Università
Ca'Foscari
Venezia

ASIA - UFFICIO GESTIONE EDIFICI

MULTISERVIZI
DI MANUTENZIONE

ALLEGATO CS11
DESCRIZIONE FLUSSI

Di seguito verranno esplicitati i flussi organizzativi per lo svolgimento dei Multiservizi Integrati di manutenzione ed, in particolare:

A) MANUTENZIONE ORDINARIA A GUASTO

A1) Manutenzione "a guasto entro franchigia"
A2) Manutenzione "a guasto sopra franchigia"

B) MANUTENZIONE "A RICHIESTA"
C) MANUTENZIONE PROGRAMMATA

Descrizione dei flussi:

A) MANUTENZIONE ORDINARIA A GUASTO

A1) Manutenzione "a guasto entro franchigia"

Il **Referente di Sede** (o altro soggetto individuato), recuperata la notizia del guasto dal singolo Utente di Sede tramite telefonata/e-mail oppure accorgendosi direttamente del guasto, procede in uno dei due modi seguenti:

1) se la segnalazione è ritenuta rilevante:

   a) effettua una prima analisi della segnalazione;
   b) inserisce nel **Sistema Informativo** la richiesta d'intervento specificando il **tipo di guasto** e l'**urgenza** corrispondente;
   c) invia la segnalazione all'Appaltatore tramite il Sistema Informativo.

2) se la segnalazione di guasto non è ritenuta rilevante, viene inviato all'Utente che ha fatto la segnalazione una e-mail contenente la motivazione per la quale la segnalazione è stata rifiutata.

L'Appaltatore effettua quindi un'analisi della segnalazione ricevuta, valutando se l'intervento da eseguire sia entro franchigia (sulla base dei prezziari individuati nei capitolati di gara ed i criteri di calcolo ivi indicati).
Se l'intervento è "sopra franchigia" l'Appaltatore farà riferimento alla scheda **A2 "Manutenzione a guasto sopra franchigia"** mentre se l'intervento è "entro franchigia" l'Appaltatore:

a) esegue l'intervento di riparazione del guasto rispettando i tempi di intervento e di esecuzione definiti contrattualmente, sulla base dell'urgenza segnalata;
b) inserisce copia del rapporto d'intervento nel **Sistema Informativo. E' onere dell'Appaltatore riportare nel Sistema Informativo la data e l'ora di inizio dell'intervento e la data e l'ora di riparazione del guasto ai fini della valutazione automatica dei ritardi di esecuzione degli interventi.**

Se il **Referente di Sede** è presente quando l'Appaltatore interviene per la riparazione del guasto, deve effettuare un contestuale controllo sull'intervento e controfirmare il rapporto di intervento dell'Appaltatore sul quale dovrà essere indicata data e ora di inizio dell'intervento e data e ora di riparazione del guasto.

Se il **Referente di Sede** non è presente durante l'intervento di riparazione, è demandato all'Appaltatore l'onere di indicare sul rapporto di intervento la data e l'ora di inizio dell'intervento stesso, nonché la data e ora di riparazione del guasto.
In ogni caso il **Referente di Sede** dovrà verificare che il guasto sia stato risolto dall'Appaltatore. Possono pertanto verificarsi due condizioni:

1. se il guasto è stato riparato, il **Referente di Sede** chiude l'intervento anche nel **Sistema Informativo**;
2. se il guasto non è stato riparato, il **Referente di Sede** chiede una rilavorazione attraverso il **Sistema Informativo**. La rilavorazione può a questo punto attivare un sopralluogo di verifica puntuale di competenza del Direttore Operativo.

Direttore Operativo [DO], individuato formalmente per ogni capitolato di manutenzione, acquisisce l'informazione tramite **Sistema Informativo** circa la segnalazione dell'intervento da parte di **Referente di Sede** ed effettua sopralluoghi a campione oppure puntuali laddove sia stata richiesta una rilavorazione.

La richiesta di intervento per guasto potrà essere effettuata anche da personale diverso dal Referente di Sede, purché preventivamente autorizzato dal Direttore dell'esecuzione del Contratto. In tal caso la richiesta potrà avvenire tramite chiamata telefonica al Call Center dell'Appaltatore.
L'Appaltatore in tal caso è tenuto a seguire la normale procedura per guasto associando un codice univoco alla richiesta indicando data e ora di richiesta, data e ora di inizio attività di riparazione e data e ora di riparazione del guasto.

A2) Manutenzione "a guasto extra franchigia"

Il **Referente di Sede** esegue gli stessi passi riportati nel caso A1 per l'analisi e l'invio della segnalazione.

L'**Appaltatore** effettua un'analisi della segnalazione ricevuta, valutando se l'intervento da eseguire sia entro franchigia (sulla base dei prezziari individuati nel capitolato di gara ed i criteri di calcolo ivi indicati).
Se l'intervento è "sotto franchigia" l'Appaltatore deve riferirsi alla scheda **A1 "Manutenzione a guasto entro franchigia"** mentre se l'intervento è "sopra franchigia" l'Appaltatore deve:

a) segnalare nel **Sistema Informativo** l'intervento come "sopra franchigia";
b) predisporre un computo metrico estimativo sulla base dei prezziari individuati nel capitolato d'oneri ed inserirlo nel **Sistema Informativo**.

Il **Direttore dell'Esecuzione del Contratto,** ricevuta dall'Appaltatore tramite **Sistema Informativo** la segnalazione della richiesta di un intervento sopra franchigia, effettua un sopralluogo di verifica con un referente tecnico dell'Appaltatore e analizza il preventivo ricevuto dall'Appaltatore completo del computo metrico estimativo.

