

Servizi a valore aggiunto

specifiche di realizzazione

Contenuti

Contenuti	2
INTRODUZIONE	3
REQUISITI GENERALI ATTESI	4
SERVIZI RICHESTI	4
A – GESTIONE IMMOBILI	5
A1 – ENERGIA	6
A1.1 - Servizio Monitoraggio Consumi	6
A1.2 anomalie di consumo	7
A1.3 Controllo.....	8
A2 – SALUTE DELL’IMMOBILE	9
A2.1 - CONTROLLO DANNI	9
A2.2 - STRESS DI UTILIZZO	10
A3 – UTILIZZO IMMOBILE	12
A3.1 - Profilo di utilizzo	12
A3.2 – USO IMPROPRIO	13
B - GESTIONE ASSEGNATARI	14
B1 – PROFILO DELL’ASSEGNATARIO.....	14
B1.1 – ANAGRAFICA VIRTUALE	14
Rilievo anonimizzato del profilo effettivo dei componenti il nucleo assegnatario in termini di:	14
B1.2 – INDICATORI DI ABITUDINI e COMPORTAMENTO	14
C - ASSISTENZA	16
D - TERZE PARTI	18
Condizioni operative	19
LIMITAZIONI.....	19
CONFORMITÀ.....	19
Livelli di servizio	20

*Le informazioni e i contenuti del presente documento sono protetti da clausola di riservatezza e la diffusione dello stesso a terzi in qualsiasi forma anche indiretta, determinerà la nascita di una responsabilità penale e civile risarcitoria in capo al soggetto responsabile

INTRODUZIONE

Come premesso nel documento di presentazione del progetto risponde alla richiesta di *Congrega della Carità Apostolica* di Brescia, nell'ambito della progettazione di un intervento di riqualificazione degli immobili di proprietà destinati all'accoglienza, di formulare una proposta di servizi altamente innovativi nell'ambito della capacità di gestione degli immobili e dell'aggiudicazione e gestione degli Assegnatari.

L'idea progettuale, attraverso l'utilizzo di dispositivi tecnologici innovativi di nuova generazione, si fonda sulla possibilità di realizzare una gamma di servizi che preveda l'erogazione di informazioni precise e puntuali necessarie per meglio gestire l'immobile e gli assegnatari degli stessi e poter prendere le scelte più opportune all'interno dei processi decisionali.

I servizi vanno progettati nella logica di fornire un valido supporto agli uffici interessati ma devono avere la possibilità di essere facilmente scalabili e declinabili anche per gli assegnatari, qualora necessario e a soggetti terzi ai quali potrebbero interessare per convenzioni o altro.

Inoltre vanno previsti in modo che possano essere rilasciati automaticamente e autonomamente per garantirne il continuo adattamento al variare delle situazioni del contesto, attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali di nuova generazione

REQUISITI GENERALI ATTESI

I servizi descritti in seguito dovranno essere definiti, sviluppati e realizzati nel rispetto dei seguenti requisiti generali:

S-RG1 I servizi debbono essere **accessibili H24 365 giorni/anno**.

S-RG2 Servizi denominati “avanzati” debbono **avere capacità previsionali** su:

- accadimenti legati alle anomalie degli immobili,
- comportamento delle persone assegnatarie
- consumi

S-RG3 I servizi debbono riportare **risultati ed effetti certificabili**, ovvero basati su dati reali raccolti e validati in ambiente, in totale conformità con i requisiti specificati e normativi, da un dispositivo locale tipo *Smart Local Unit Halles*® o equivalente (cfr specifiche nei documenti di progetto)

S-RG4 la segnalazione di anomalie e accadimenti straordinari sia per immobili che per le persone assegnatarie debbono essere notificate a Congrega e assegnatari, in **modalità reattiva** (non più di 12 ore) il primo anno ed in **modalità preventiva** (previsione di accadimento non oltre i 7 giorni) dal secondo anno.

