PIANO SOMMARIO DI MANUTENZIONE DELLE OPERE E SLA

ART. 1 - OGGETTO

Il presente documento definisce (*vedi allegato 1*) gli standard minimi di qualità e quantità dei servizi manutentivi che dovranno essere garantiti dal Gestore agli utenti della Residenza Universitaria.

Il progetto dei servizi minimi erogabili ha lo scopo di garantire la funzionalità della residenza e la fruibilità della struttura pur a prezzi accessibili alle varie fasce di utenza. Il progetto è quindi pensato per riuscire ad integrare il confort degli alloggi con il confort di tutta la struttura: sale studio, sale comuni, la palestra, la zona ristoro di piano, bar/mensa e gli spazi scoperti.

Il Gestore dovrà garantire la continuità e la regolarità dei servizi avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi di miglioramento dei servizi stessi al fine di rendere ospitale e confortevole il periodo da trascorrere nella Residenza.

In presenza di cause di forza maggiore o caso fortuito che possano comportare interruzioni dei servizi, il Gestore dovrà provvedere, ove possibile, a darne adeguato preavviso agli utenti, adoperandosi, in ogni caso, per evitare o limitare i danni e i disagi agli utenti stessi.

Il Service Level Agreement sarà rinegoziato di comune accordo tra il Gestore e l'Ateneo almeno ogni cinque anni al fine di tenere conto dell'innovazione tecnologica disponibile sul mercato e delle richieste dell'Ateneo stesso. La rinegoziazione non potrà comportare oneri per l'Ateneo o richieste di modifica del piano economico e finanziario.

ART. 2 - SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il Gestore è tenuto a provvedere alla manutenzione ordinaria della residenza universitaria nonché alla manutenzione ordinaria e conduzione di tutti i relativi impianti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, impianto elettrico e relativa distribuzione, impianto di protezione da scariche atmosferiche, impianto termico di riscaldamento e climatizzazione, impianto di alimentazione e distribuzione d'acqua fredda e calda, impianto di scarico delle acque meteoriche e delle acque reflue, impianto idrico antincendio, impianto di rilevazione di fumo, di gas e antincendio, impianto di cablaggio strutturato per rete telefonica, internet, citofonica, impianto ascensore. La gestione e manutenzione degli edifici per i primi tre anni, a far data dalla piena funzionalità degli stessi, sarà in capo alla ditta esecutrice dei lavori CMB Società Cooperativa di Carpi, secondo quanto previsto all'Allegato B3 "Servizio di gestione e manutenzione". A fare data dal quarto anno l'attività di manutenzione ordinaria e di conduzione dovrà essere eseguita dal gestore garantendo l'efficienza di tutti gli elementi edili ed impiantistici e nel rispetto delle normative vigenti per la conduzione e gestione degli impianti.

L'Allegato B3 "Servizio di gestione e manutenzione" definisce lo standard minimo del servizio da offerto. In relazione ai primi tre anni di durata del contratto di concessione, quanto non previsto nell'Allegato B3 "Servizio di gestione e manutenzione" sarà a carico del Gestore.

Fanno parte del servizio:

- manutenzine ordinaria delle opere edili;
- manutenzione ordinaria degli impianti idro-termo sanitario;
- manutenzione ordinaria degli impianti rilevazione incendi;
- manutenzione ordinaria degli estintori;

- manutenzione ordinaria degli impianti di spegnimento incendi;
- manutenzione ordinaria degli impianti elevatori;
- manutenzione ordinaria degli impianti antintrusione;
- manutenzione ordinaria degli impianti meccanici;
- manutenzione ordinaria degli impianti elettrici;
- manutenzione ordinaria degli impianto di depurazione;
- manutenzione dell'arredo.

