



**Servizio Appalti, Contratti e Semplificazione Amministrativa  
U.O.C. Acquisti Appalti e Contratti**

Via San Pietro Martire, 3 - 42121 Reggio Emilia – tel. 0522/456367 – fax 0522  
456037 mail: [garesenzacarta@municipio.re.it](mailto:garesenzacarta@municipio.re.it)  
pec: [uocappalticontratti@pec.municipio.re.it](mailto:uocappalticontratti@pec.municipio.re.it)  
Profilo di committente: <http://www.comune.re.it/gare>

**Gara europea a 2 singoli lotti - procedura aperta per l'appalto di servizi di gestione della Centrale Operativa del Comune di Reggio Emilia (servizio di call center, raccolta ed elaborazione dati) per il periodo 01/08/2018 – 30/07/2020: lotto 1 – Servizi di Ingegneria CIG 7483690859, lotto 2 – Servizi Anagrafici CIG 7483717E9F.**

### **CHIARIMENTO 1**

E' pervenuta a questa stazione appaltante la richiesta che di seguito si riporta integralmente, facendo seguire la relativa risposta.

><

#### **Richiesta 1**

Si richiede, cortesemente, di meglio specificare in che cosa consiste la gestione unità di crisi e quali sono le attività previste per l'erogazione del servizio.

#### **Risposta alla richiesta 1**

La gestione unità di crisi consiste nell'attivazione di call center dedicato per la ricezione delle chiamate nel caso di calamità naturali.

#### **Richiesta 2**

Si richiede, cortesemente, di meglio specificare in che cosa consiste la raccolta e l'inserimento dati per BDAP-MOP e quali sono le attività previste per l'erogazione del servizio.

#### **Risposta alla richiesta 2**

Si tratta dell'inserimento dati sulla piattaforma "Banca Dati Amministrazioni Pubbliche – Monitoraggio Opere Pubbliche" dei dati amministrativi e contabili dei progetti di opere pubbliche. Si tratta di una rendicontazione periodica per la quale viene utilizzato il programma STR-PBM di seguito illustrato, alla risposta n. 4.

### Richiesta 3

Si chiede, cortesemente, conferma che nella strumentazione informatica messa a disposizione dal Comune di Reggio Emilia sia compresa l'infrastruttura tecnologica e la piattaforma applicativa di Call Center per la ricezione/gestione delle chiamate.

### Risposta alla richiesta 3

É messo a disposizione il software per la gestione delle chiamate del call center di manutenzione; gli operatori hanno in dotazione la normale strumentazione costituita da personal computer e telefono.

### Richiesta 4

Si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi software attualmente utilizzati per l'erogazione dei servizi di ingegneria, specificando dettaglio nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo.

### Risposta alla richiesta 4

#### **STR-PBM**

Software per la gestione amministrativa dei lavori pubblici e manutenzione straordinaria. Gestisce tutte le fasi della vita di un'opera pubblica: a partire dalla programmazione annuale e triennale fino alla compilazione della scheda di collaudo.

Consente di tracciare tutte le fasi di progettazione dell'opera e di archiviare dati e documenti collegati a tali passaggi.

Utilizzato anche per la gestione dell'affidamento, della gara, degli affidamenti secondari e degli incarichi dei Servizi per Ingegneria ed Architettura.

Utilizzato per la rendicontazione periodica alla BDAP dei dati relativi alle opere pubbliche nonché per la pubblicazione dei dati legati alla L. 190 per gli obblighi di trasparenza delle PA

#### **HYPER - GESTIONE SEGNALAZIONI**

Software gestionale per la gestione delle chiamate relative alla Manutenzione Ordinaria ricevute dal Call Center Manutenzione.

Consente di gestire l'intero iter della chiamata dalla ricezione allo smistamento ai tecnici/responsabili di zona ed inoltre alle ditte di competenza.

Consente di gestire la contabilità dei lavori e di produrre degli stati di avanzamento lavori, nonché la documentazione necessaria per la loro liquidazione.

Consente estrazioni personalizzate per i vari Servizi e Uffici richiedenti.

Presenta una interfaccia di gestione in uso alle varie ditte fornitrici di servizi di manutenzione ordinaria.

**SWC701 - Coster:**

Software per il monitoraggio in remoto dei parametri contrattuali degli impianti di climatizzazione negli immobili telegestiti da gestore esterno, (circa 130 impianti): verifica dei parametri di funzionamento, sia di quelli impostati dal gestore che di quelli rilevati dalle sonde, analisi dei dati ed elaborazione di report, sia numerici che grafici, per il mantenimento delle corrette condizioni ambientali.

**CREACALORE:**

Software per la contabilizzazione analitica del riscaldamento richiesto al gestore del servizio: interfaccia con le diverse strutture comunale (circa 250) per la sintesi e l'invio delle richieste, sia per ogni singola struttura che massicciamente nei periodi festivi e/o di vacanze scolastiche; inserimento delle variabili di revisione prezzi; creazione di report sia complessivi che estratti in funzione delle diverse esigenze.

Si specifica inoltre che:

Il progetto "Raccolta Dati su Certificazioni Energetiche per il progetto GeoSmartCity" si è concluso.

Raccolta Dati su Parchi del Verde pubblico per il progetto GeoDataWarehouse consiste nella estrazione di dati dal programma HYPER - GESTIONE SEGNALAZIONI.

Fermo tutto il resto.

Reggio Emilia, 21.05.2018

P. il Dirigente del Servizio Appalti, Contratti e  
Semplificazione Amministrativa  
dott. Roberto Montagnani