S-RG5 La gestione, aggiornamento e controllo dei servizi dovranno essere **realizzati tramite piattaforme tecnologiche di ultima generazione; cosiddette Piattaforme Digitali** (tipo *H-Plasma*® della società Halless o equivalenti).

S-RG5 Il modello di servizio previsto e realizzato dal progetto, sarà in linea con uno schema intermediato fra le entità di Congrega e le utenze assegnatarie per i servizi ed i processi previsti (vedi schema a fianco)

S-RG6 I livelli qualitativi del servizio complessivo verranno regolati in ambito contratto di servizio secondo i requisiti di seguito esposti e dovranno comprendere indicatori di misura relativi alla qualità delle informazioni (dati) ed ai tempi di aggiornamento.

SERVIZI RICHIESTI

Reale valore aggiunto ed innovativo del Progetto in oggetto, sono servizi rilasciati a supporto di Congrega della Carità Apostolica e dell’utenza. Questa soluzione progettuale individua nei servizi di seguito descritti, un valore estremamente alto e vantaggioso e, per tale motivo, tali servizi dovranno essere realizzati secondo le specifiche, a partire da queste quattro categorie:

A. Gestione Immobili

Set di servizi a disposizione di Congrega relativamente alla gestione reattiva e proattiva delle problematiche degli immobili, al monitoraggio dello stress degli stessi a supporto della gestione delle problematiche e della pianificazione della spesa straordinaria rispetto verso quella programmata e ordinaria.

B. Gestione Assegnatari

Servizi innovativi che debbono essere in grado di rilevare in maniera anonima i profili anagrafici effettivi e comportamentali delle utenze che abitano l'immobile, consentendo di monitorare eventuali violazioni e utilizzi impropri oltreché supportare l'assegnazione degli immobili con una proiezione preventiva dei reali profili di costo, consumi e utilizzo del bene.

C. Assistenza

È necessario prevedere la possibilità di poter assistere da remoto sia Congrega che gli assegnatari. Attraverso sistemi di chiamate di emergenza sia in entrata per richiesta di assistenza che in uscita per verificare un contesto o un'anomalia.

D. Terze Parti

Servizi informativi a soggetti terzi e/o fornitori di Congrega, per migliorare il loro intervento a sostegno e supporto. Fatto esempio di unità OOS convenzionate con Congrega per il sostegno ed intervento, piuttosto che degli operatori manutentori. Inoltre questa categoria deve prevedere in futuro la possibilità di integrazione con altre istituzioni per l'inclusione dei servizi come richiesto dal bando (cfr. documento di Presentazione del Progetto).



Ogni altra proposta in termini di servizi e/o categorie si voglia proporre, dovrà essere debitamente specificata nel progetto esecutivo ad integrazione del presente documento.

A – GESTIONE IMMOBILI

I servizi richiesti a supporto della Gestione degli immobili sono rivolti esclusivamente a fornire un contributo importante a tutto ciò che ha un impatto sull'edificio in termini di consumi, utilizzo e stress indotto dagli assegnatari e al suo stato generale.

Oltre a ciò è stata anche predisposta una specifica area di questa categoria di servizio, denominata "Controllo", attraverso la quale è possibile agire direttamente su abilitazione e disabilitazione delle

utenze di consumo in particolari casistiche. Tale categoria potrà essere attivata in una fase successiva alla realizzazione del progetto ma prevista delle componenti tecnologiche locali e del Centro Servizi.

A1 – ENERGIA

A1.1 - Servizio Monitoraggio Consumi

Benefici attesi del servizio

Conoscere i consumi energetici è uno dei primi aspetti che ci consente di capire indicativamente come funziona un immobile; questo non solamente attraverso la lettura del consumo generale di ogni singola utenza ma soprattutto conoscendo le quote di consumo ripartite per singoli apparecchi, zone o linee di consumo oltre che per altri indicatori temporali come giorno, settimana ect.