Fanno parte integrante del servizio le seguenti attività:

- Interventi di conservazione e riparazione delle opere civili, compresa la fornitura e la messa in opera delle parti o componenti da sostituire;
- Gestione operativa di tutti gli impianti degli edifici;
- Diagnostica;
- Interventi di conservazione, riparazione e/o sostituzione di componenti difettosi, avariati o consumati, compresa la loro fornitura e messa in opera;
- Controlli di efficienza e operazioni di manutenzione programmata;
- Operazioni di manutenzione secondo necessità (a seguito di guasto);
- Aggiornamento del Piano diManutenzione;
- Gestione delle richieste di intervento;
- Registro dei controlli periodici;
- Approntamento dei piani di evacuazione.

Sono comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nella piccola manutenzione:

la sostituzione delle lampadine nelle stanze e parti comuni; la sostituzione delle valvole dei radiatori; la sostituzione dei neon (compresi gli starter ed i reattori), delle lampade da tavolo, dei telefoni, delle serrature e dei cilindri delle stesse, delle maniglie di porte e finestre, delle cassette wc esterne, dei cestini, dei doccini; la riparazione e/o sostituzione dei meccanismi di accesso alle camere; la riparazione e/o sostituzione delle tapparelle (o scuri) e delle relative corde, delle assi wc, del flessibile delle docce; la disostruzione di lavandini, wc, docce e bidet etc; la sostituzione delle guarnizioni dei rubinetti e dei miscelatori; la riparazione e/o sostituzione dei sifoni di scarico dei lavandini, bidet, delle aste di scarico, dei galleggianti e guarnizioni delle cassette wc; la pulizia delle pilette docce, la pulizia dei filtri delle lavatrici, la pulizia dei filtri delle cappe ove presenti; i piccoli interventi di carattere artigianale (tinteggiatura parziale pareti con lavabile, tinteggiatura pareti in presenza di adesivi etc).

In ogni caso il Gestore dovrà rispettare tutte le norme e regolamenti che saranno emanati nel corso della durata del contratto.

L'erogazione per le utenze (acqua, energia elettrica, gas etc.) dovrà essere costantemente assicurata per l'intero periodo della gestione.

A riguardo il Gestore sarà obbligato a stipulare, con i relativi conduttori, i contratti di fornitura dell'energia elettrica e gas, dell'acqua e di eventuali altri impianti a servizio della Residenza Universitaria.

Il Gestore dovrà prevedere manutenzioni programmate ordinarie annuali per gli arredi delle parti comuni (arredo ufficio per front office e back office) e semestrali per gli alloggi, bagni, cucina, sale lettura e zone ricreative. Inoltre, dovrà garantire interventi straordinari all'occorrenza da effettuarsi entro 24 ore dal verificarsi dell'evento. Eventuali sostituzioni e/o rinnovi completi degli arredi dovranno essere programmati dal Gestore al fine di garantire un adeguato livello di servizio durante l'intera durata del servizio.

Il Gestore è tenuto - annualmente - a dettagliare in apposita relazione da trasmettere all'Ateneo, la quantità e la qualità degli interventi di manutenzione ordinaria eseguiti e di conduzione degli impiantì.

I dati dei consumi relativi a tutte le utenze dovranno essere comunicati, nella forma ritenuta più idonea all'Ateneo, con cadenza trimestrale, entro 60 gg. dal termine del trimestre in questione.

Sarà facoltà dell'Ateneo di procedere, in qualsiasi momento, a verifiche a campione per il controllo dello stato di conservazione dell'edificio e dei relativi impianti e della tenuta dei registri.

