ai quali l'Impresa aggiudicataria è tenuta a presenziare, sottoscrivendo apposito verbale.

Il Committente controllerà:

- l'adempimento puntuale e preciso del servizio, così come programmato;
- il rispetto di quanto disposto dal presente documento e dalla normativa nazionale, regionale e comunale in materia;
- il rispetto di tutte le norme contrattuali, contributive e assistenziali nei confronti del personale utilizzato.

Sarà, inoltre, facoltà dell'Amministrazione chiedere documenti inerenti il personale impiegato e il servizio affidato, e di effettuare tutte le ispezioni ritenute necessarie per la verifica del rispetto degli impegni assunti e del regolare svolgimento dei servizi, anche se non elencate nel presente documento.

L'inosservanza degli obblighi contrattuali sarà accertata dai tecnici comunali e contestata all'impresa appaltatrice mediante comunicazione scritta inviata con Raccomandata A/R.

Il Concessionario, entro 5 (cinque) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, dovrà presentare le proprie controdeduzioni che saranno accolte o rigettate dall'Ufficio comunale preposto ai controlli.



**BUREAU VERITAS**  
Certification



## **SELAV SPA**

Sede Legale ed Operativa :  
Via Nuova Poggioreale, 156 – 80143 NAPOLI (NA)

*Bureau Veritas Italia spa certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente*

*Norma*

## **ISO 9001:2008**

*Campo di applicazione*

Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici.  
Servizi di gestione lampade votive e gestione utenze in ambito cimiteriale.

Settore/i EA di attività: **28, 35**

Data d'inizio del presente ciclo di certificazione: **13 giugno 2013**

Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al: **19 giugno 2016**

Data della certificazione originale: **21 giugno 2010**

Certificate No. **IT235617**

Revisione 2 del: **13 giugno 2013**

  
Patrizia Caporaletti - Quality Technical Committee

*Indirizzo dell'organismo di certificazione : Bureau Veritas Italia spa, Via Miramare, 15, 20126 Milano, Italia*

Sistema di gestione per la qualità conforme alla Norma ISO 9001 valutato secondo le prescrizioni del Regolamento Tecnico Accredia RT-05.

La presente certificazione si intende riferita agli aspetti gestionali dell'impresa nel suo complesso ed è utilizzabile ai fini della qualificazione delle imprese di costruzione ai sensi dell'articolo 40 della legge 163 del 12 aprile 2006 e successive modificazioni e del DPR 5 ottobre 2010 n. 207.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica ed è consultabile sul sito [www.certification.bureauveritas.it](http://www.certification.bureauveritas.it).