Poter conoscere da remoto i consumi e la loro distribuzione per ogni singolo immobile assegnato è un supporto fondamentale per l'ufficio tecnico che riesce a comprenderne l'andamento e visualizzarne gli andamenti.

È possibile visualizzare consumi molto virtuosi e consumi molto dispendiosi quindi potendo eventualmente approntare politiche premianti per i primi ed intervenire sui secondi sapendo esattamente cosa consuma maggiormente e in che modo.

Poter inoltre visualizzare consumi nel caso di un immobile non occupato può anche essere un indicatore importante sul fatto che possa essere utilizzato impropriamente.

Logica di funzionamento

Il servizio deve essere aggiornato su base temporale periodica (giornalmente) e prevede la lettura dei consumi di energia elettrica, acqua e riscaldamento per ogni singola unità abitativa. Attraverso queste letture deve essere possibile stilare un profilo di consumo per tipologia abitativa e in questo modo riuscire a confrontare meglio gli andamenti per unità immobiliari omogenee.

Il servizio così strutturato deve essere gestito utilizzando una piattaforma digitale fortemente innovativa e reso disponibile con un cruscotto strutturato in modo che possa mostrare graficamente ed in modo estremamente intuitivo cosa, come, quando e quanto consuma quell'unità immobiliare.

Deve comunque essere prevista anche la possibilità di passare, sempre attraverso la piattaforma e con cadenza mensile, un pacchetto di dati di dettaglio di ogni singola abitazione e dell'intero edificio o edifici. Il servizio così strutturato immediatamente dopo la posa deve essere funzionante e cominciare ad acquisire le informazioni di consumo; infatti per profilare il consumo l'esigenza di disporre di un periodo di tempo per poter svolgere le rilevazioni è necessario.

Requisiti del Servizio

Rilevamento dei consumi per immobile declinati per:

- tipologia di fornitura
- periodo (orario, giorni)
- stagionalità
- contesto

A1.2 anomalie di consumo

Benefici attesi del servizio

Servizio proattivo che consente a Congrega di essere avvisata nel caso in cui vi siano anomalie rispetto ai consumi standard per:

- a) tipologia dell'immobile a parità di profilo del nucleo assegnatario
- b) andamento standard dei consumi sull'immobile specifico

Logica di funzionamento

Riuscendo a stilare un profilo di consumo attraverso l'analisi specifica dei consumi di dettaglio delle unità abitative, riusciamo a fotografare molto bene ciò che avviene all'interno dell'abitazione e in modo preventivo a sapere se l'immobile è allineato con il suo profilo di consumo.

Il servizio è aggiornato su base periodica e rileva direttamente dagli immobili la presenza di eventuali anomalie di consumo correlandola con l'immobile e con l'anagrafica di chi lo occupa.

Le anomalie che andiamo a rilevare possono essere:

- uso sconsiderato delle utenze
- manomissioni

Uso sconsiderato delle utenze

Deve essere facilmente leggibile ed individuabile un consumo energetico molto alto rispetto al profilo di consumo che possa permettere di intervenire direttamente sull'assegnatario a Congrega sapendo anche in modo particolare dove, come e quando questo consumo anomalo si manifesta.

Manomissioni

Anche in caso di manomissioni, come ad esempio, l'allaccio di ulteriori utenze non autorizzate deve essere facilmente individuabile per poter procedere al ripristino di situazioni ammissibili.

L'accesso al servizio deve essere consentito esclusivamente a Congrega tramite la piattaforma digitale e il cruscotto, attraverso il quale sia possibile avvisare tempestivamente del verificarsi di un'anomalia .

L'alert di avviso deve essere inoltrato sul cruscotto e una volta generato deve rimanere traccia nel sistema ed entrare a far parte della base informativa per elaborare e perfezionare il profilo di consumo.

Requisiti del Servizio

- a) il servizio deve rilevare anomalie in correlazione fra differenti tipologie di dati e profili
- b) L'analisi di correlazione tiene conto delle dimensioni di abitudini e comportamenti di vita oltre al contest di utilizzo e profilo anagrafico

A1.3 Controllo

Il progetto non specifica al momento tale tipologia di servizi in quanto, come detto in apertura di questo capitolo, sono previsti in seguito alla realizzazione del progetto stesso.

