

Oggetto: Modalità operative per richiedere un intervento a seguito di un guasto o mal funzionamento sugli impianti degli immobili concessi in comodato d'uso/affitto ad AREUS nei quali è attiva una Convenzione del Servizio di Manutenzione degli impianti.

1. SCOPO

Questo documento definisce la procedura aziendale adottata nell'Azienda Regionale dell'Emergenza e Urgenza (AREUS) con la quale vengono codificati i ruoli e le modalità operative per l'attivazione di una richiesta di intervento tecnico a fronte di un guasto o mal funzionamento degli impianti, al fine di ripristinare la piena e sicura funzionalità degli stessi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica agli impianti degli immobili concessi in comodato d'uso/affitto ad AREUS nei quali è attivo il Servizio di manutenzione degli impianti, nel momento in cui, a seguito di qualsiasi malfunzionamento, interruzione, anomalia o guasto improvviso riscontrato sugli impianti, si rende necessario procedere ad una richiesta di intervento tecnico correttivo.

Gli impianti oggetto del servizio, sono indicativamente i seguenti:

- Impianti Elettrici;
- Impianti di Climatizzazione (riscaldamento e raffrescamento);
- Impianti Idrico-Sanitari;
- Impianti Antincendio;
- Impianti Speciali;
- Piccola manutenzione Edile.

3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

I servizi tecnici sono raggruppati sotto un'unica struttura, quella della SC Provveditorato e Tecnico Patrimoniale, che si occupa, tra le altre cose, della gestione e manutenzione degli edifici e degli impianti negli immobili concessi in comodato d'uso/affitto ad AREUS, effettuando un monitoraggio attento delle condizioni degli stessi.

Non essendo attualmente presenti risorse aziendali che permettano di svolgere internamente le attività di manutenzione e conduzione degli impianti e degli edifici, l'attivazione del servizio di manutenzione avviene tramite l'adesione a Convenzioni Quadro attive o l'affidamento diretto ad Operatore Economico, con la nomina di un Responsabile Unico di Progetto (RUP) e, se necessario, di un Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) di riferimento per ogni immobile.

Pertanto, si creano due strutture parallele e complementari una all'altra per lo svolgimento di tali servizi:

- Una struttura dedicata (Ufficio Tecnico della Sc Provveditorato e Tecnico Patrimoniale), a cui viene affidata la gestione operativa e il controllo dei servizi di manutenzione in appalto degli immobili e degli impianti, compresa la messa in sicurezza di impianti e aree in caso di guasti o eventi imprevisti;
- una struttura di supporto (ditta manutentrice) che si affianca alla struttura dedicata per lo svolgimento delle attività manutentive sia ordinarie programmate che straordinarie. Essa, costituita da personale altamente specializzato, sarà inviata, su richiesta dell'Ufficio Tecnico, per lo svolgimento delle attività manutentive o per l'esecuzione degli interventi straordinari secondo le tempistiche concordate.

Attraverso un sistema informativo e un servizio di contact center/reperibilità, messi a disposizione dalla

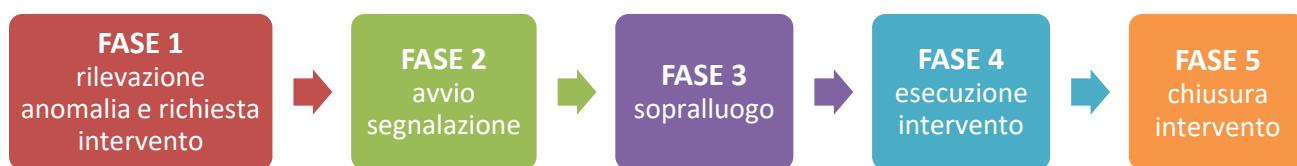
ditta manutentrice, le due strutture sono in comunicazione 24 ore su 24, 7 giorni su 7. L'obiettivo è la gestione dei flussi informativi tra la ditta manutentrice e l'Amministrazione, in modo da garantire alla stessa la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

4. MODALITA' OPERATIVE

Le modalità operative per richiedere un intervento tecnico degli impianti, sono descritte nella tabella sotto riportata:

MODALITA' OPERATIVE	
FASE 1 RILEVAZIONE ANOMALIA IMPIANTO E RICHIESTA DI INTERVENTO TECNICO	In seguito all'accertamento di malfunzionamento dell'impianto, il personale cui esso afferisce, segnala l'anomalia al proprio Referente di Area/Postazione 118. Nome e Cognome XXX Tel. XXX / email XXXX
	Il Referente di Area/Postazione 118 allerta l'Ufficio Tecnico, e formalizza la segnalazione con richiesta <u>scritta</u> all'indirizzo e-mail XXXXXXXXX entro 24h dalla segnalazione stessa, con l'indicazione del presidio/sede ed una descrizione sintetica del guasto: RUP/DEC nome e cognome: XXX (orari di presenza) Tel. XXX / email XXXX Personale tecnico reperibile nome e cognome: XXX (in caso di emergenza/urgenza) Tel. XXX / email XXXX
<u>È fatto assoluto divieto di contattare direttamente le ditte di manutenzione.</u>	
FASE 2 AVVIO SEGNALAZIONE	Il personale dell'Ufficio Tecnico apre un ticket con la Ditta manutentrice, che lo registra in automatico nel proprio Sistema Informativo: Contact Center (orari di presenza) Tel. XXX / cel. XXX/ email XXX / fax XXX Servizio Reperibilità (in caso di emergenza/urgenza) Tel. XXX / cel. XXX/ email XXX / fax XXX
FASE 3 SOPRALLUOGO	La Ditta manutentrice, in relazione al livello di priorità assegnato e secondo le tempistiche stabilite in sede di Convenzione e/o Affidamento, interviene con personale specializzato al sopralluogo.
FASE 4 ESECUZIONE INTERVENTO	A seguito del sopralluogo, la Ditta manutentrice classifica l'intervento e programma le attività e i tempi di esecuzione, così come di seguito riportato: <ul style="list-style-type: none"> • Indifferibile: contestuale al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva; • Programmabile a breve termine: entro 6 giorni dal sopralluogo; • Programmabile a medio termine: entro 14 giorni dal sopralluogo; • Programmabile a lungo termine: entro 60 giorni dal sopralluogo.
	Se trattasi di attività straordinaria in extra-canone, la stessa è soggetta a presentazione di preventivo, da approvare entro 48 ore, esclusi gli interventi indifferibili. Da questo momento partono i tempi di cui sopra.
FASE 5 CHIUSURA INTERVENTO	Terminato l'intervento, l'operatore incaricato dalla ditta manutentrice redige il rapporto di intervento tecnico. Il RUP/DEC verifica la corretta esecuzione dell'intervento, coinvolgendo il Referente di Area/Postazione 118 che ha presentato la richiesta (o da suo delegato).

La procedura sopra descritta seguirà lo schema riassunto dal seguente diagramma di flusso:



5. REFERENTI

Solo il Referente dell'Area/Postazione 118 è abilitato a comunicare le richieste di intervento alla SC Provveditorato e Tecnico Patrimoniale, sia telefonicamente che via mail.

L'elenco dei referenti abilitati a richiedere l'intervento è predisposto e aggiornato dalla Direzione Generale.

6. FLUSSI DI DISTRIBUZIONE

La diffusione di questa procedura è garantita, a seguito della sua adozione con atto deliberativo, pubblicandola sul sito aziendale, così da renderla accessibile a tutti i lavoratori aziendali.