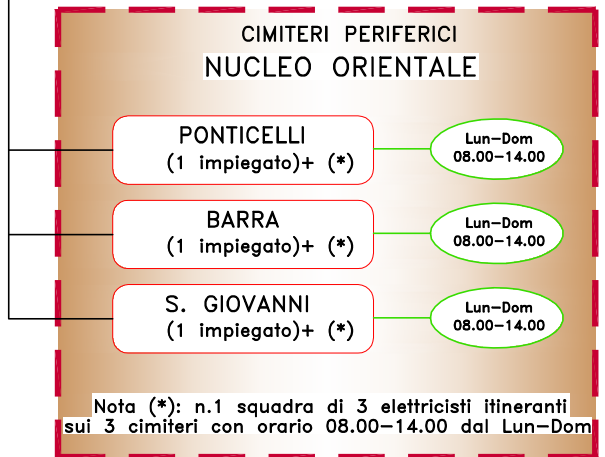
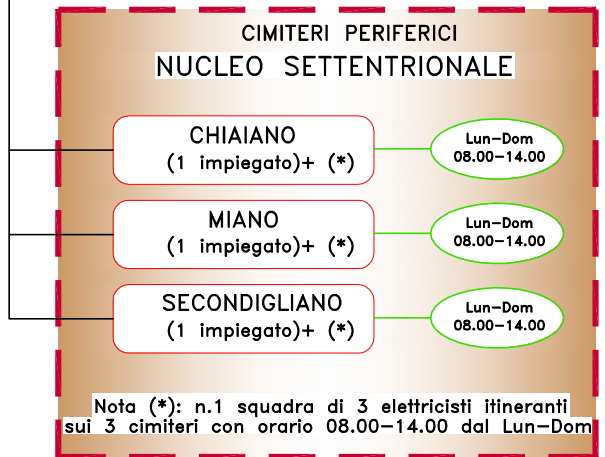
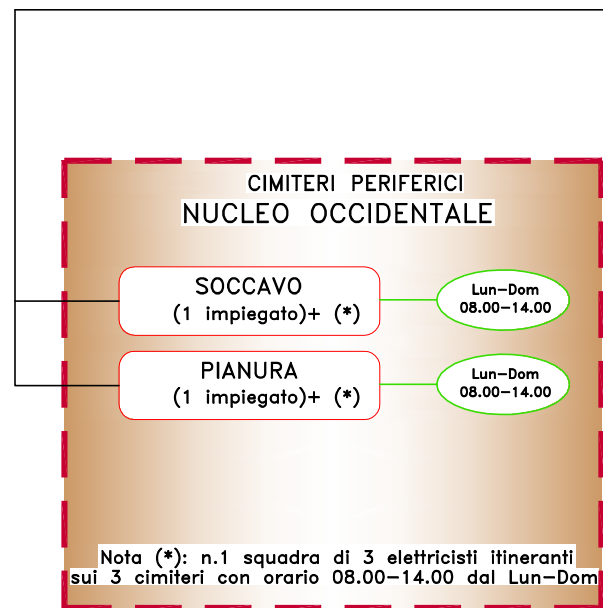
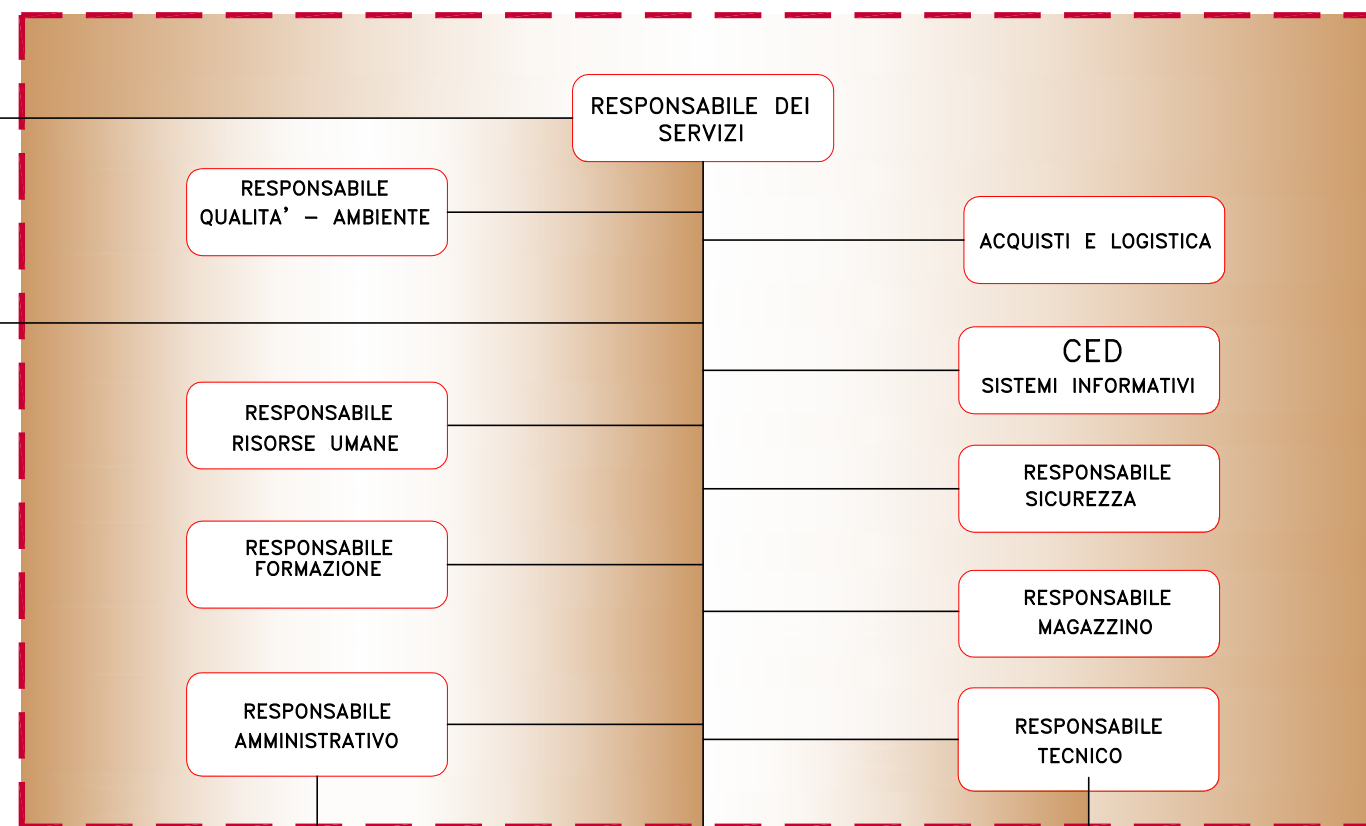
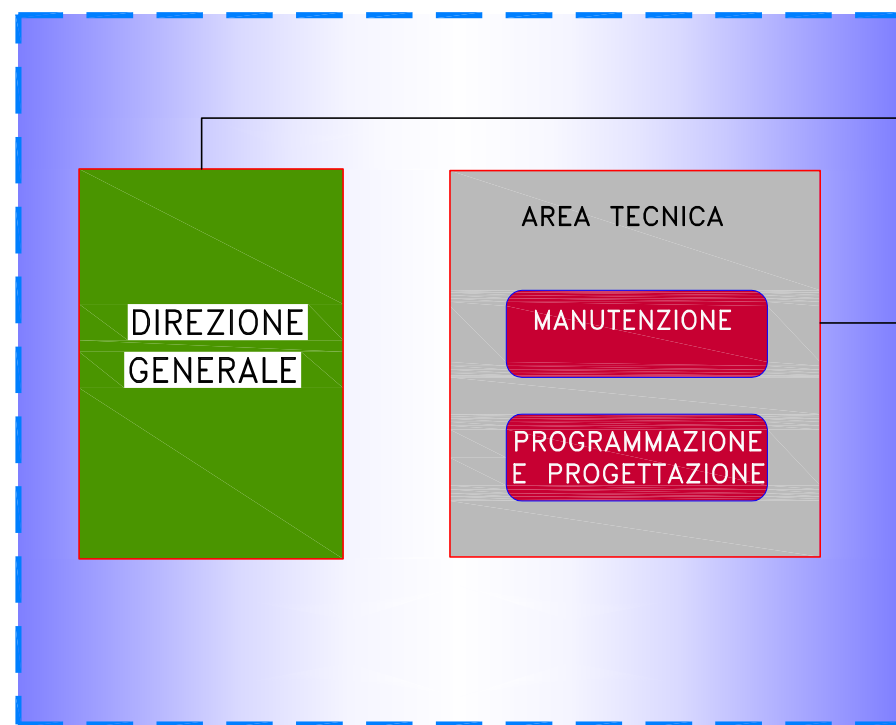
Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega contattare l'indirizzo e-mail [registro.certificati@it.bureauveritas.com](mailto:registro.certificati@it.bureauveritas.com).



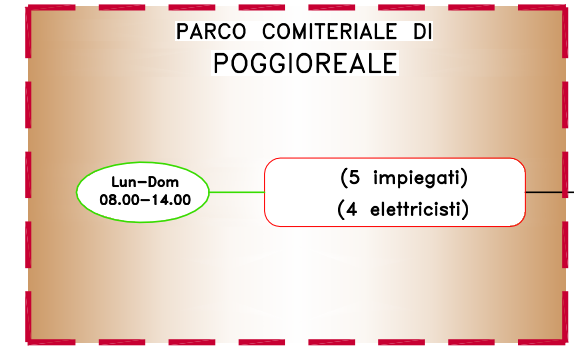
SGQ N° 009A  
SGA N° 008D  
PRD N° 009B  
SCR N° 008F  
ESMS N° 003I  
PRS N° 076C

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA e IAF  
*Signatory of EA and IAF Mutual Recognition Agreements*





Nota 1: squadra di n 2 impiegati itineranti in supervisione ai cimiteri periferici



# ORGANIGRAMMA