A2 – SALUTE DELL'IMMOBILE

La salute degli immobili va misurata e tutelata attraverso due servizi:

- a) Controllo dei danni; in maniera pronta e preventiva
- b) Lo stress a cui è sottoposto l'edificio o la singola unità residenziale

A2.1 - CONTROLLO DANNI

Il servizio rilasciato deve avere la capacità di rilevare eventi straordinari che possono provocare danni all'immobile.

I servizi devono proteggere l'immobile da accadimenti straordinari i quali possono essere palesi, quindi già accaduti, oppure dedotti e cioè riguardano quegli eventi per cui vi è la possibilità che si verifichino all'interno dell'immobile.

Benefici del servizio

Gli eventi palesi sono evidenti, conclamati e quindi i servizi che li controllano devono essere reattivi rispetto ad un qualcosa di già accaduto. Il vantaggio di conoscere in tempo reale questi fenomeni rende possibile un intervento rapido da parte di Congrega per ristabilire la normale operatività riducendone al minimo il danno. (es. allagamento).

Gli eventi dedotti, attraverso l'aspetto cognitive, devono invece innescare servizi di tipo proattivo che informano in merito alla propensione all'accadimento e permettono quindi di programmare un intervento e quindi di pianificarlo prima che accada, con notevole contenimento dei costi ed eliminando completamente la possibilità di danno.

Logiche di funzionamento

Alla base del funzionamento del servizio ci deve essere la logica di poter registrare accadimenti straordinari palesi e poter prevedere possibili accadimenti futuri dedotti che potrebbero provocare danni all'immobile.

Nel primo caso il servizio è di tipo reattivo e permette una reazione rapida verso il ripristino delle condizioni ottimali di servizio contenendo il più possibile il danno.

Nel secondo caso andrà invece a tracciare la possibilità di eventi straordinari futuri che potrebbero verificarsi. In questo modo il sistema deve essere in grado di anticipare l'accadimento riuscendo a evitare l'eventuale danno e riuscendo ad inserire in un processo di manutenzione ordinaria programmata l'intervento riducendone di molto il costo.

Requisiti di funzionamento

1. Eventi palesi

Il sistema deve essere in grado di rilevare eventi straordinari palesi sui quali intervenire

2. Eventi dedotti

Il sistema deve essere in grado di “dedurre” il probabile accadimento di eventi straordinari.

3. Screening predittivo

Dato un contesto di abitabilità dell’immobile (periodo, composizione utenza,ect) il sistema dovrà essere in grado di restituire uno screening degli accadimenti straordinari (danni e anomalie)

A2.2 - STRESS DI UTILIZZO

Attraverso la raccolta delle informazioni relative ai consumi ed integrandola con ulteriori valori acquisiti in ambiente riusciamo a capire quanto intensamente sia utilizzato l’immobile.

L’utilizzo intensivo dell’immobile e delle dotazioni in esso contenute può provocare un sovraccarico degli impianti e delle attrezzature ad esso collegate oltre a usurare anticipatamente a livello strutturale l’unità immobiliare.

I servizi di tipo cognitive che devono essere attivati devono permettere di tracciare e prevedere lo stress a cui è sottoposto l’alloggio e come si evolverà in futuro e per fare ciò è necessario introdurre l’indice di stress.

Benefici del servizio

La possibilità di avere un indicatore di stress dell’immobile che ci consente di capire come esattamente l’immobile viene sfruttato, quanto viene utilizzato e quali sono gli eventi straordinari a cui è soggetto, è un beneficio che qualifica l’erogazione del servizio.

La capacità di prevedere a cosa andrà incontro l’immobile è l’elemento differenziante e fortemente innovativo che nella logica della salvaguardia dell’immobile è un supporto strategico al fine di aumentarne la durabilità e l’efficienza ottimizzando e contenendo i costi di manutenzione.

