

La manutenzione dei sistemi di monitoraggio e degli edifici ARPAL



“L'ottimizzazione del processo manutentivo, intesa come l'aumento dell'efficacia degli interventi ordinari, si traduce in una diminuzione degli interventi a guasto portando ad un aumento dell'operatività degli impianti e della strumentazione ed una diminuzione dei costi di riparazione. **InfoFACILITY®** consente l'ottimale gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria delle componenti impiantistiche e strutturali degli immobili, della strumentazione scientifica e delle reti di monitoraggio.”

Marco Bragheri – U.O. Gestione e Innovazione Tecnica - Dir. Scientifica ARPAL

PROFILO AZIENDA

SETTORE:	Pubblica Amministrazione
COLLABORATORI:	oltre 350
REGIONE:	Liguria
SITI:	6 sedi nei capoluoghi di provincia
SOLUZIONE:	InfoFACILITY® dal 2013

Agenzia

ARPAL è l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente Ligure che garantisce il controllo ambientale ed il monitoraggio su un territorio di oltre 5.000 km², 235 comuni e più di 1.500.000 cittadini.

Dal 1 gennaio 1998 l'Agenzia è l'ente di riferimento, operativo a supporto di Regione, Province e Comuni per la protezione dell'ambiente e della natura, la tutela delle risorse idriche, la difesa del suolo, la protezione civile, la prevenzione e promozione della salute collettiva e della sicurezza. 350 professionisti, laureati e tecnici specializzati, sono impegnati quotidianamente in attività di tutela del territorio, servizi ambientali, analisi di laboratorio e promozione della cultura ambientale.

Arpal è organizzata in una sede centrale, quattro dipartimenti provinciali ed il Centro Funzionale Meteo Idrologico di Protezione Civile di Regione Liguria.

Esigenze

Per gli Enti Pubblici le attività manutentive sono spesso un elemento critico delle politiche di gestione. I problemi maggiori si riscontrano principalmente nella difficoltà di un **monitoraggio efficace delle attività** che devono essere svolte.

È, infatti, necessario gestire interventi di natura preventiva o correttiva la cui difficoltà è dovuta sia ad una elevata consistenza numerica, sia ad una notevole diversità tipologica e di ricorrenza temporale, resi talvolta più complessi dalla necessità di coordinamento di più ditte in relazione alle aree di competenza. Parallelamente alla difficoltà di monitoraggio si riscontra la **mancanza di un sistema di controllo della qualità** degli interventi e di un sistema di **supporto alla pianificazione strategica** volta a razionalizzare i costi.

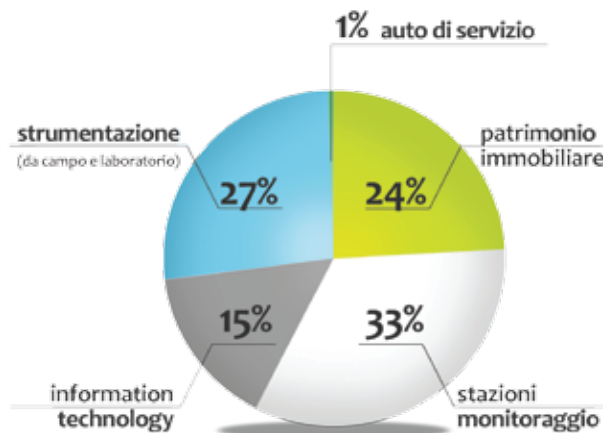
In sintesi l'esigenza di ARPAL era dotarsi di uno strumento informatico di supporto alle decisioni, in grado di gestire efficacemente sia le attività di manutenzione ordinaria che straordinaria, nonché la documentazione in qualità, permettendo di:

- **PROGRAMMARE** efficacemente gli interventi preventivi;
- **PROGETTARE** gli interventi di natura migliorativa;
- **GESTIRE** il patrimonio documentale tecnico e scientifico;
- **MONITORARE** le prestazioni delle componenti.

Spesa manutenzione 2013



Oggetti di manutenzione



Asset e numeri chiave

InfoFACILITY@ gestisce:

- Patrimonio immobiliare, vale a dire 6 sedi distribuite nei capoluoghi di provincia e di regione;
- Stazioni di monitoraggio collocate su tutto il territorio regionale delle reti automatiche per la qualità delle acque superficiali e sotterranee, per la qualità dell'aria, per i parametri meteo-idrologici;
- Strumenti hardware e software di Information Technology;
- Strumentazione scientifica da campo e da laboratorio;
- Auto di servizio.

A livello quantitativo, dopo la prima fase di verifica del censimento terminata all'inizio del 2014, sul sistema risultano censiti più di **23.000 oggetti** per una spesa annua per le manutenzioni nel 2013 di quasi **2.400.000 Euro**.