Il **Responsabile Unico del Procedimento** valuta se autorizzare la spesa nell'ambito dello specifico contratto di Multiservizi Integrati di Manutenzione oppure richiedere l'apertura di uno specifico progetto di manutenzione straordinaria (con specifici stanziamenti di bilancio).

Se il **Responsabile Unico del Procedimento** autorizza la spesa nell'ambito del contratto Multiservizi Integrati di Manutenzione.

L'Appaltatore dovrà:

1) concordare i tempi di esecuzione con **Referente di Sede** e **Direttore dell'Esecuzione del Contratto** (**APP** pianifica l'intervento e inserisce le date dei lavori nel **Sistema Informativo**; il **Referente di Sede** può approvare o richiedere una nuova data di inizio dell'attività);
2) eseguire l'intervento;
3) inserire copia del rapporto d'intervento nel **Sistema Informativo** (il rapporto deve avere un codice univoco in relazione all'intervento nel sistema informativo).

Il **Direttore dell'Esecuzione del Contratto**, a valle della chiusura dell'intervento, gestisce il pagamento contabilizzando i lavori emessi dall'Appaltatore e validando il rendiconto che confluirà nel pagamento del canone.

Note:
L'Appaltatore *inserisce copia del rapporto d'intervento nel* ***Sistema Informativo.*** *Il rapporto originale dovrà essere inoltrato al* ***Direttore dell'Esecuzione del Contratto*** *assieme con la fattura trimestrale corrispondente alla quota di canone da corrispondere per il periodo interessato dai lavori (ad es. se il lavoro è stato eseguito nel secondo trimestre, gli importi corrispondenti andranno con la seconda fattura del canone).*

B) MANUTENZIONE "A RICHIESTA"

Il **Referente di Sede/Direttore dell'Esecuzione del Contratto/Responsabile Unico del Procedimento/Direttore Operativo:**

1) inserisce la richiesta di preventivo nel **Sistema Informativo** (sulla base delle indicazioni acquisite in sede di sopralluogo o in base ad informazioni ricevute dall'utenza).

L'Appaltatore:
1) analizza la richiesta;
2) predispone nel **Sistema Informativo** un computo metrico estimativo sulla base dei prezziari individuati nel capitolato d'oneri.

Il **Direttore dell'Esecuzione del Contratto** analizza il preventivo e richiede autorizzazione alla spesa al **Responsabile Unico del Procedimento**.

Il **Responsabile Unico del Procedimento** valuta se autorizzare la spesa o aprire un progetto di manutenzione straordinaria.

L' **Appaltatore**:
1) concorda i tempi di esecuzione con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
2) esegue l'intervento;
3) inserisce copia del rapporto d'intervento nel **Sistema Informativo** (il rapporto deve avere un codice univoco in relazione all'intervento nel sistema informativo).

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, a valle della chiusura dell'intervento, gestisce il pagamento contabilizzando i lavori emessi dall'Appaltatore validando il rendiconto che confluirà nel pagamento del canone.

C) MANUTENZIONE PROGRAMMATA

L'Appaltore, sulla base delle schede tecniche degli interventi della manutenzione programmata, inserisce nel **Sistema Informativo** il calendario della pianificazione degli interventi suddivisi per edificio.

Il **Referente di Sede/Direttore dell'Esecuzione del Contratto** verifica la programmazione dei lavori approvando la data o richiedendone una nuova.

L'Appaltore esegue gli interventi programmati e registra nel **Sistema Informativo** l'esecuzione degli interventi.

Il **DO** /Direttore dell'Esecuzione del Contratto sulla base del calendario della manutenzione programmata:

1) effettua sopralluoghi di verifica a campione;
2) valuta se l'intervento è stato eseguito "a regola d'arte": in caso affermativo approva l'intervento completando il rapporto di fine intervento nel **Sistema Informativo**, altrimenti invia tramite **Sistema Informativo** una richiesta di "ri-lavorazione", ricevuta la quale **l'Appaltore** dovrà ri-pianificare l'intervento.

D) RICHIESTE A CONSUNTIVO

In caso di urgenza il Direttore dell'Esecuzione del Contratto o il Responsabile Unico del Procedimento potranno inserire a portale richieste di intervento a consuntivo senza preventivo preliminare.
Tali richieste verranno consuntivate in base alle effettive attività svolte e in accordo con i prezziari previsti.

NOTA GENERALE SUI RAPPORTI DI INTERVENTO

I rapporti di intervento cartacei dovranno riportare un codice identificativo univoco che li metta in relazione con la singola richiesta inserita nel Sistema Informativo.
Il rapporto, in originale, dove essere inoltrato al Direttore dell'Esecuzione del Contratto: Direttore dell'esecuzione del Contratto assieme alla fattura trimestrale relativa alla quota di canone da corrispondere.

NOTA GENERALE SUL SISTEMA INFORMATIVO Sistema Informativo

E' onere dell'Appaltatore l'implementazione di un Sistema Informativo in grado di permettere l'inserimento della data e dell'ora delle varie fasi di intervento e di ogni altro dato necessario per il completo tracciamento delle attività di manutenzione.
In particolare il Sistema Informativo non dovrà permettere la modifica dei dati inseriti dai diversi operatori se non su esplicita richiesta del Direttore dell'Esecuzione del Contratto o del Responsabile del Procedimento. Ogni dato inserito nel Sistema Informativo dovrà riportare l'identificativo della persona che ha inserito il dato stesso.