Conoscendo come indicativamente si caratterizzerà in futuro l’immobile sia in termini di costi che di sfruttamento consente un miglioramento preventivo di gestione e quindi di pianificazione degli interventi.

Riuscendo inoltre a minimizzare le manutenzioni di tipo straordinario, proprio attraverso l’indicatore di stress della struttura, permette a Congrega di spostare tutta la parte di straordinarietà sulla pianificazione degli interventi utilizzando il calendario delle manutenzioni ordinarie con notevoli risparmi economici.

Logiche di funzionamento

Il servizio, attraverso l'indice di stress, deve fornire la fotografia indicativa dello stato in cui si trova ogni singolo immobile in base agli indicatori di cui abbiamo parlato precedentemente.

Attraverso il confronto di ogni singolo immobile assegnato in base a nuclei di utilizzatori anagraficamente simili deve essere possibile avere questo indicatore che ci aiuta a capire in che condizioni attuali si trova l'abitazione, ma soprattutto immaginare quale potrà essere l'evoluzione del suo stato, se allineata con l'indice di stress delle altre unità o se non allineata a questo indicatore.

L'informazione sullo stato dell'immobile deve essere resa disponibile a Congrega attraverso il cruscotto che, sempre utilizzando visualizzazioni grafiche di facile comprensione, deve dare un'idea chiara e intuitiva dello stato di ogni singola unità immobiliare.

Qualora si riscontrassero spostamenti rispetto a questo indicatore viene attivato ed inviato un alert direttamente sul cruscotto il quale, a disposizione dell'Ufficio Tecnico, evidenzia l'anomalia mettendo in condizione quest'ultimo di poter verificare e agire per riportare le condizioni ad un livello accettabile.

Il servizio utilizzato a tracciare eventi palesi è immediatamente disponibile all'attivazione mentre per tracciare eventi dedotti vi è la necessità di sviluppare il servizio in un arco di tempo necessario alla parte cognitive per avere le informazioni necessarie ad identificare il potenziale accadimento.

Requisiti del servizio

1. Indicatore di stress

Il servizio deve prevedere un indicatore quale valore di misura dello stress dell'immobile e indicatore dello stato di salute dell'immobile stesso, in rapporto a: consumi, frequenza di utilizzo, eventi straordinari.

2. Capacità cognitive di miglioramento continuo nel tempo

Il servizio erogato deve prevedere, attraverso l'uso di tecnologie digitali avanzate, di accrescere la propria experience migliorando le performance di valore del dato con il passare del tempo

A3 – UTILIZZO IMMOBILE

E' di estrema rilevanza e richiesto Da Congrega, l'attivazione di un ulteriore servizio di tipo "cognitivo" che permette di stilare un profilo di utilizzo dell'immobile al fine di ottenere valori indicatori e una analisi del reale profilo di utilizzo.

A3.1 - Profilo di utilizzo

Servizio fruito dall'Ufficio Tecnico in grado di fornire un quadro completo ed esaustivo dell'ecosistema informativo di ogni singola abitazione secondo le dimensioni di utilizzo:

- **COME** è utilizzato
- **QUANDO** viene utilizzato
- **QUANTO** viene utilizzato
- **CHE UTILIZZO-TIPO** in rapporto al profilo anagrafico dell'utenza assegnataria

Attraverso la conoscenza di come il nucleo assegnatario utilizza l'immobile e di come si muove al suo interno e del suo profilo di consumo è possibile stilare un profilo di utilizzo che rappresenta un indicatore di come gli assegnatari si muovono al suo interno e di come frequentano l'immobile.

Il modello di utilizzo così individuato si riferisce all'immobile e alle sue componenti. Ci permette di comprendere quanto intensamente sia utilizzato e quindi le sollecitazioni alle quali è sottoposto e l'usura a cui andrà incontro nel tempo.