ART. 3 – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Gestore deve provvedere ad effettuare indagini almeno semestrali per misurare il livello di soddisfazione degli utenti, anche attraverso l'invio di apposite schede di valutazione, utilizzando i dati così ottenuti per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi. Gli esiti delle indagini sul livello di soddisfazione degli utenti dovranno essere pubblicati sul sito internet della residenza e comunque trasmessi all'Ateneo entro il mese successivo alla scadenza del semestre.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Fattori	Indicatori	Standard Minimi	Note
SERVIZI MANUTENTIVI			
Collegamento Internet - Wi-Fi	A copertura totale dell'edificio	Minimo: Frequenza a 2,4 GHz che può comprendere: - standard tipo B (11 mb/sec.) - standard tipo G (54 mb/sec.) - standard tipo N (450 mb/sec.) Utilizzo della banda RF a 5 GHz - Protocollo 802.11ac (Wi-Fi 5) - Supporto autenticazione WPA-Enterprise (WPA-802.1X) - Utilizzo tecnologia MU-MIMO	verifica velocità trasmissione e stato funzionamento 1 volta al mese
Videosorveglianza locali comuni	Videoregistrazione digitale tramite telecamere su tutti gli accessi, corridoi e parti comuni ed a copertura dell'intera area	videocamere in HD controllo h.24	verifica funzionamento ogni trimestre - riportare gli interventi su apposito registro
Verifica e tacitazione allarmi antincendio, antintrusione e bagni.	Disponibilità del servizio	Tempo max. intervento 5'	riportare su apposito registro natura del guasto e/o intervento
Gestione delle emergenze	Disponibilità del servizio	Tempo max. intervento 5'	riportare su apposito registro natura del guasto e/o intervento
Riparazione guasti	Disponibilità del servizio Tempo massimo per sopralluogo dalla notifica del guasto Tempo massimo per la riparazione del guasto salvo reperibilità materiali di ricambio Interventi di emergenza (vedere art. 7 – allegato B3) Interventi di urgenza (vedere art. 7 – allegato B3) Interventi da programmare (vedere art. 7 – allegato B3)	Disponibilità di call center tracciabile online h24 festivi compresi 24 h 48 h Inizio intervento entro pochi minuti. Inizio intervento entro 1 ora. Inizio intervento entro 48 ore.	da riportare su apposito registro
Mantenimento in efficienza degli spazi a verde	Disponibilità del servizio	4÷6 interventi annui	
Mantenimento in efficienza degli impianti elettrici e di illuminazione (anche di emergenza) secondo norme di legge	Disponibilità del servizio	verifica ogni trimestre	da riportare su apposito registro
Mantenimento in efficienza degli impianti di rivelazione incendi ed evacuatori fumo calore secondo norme di legge	Disponibilità del servizio	verifica ogni trimestre	da riportare su apposito registro
Mantenimento in efficienza degli impianti di spegnimento incendi secondo norme di legge	Disponibilità del servizio	verifica semestrale	da riportare su apposito registro

Mantenimento in efficienza degli estintori portatili, coperte antifiamma e cassette di sicurezza secondo norme di legge	Disponibilità del servizio	a vista - verifica semestrale	da riportare su apposito registro
Mantenimento in efficienza dell'involucro edilizio (serramenti, porte, pitture, interventi sul tetto, ecc	Disponibilità del servizio	su chiamata e/o secondo piano di manutenzione dell'opera allegato	riportare su apposito registro natura del guasto e tipo di intervento
Mantenimento in efficienza degli impianti di depurazione	Disponibilità del servizio	verifica trimestrale	riportare su apposito registro n. intervento (compresa l'eventuale natura del guasto) e rapporti con il Magistrato alle acque
Prove di evacuazione antincendio secondo norme di legge	Disponibilità del servizio	1÷2 volte all'anno (a seconda dell'affluenza)	da riportare su apposito registro
Mantenimento delle condizioni climatiche di legge all'interno dei locali in base alla destinazione d'uso	Disponibilità del servizio	controllo settimanale e verifica settaggi sistema di controllo	da riportare su apposito registro
Mantenimento in efficienza degli impianti elevatori secondo norme di legge	Disponibilità del servizio	su chiamata (max. 45') - verifica trimestrale	da riportare su apposito registro
Arredo Camere **Arredo zona ristoro di piano e spazi consumazione** **Arredo Bagni** **Arredo sale comuni e sale studio**	Disponibilità del servizio	Verifica semestrale + int. Straordinario in 24 h.	
Arredo Ufficio	Disponibilità del servizio	Verifica annuale + int. Straordinario in 24 h.	