Nei primi 4 mesi del 2014, data di attivazione del sistema, la consistenza numerica e tipologica degli interventi si può così riassumere:

- 315 Richieste di Intervento
- 179 Ordini di Lavoro di manutenzione preventiva
- 264 Ordini di Lavoro di manutenzione correttiva

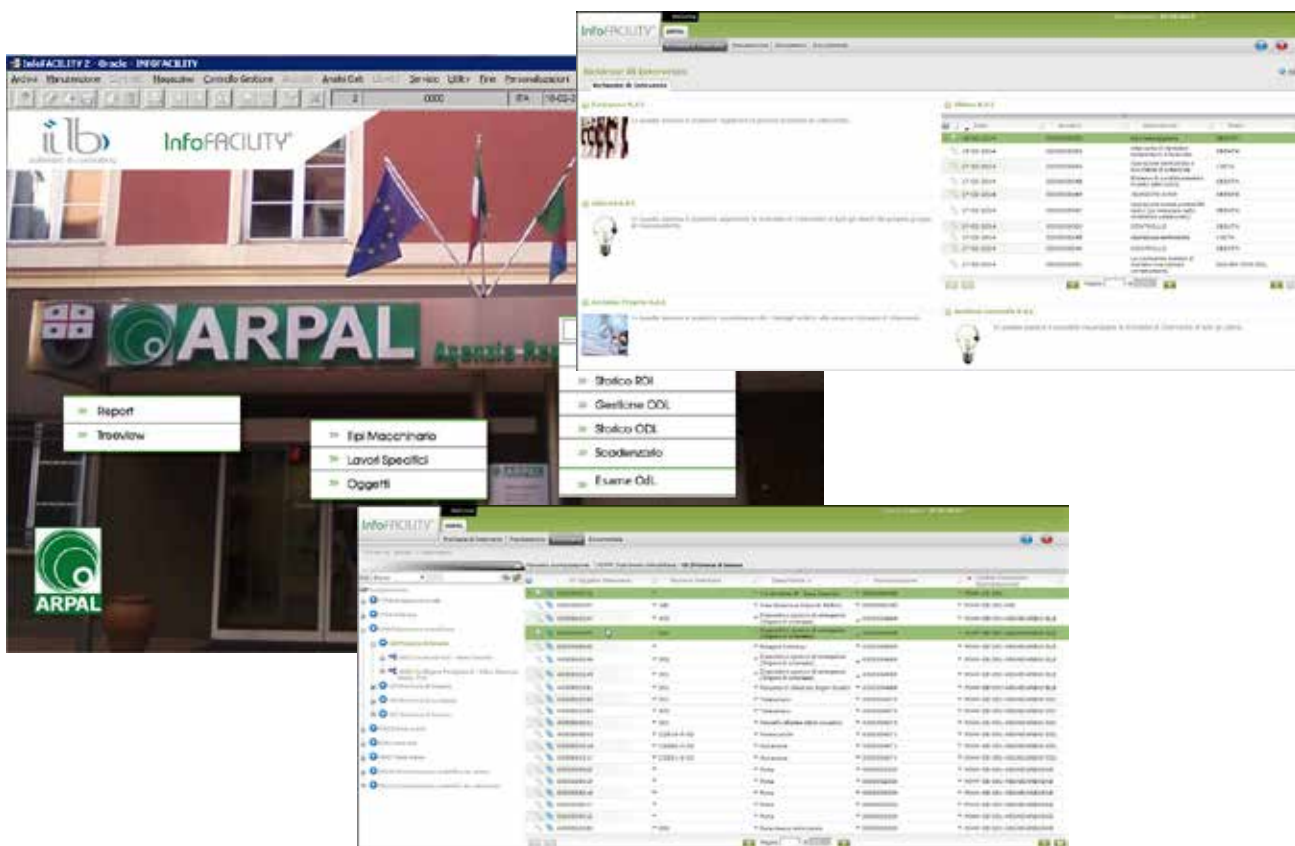
Progetto

La Direzione di **Arpal**, per soddisfare le esigenze di dotarsi di uno strumento informatico di supporto alle decisioni, ha stabilito di reinvestire a questo scopo parte dei risparmi ottenuti dall'adesione alla **convenzione Consip per i servizi di Facility Management**. Lo strumento doveva essere in grado di:

- raccogliere tutti i dati relativi alla gestione tecnico-manutentiva;
- ottimizzare l'organizzazione interna per la gestione delle attività manutentive;
- semplificare le segnalazioni da parte degli utenti;
- consentire agli utenti ed alle ditte di manutenzione di seguire lo stato di avanzamento delle richieste di intervento;
- garantire un maggiore controllo dei rapporti con le ditte esterne di manutenzione;
- ottimizzare gli interventi di manutenzione;
- allocare un budget più accurato a beneficio della qualità del servizio offerto ai cittadini.

La scelta di **InfoFACILITY®** da parte di Arpal è stata favorita, oltre che dall'ampia copertura funzionale dell'applicativo e dalla sua modularità che consentono la personalizzazione dello strumento in base alle specifiche esigenze del cliente, anche dall'esperienza trentennale maturata da IB sul campo dell'asset management. Queste caratteristiche, unite all'impegno di tutte le strutture operative di Arpal, hanno permesso di realizzare quelle personalizzazioni fondamentali per l'utilizzo dello stesso nei vari asset che presentano, ognuno, caratteristiche specifiche ed esclusive.