Benefici del servizio

Il profilo di utilizzo deve permettere all'ufficio tecnico di comprendere:

- come viene utilizzato l'immobile
- quanto frequentemente
- continuità di frequentazione e utilizzo

il profilo di utilizzo deve permettere capire se l'immobile concesso è utilizzato solamente dal nucleo assegnatario o vi sono delle deroghe ulteriori e continuative all'assegnazione, ad esempio di un numero di persone superiore a quelle concordate che possono aumentare notevolmente lo sfruttamento e il conseguente deperimento dell'immobile.

Inoltre deve permettere di verificare se l'immobile assegnato è realmente utilizzato continuamente oppure se vi sono periodi di non utilizzo abbastanza rilevanti. Soprattutto se affidato profili particolari (single, studenti) è opportuno sapere quanto realmente occupato perché rende possibile un'ottimizzazione della capienza riuscendo ad accontentare più utenti integrandone le necessità.

È inoltre possibile registrare se si modifica la composizione del nucleo assegnatario dell'immobile affidato. Se per caso un componente lascia l'immobile è possibile agire per ottimizzare l'occupazione delle abitazioni attraverso ad esempio a degli scambi di immobile che permettano di massimizzare la capienza e ottimizzare l'assegnazione.

Fornire queste informazione all'ufficio tecnico lo mette in condizione di capire molto meglio e da remoto la situazione degli immobili e poter provvedere molto più organicamente alla loro gestione e poter preventivamente sapere in termini di costi come si muoveranno al cambiare delle condizioni del nucleo assegnatario.

Logiche di funzionamento

Il sistema rileva le dinamiche di mobilità all'interno dell'unità immobiliare. Inoltre è possibile in fase di pre-assegnazione simulare le problematiche a cui potrebbe andare incontro l'intero ecosistema dell'edificio scegliendo un tipo di assegnazione

E' così possibile inserire in modo dinamico i nuclei assegnatari nei singoli immobili delle palazzine andando a distribuire i profili maggiormente impattanti sull'immobile e non andando a concentrare tutto su un singolo immobile.

A3.2 – USO IMPROPRIO

Con riferimento a quanto riportato in precedenza.

B - GESTIONE ASSEGNATARI

B1 – PROFILO DELL'ASSEGNETARIO

Benefici del servizio

I servizi di questa categoria sono a supporto di Congrega nella reale comprensione dell'assegnatario in termini di profilo anagrafico e comportamentale rispetto ai termini contrattuali ed alle aspettative di norma e condotta sociale richieste dagli stessi assegnatari e, più in generale, dal codice etico.

Requisiti del servizio

- a) La rilevazione e rappresentazione virtuale di tali profili, deve avvenire nel pieno rispetto delle norme sulla privacy (DL 196/2013) e Data Protection (EU directive 45/96/EU).
- b) Le soluzioni tecniche ed operative adottate per la realizzazione e gestione di questa tipologia di servizi devono prevedere la **predisposizione alla conformità con il nuovo DPRA Europeo in vigore dal 2018**

B1.1 – ANAGRAFICA VIRTUALE

Logiche di funzionamento

Rilievo anonimizzato del profilo effettivo dei componenti il nucleo assegnatario in termini di:

- Caratteristica anagrafica d'età e sesso presunti
- Numerosità e distinzione delle persone frequentanti
- Pattern caratteristico della tipologia di persona
- Vari ed eventuali

B1.2 – INDICATORI DI ABITUDINI e COMPORTAMENTO

Logiche di funzionamento

Il sistema deve essere in grado di rilevare e dedurre l'effettivo profilo dell'utenza o nucleo assegnatario per stili ed abitudini di vita.

Ogni nucleo assegnatario ha infatti caratteristiche specifiche di utilizzo dell'immobile in base al tipo di composizione: una famiglia composta da due adulti e un bambino fruisce l'abitazione in modo nettamente diverso alla coppia di anziani o al single.

In presenza soprattutto di categorie sensibili come anziani o disabili, la capacità di strutturare un modello di utilizzo permette di compiere azioni di controllo anche sulle persone e come utilizzano gli ambienti e riuscendo finanche ad aumentare il grado di protezione.

C - ASSISTENZA

Il progetto deve prevedere l'attivazione di un Centro Assistenza che fornisce supporto a:

Congrega della Carità Apostolica:

Tutti i servizi erogati sono per Congrega ad eccezione dell'assistenza prevista per gli assegnatari. Qualora vi fosse la necessità la Congrega sarà in grado di trasferire agli assegnatari il servizio di fornitura dei dati di *monitoring* nel formato che riterrà più opportuno qualora vi fosse la necessità da parte della stessa di renderli disponibili.

Inoltre per Congrega deve essere previsto un servizio di assistenza e supporto per la gestione della piattaforma e del cruscotto.

Assegnatari delle unità immobiliari

Sono invece stati previsti dei servizi di assistenza indiretta per gli assegnatari degli immobili. Deve essere invece previsto un servizio di assistenza diretta attivo solamente per determinate condizioni e per particolari condizioni di utenza

Benefici del servizio

Il servizio di assistenza è un beneficio notevole che accompagna la Congrega nell'ottimizzazione di tutto il sistema e nella comprensione delle informazioni che vengono fornite.

Per l'assegnatario è invece un notevole beneficio poter usufruire di un Centro Assistenza che si attiva per verificare situazioni anomale oppure la possibilità di chiamare direttamente il Centro Servizi per situazioni particolari e utenza bisognosa per la quale è possibile attivare un dispositivo di B-call , una chiamata diretta al Centro Servizi in caso di bisogno.

Logiche di funzionamento

Per Congrega l'assistenza si può limitare ad un aiuto di tipo diretto nell'ottimizzazione del sistema e nella comprensione del suo funzionamento soprattutto per gli uffici che devono trovare un valido supporto operativo nel sistema.

Per l'assegnatario invece deve essere previsto un sistema di call che abbia una duplice funzione:

B call - deve essere innescata direttamente dall'assegnatario attraverso un pulsante di chiamata che va posizionato in un luogo facilmente accessibile all'interno dell'abitazione. Il servizio deve essere previsto

solamente per situazioni particolari o per un'assegnatario con condizioni di bisogno evidenti. Una volta ricevuta la chiamata rilasciamo traccia a Congrega della chiamata a livello informativo

Emergency call –Qualora l'evento registrato sia palese (es. allagamento, fumo) deve essere segnalata l'anomalia a Congrega. Non è prevista in questa fase progettuale la notifica dell'accadimento all'assegnatario. Per gli eventi dedotti invece la notifica deve essere data solamente a Congrega in quanto essendo un servizio di tipo proattivo entra esclusivamente nei processi di gestione interni.

Requisiti dei servizi

- Il collegamento di assistenza immobile avviene solamente attraverso local unit
- Deve essere previsto un protocollo di assistenza

D - TERZE PARTI

Deve essere prevista la possibilità di poter trasferire dati ed informazioni a soggetti terzi che possano essere interessati anche ad **acquisire o acquistare questo tipo di dati**.

Il valore per Congrega è rappresentato sia dalla possibilità di condividere queste informazioni nell'ipotesi di agevolare una serie di servizi fisici aggiuntivi a supporto della qualità degli immobili e della vita delle persone.

Benefici del servizio

La possibilità di poter condividere informazioni con soggetti terzi fornisce a Congrega alcuni benefici molto importanti tra cui:

- possibilità di attivare convenzioni con servizi di supporto ed assistenza (onlus, cooperative per anziani,ect)
- possibilità di condividere i dati ad esempio da cui avere in cambio sgravi economici sulle forniture

Logiche di funzionamento

Non esistono logiche di funzionamento particolari se non quelle di condividere le informazioni raccolte con soggetti terzi con cui Congrega attuerà queste collaborazioni. Il sistema progettato dovrà consentire e prevedere queste possibilità che andranno poi condivise da un punto di vista tecnico e operativo con il servizio tecnico del partner individuato.