La **procedura di gestione della manutenzione** in InfoFACILITY® inizia con l'emissione della Richiesta di Intervento, inserita dagli utenti delle varie sedi, da un'unica interfaccia per tutti gli asset gestiti, per poi essere vistata dai loro responsabili. Il Supervisor, appartenente alla struttura operativa di Arpal preposta alla gestione delle manutenzioni, converte la Richiesta di Intervento vistata in Ordine di Lavoro ed il sistema provvede ad assegnarlo automaticamente al tecnico della ditta per la sua esecuzione.





L'avanzamento dei lavori viene seguito direttamente dal fornitore del servizio che si occupa di chiudere l'attività, potendo altresì specificare tempi impiegati e pezzi di ricambio utilizzati. L'Ordine di Lavoro concluso può essere approvato da Arpal in caso di prestazione correttamente eseguita e quindi consuntivato, oppure rifiutato, nel caso in cui l'intervento non sia stato risolutivo o non eseguito correttamente, completando così il processo.

A regime InfoFACILITY® permetterà la **gestione di tutte le informazioni di natura tecnica, della manualistica e delle certificazioni** relative agli oggetti di tutti gli asset gestiti, delle planimetrie degli edifici in CAD, della consuntivazione di tutti gli interventi effettuati dalle ditte appaltanti, fornendo ai tecnici uno storico di informazioni utili a rendere più efficiente il proprio operato e facilitando il lavoro di pianificazione degli interventi da appaltare per i responsabili delle sedi centrali e periferiche.

L'implementazione di InfoFACILITY® in Arpal rappresenta un salto in avanti soprattutto nella **gestione dei rapporti con le ditte terze**, poiché la registrazione sul sistema informatico dei dati riguardanti la programmazione delle attività da svolgere, l'esecuzione

degli interventi e di tutte le attività comprese nell'appalto, costituirà **obbligo contrattuale**. In questo modo l'ente disporrà di uno strumento che, attraverso l'inserimento delle richieste di intervento, sarà in grado di monitorare lo stato di avanzamento dei lavori e valutare le performance dei propri fornitori.

L'introduzione di InfoFACILITY® rappresenta l'occasione per **migliorare i flussi informativi tra l'ente pubblico e le ditte esterne** e per ottimizzare le procedure manutentive, concentrando l'attenzione sulla pianificazione e programmazione delle attività e sulla efficienza della manutenzione.

La Direzione di ARPAL ha definito il progetto di InfoFACILITY® come una **BEST PRACTICE** da portare avanti e presentare sia in sedi istituzionali, sia in occasione di eventi dedicati alla pubblica amministrazione.

Benefici

L'introduzione di un unico sistema gestionale informatico consente all'ente un attento controllo dei propri processi tecnico-manutentivi, la rendicontazione più accurata degli interventi tecnici ed una maggiore trasparenza nei rapporti con ditte terze, con conseguente **snellimento delle procedure di pagamento** ed una maggiore consapevolezza della stato e dell'andamento del proprio assetto.

Inoltre l'ente è in grado di poter **promuovere e gestire contratti di tipo Global Service** basati su un meccanismo premiante e penalizzante per la ditta aggiudicatrice in relazione, non al numero di interventi di manutenzione eseguiti, bensì alla prestazione degli oggetti sottoposti a manutenzione, intesa come percentuale di corretto funzionamento. Esempio classico è quello della garanzia della temperatura

interna di confort agli ambienti lavorativi: l'ente, al fine della comminazione di penali, verifica semplicemente il numero di giorni lavorativi in cui il confort è garantito, mentre risulta ininfluente il numero di interventi di manutenzione realizzati sull'impianto.

Questo sistema di gestione opera come uno strumento strategico per il processo di innovazione della pubblica amministrazione. Permette, infatti, un **aumento delle performance** grazie all'introduzione di strumenti di Information and Communication Technology ed è un incoraggiamento ad acquistare prodotti con alto rapporto costi – benefici in un'ottica di sostenibilità ambientale.

Sviluppi futuri

Le necessità di tutte le strutture di Agenzia, supportate dalla modularità del sistema, portano ad ipotizzare la realizzazione dei seguenti sviluppi:

- introduzione di strumenti di Business intelligence per il controllo delle performance e l'individuazione delle tendenze e delle anomalie per l'ottimizzazione del processo decisionale;
- accesso da remoto tramite dispositivi mobile per tutti coloro che effettueranno interventi manutentivi sui beni appaltati;
- estensione della suite anche alla gestione degli avvisi automatici di malfunzionamento generati da sistemi controllati da remoto in tempo reale.





IB Srl

IB da 30 anni si dedica esclusivamente allo sviluppo e all'implementazione di software per la gestione dei processi tecnici e manutentivi, nonché alla complementare consulenza specialistica. Nel settore del Facility Management IB dispone di un software dedicato denominato InfoFACILITY®.

IB Srl

Via Cerisola, 37 - Rapallo (GE)
tel: 0185 273088 Fax: 0185 273589
sales@gruppo-ib.com
www.gruppo-ib.com