Requisiti del servizio

- Prevedere il rilascio dei servizi ad un soggetto esterno
- servizio non deve prevedere pre-lavorazioni e raffinamenti di dati

Condizioni operative

Per un ottimo funzionamento del servizio ci si dovrà attenere a specifiche condizioni di utilizzo che permettano di erogare in modo puntuale e preciso il servizio e sarà importante che le rilevazioni siano effettuate in ecosistemi adatti e predisposti attraverso standard di utilizzo.

LIMITAZIONI

L'erogazione del servizio deve essere garantita sui livelli contenuti nel progetto operativo e dipende dal corretto funzionamento dei dispositivi necessari. Il set specifico di componenti elettronici devono garantire alte prestazioni e standard di alto profilo e devono essere installati in modo da evitare il più possibile la manomissione e rendere in questo modo la rilevazione dell'informazione e la sua trasmissione adeguata agli standard di servizio richiesti.

Il posizionamento dei singoli apparati elettronici dovrà essere concordato con i progettisti su precise indicazioni di tipo progettuale tenendo conto in via prioritaria delle necessità di ordine strettamente tecnico per il funzionamento ottimale del sistema progettato.

Dovrà essere previsto e operativo un sistema di monitoraggio regolare e continuativa in merito al regolare funzionamento del sistema e rilevare tempestivamente eventuali malfunzionamenti, rotture o manomissioni che dovranno essere ripristinati.

L'utenza dovrà essere consapevole ed informata in quanto potrebbe essere attivata da Congrega, la possibilità di erogare anche agli assegnatari dei servizi dedicati per sensibilizzarli e premiarli su comportamenti virtuosi nel mantenimento dell'alloggio affidato.

Le informazioni raccolte avranno bisogno di un tempo di raccolta che consenta di tracciare profili di elevata qualità. La storicità degli accadimenti rappresenta infatti un indicatore veramente importante per riuscire a trasferire un servizio di profilazione attendibile.

CONFORMITÀ

Tutti i dispositivi dovranno essere certificati CE, si devono attenere a tutte le attuali norme in materia di conformità qualitativa ed ambientale e devono essere installati da personale specializzato e appositamente formato.

L'erogazione del servizio dovrà prevedere la consapevolezza informata da parte dell'utenza che dovrà essere al corrente e dovrà partecipare alla raccolta dell'informazione ove previsto un suo intervento diretto.

Livelli di servizio

Il progetto dovrà fornire i più alti standard di servizio per rendere il sistema progettato a bassa complessità e permetterne una fruizione estremamente facile ed intuitiva.

L'erogazione dei servizi deve avvenire attraverso una piattaforma digitale e la loro visualizzazione attraverso un cruscotto che ne permetta una semplice visualizzazione. Puntualmente dovranno essere trasferiti anche i dati analitici completi.

Per i servizi di profilazione dovrà essere considerata una rapida acquisizione delle rilevazioni al fine di avere una base temporale accettabile dall'ingresso dell'assegnatario nell'immobile.

La notifica degli eventi straordinari dovrà essere prevista entro le 24 ore dall'accadimento straordinario e comunicata a Congrega.

Del progetto dovrà far parte anche un protocollo operativo per l'organizzazione dei processi di gestione dell'assistenza sia di tipo reattivo che di tipo predittivo.

Dovranno inoltre essere previsti interventi di manutenzione e ripristino delle apparecchiature qualora non funzionanti o manomesse

I servizi che vengono erogati sono quantificati attraverso un canone di utilizzo per ogni singola unità abitativa connessa sia occupata che non in quanto alcuni servizi relativi all'immobile sono comunque operativi indipendentemente dall'occupazione dello stesso. Tale canone è annuale per ogni unità con una ripartizione mensile dell'importo e comprende la fornitura dei servizi, le assistenze e le manutenzioni del sistema installato.