UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA

Direzione Tecnica

Il modello organizzativo della Direzione Tecnica di Ateneo e informazioni generali per la gestione delle segnalazioni

Modena, 26 Settembre 2024

DIRIGENTE: Ing. Stefano Savoia

1 – Il modello organizzativo

La struttura della Direzione Tecnica – fino al 2019

Ufficio Servizi, Manutenzioni e Utenze :

Gestion dei contratti di manutenzione afferenti gli edifici dell'Ateneo **con contratti orizzontali**. **Un contratto per tipologia e per tutti i fabbricati** - es. lavori edili, impianti elettrici e idrico-fognario, impianti riscaldamento e raffrescamento, Impianti speciali e servizio di sicurezza, ecc.

Ufficio manutenzioni straordinarie e nuovi lavori: Gestione di tutte le fasi di procedimenti inerenti manutenzioni straordinarie e nuovi lavori

Ufficio amministrativo: attività di programmazione e gestione contabile dei contratti, supporto alla Direzione e degli uffici

La struttura della Direzione Tecnica -oggi

Ufficio Servizi e Manutenzioni :

Gestione dei contratti di manutenzione afferenti gli edifici dell'Ateneo con contratti verticale suddivisi a Lotto.

n° di contratti per tipologia per il n° di Lotti individuati - es. Lotti 1 Centro Storico Modena - lavori edili, impianti elettrici e idrico-fognario, impianti riscaldamento e raffrescamento, Impianti speciali e servizio di sicurezza, ecc.

Lotto 2 – lavori edili, impianti elettrici e idrico-fognario, impianti riscaldamento e raffrescamento, Impianti speciali e servizio di sicurezza, ecc.

Ecc.

Ufficio manutenzioni straordinarie e nuovi lavori: Gestione di tutte le fasi di procedimenti inerenti manutenzioni straordinarie e nuovi lavori

Ufficio Utenze: gestione dei contratti di fornitura utenze (energia Elettrica, Acqua, gas, Tari)

Ufficio amministrativo: attività di programmazione e gestione contabile dei contratti, supporto alla Direzione e degli uffici

Ufficio Logistica : gestisce la logistica dell'amministrazione centrale e il patrimonio mobiliare

Green Office: ufficio di supporto alle politiche per la sostenibilità dell'Ateneo

La struttura della Direzione Tecnica – OGGI

UFFICIO SERVIZI E MANUTENZIONI
UFFICIO RISTRUTTURAZIONI E NUOVE OPERE
UFFICIO UTENZE
UFFICIO SERVIZI AMMINISTRATIVI
UFFICIO LOGISTICA (new 2024)
GREEN OFFICE (new 2024)

2019 Per un totale di 18 unità di personale (14 tecnici e 4 amministrativi) per circa 11,5 milioni di budget assegnato (solo per Utenze e Contratti di Servizi Manutentivi) .11,0 milioni per Nuove Opere e ristrutturazioni

2024 Per un totale di 24 unità di personale (18 tecnici e 6 amministrativi) per circa 13,5 milioni di budget assegnato (solo per Utenze e Contratti di Servizi Manutentivi). 132,0 milioni per Nuove Opere e Ristrutturazioni

NOTA : nel 2019 la DT di UNIBO ha 93 unità di personale per gestire 61 milioni di budget (utenze e manutenzioni) mentre UNIPR ha circa 25 unità di personale per una dimensione dell'Ateneo pari alla nostra)

L’organizzazione dei servizi di manutenzione oggi

1° Manutenzioni Edili – RUP: Ing. Stefano Savoia – DL: Geom. Francesca Costanzini – Impresa: ITI Costruzioni Generali di Carpi

2° Manutenzioni Idriche ed Elettriche – RUP: Ing. Stefano Savoia – DL: Geom. Antonino Di Fede – Impresa: Consorzio Integra (mandataria) – CPL di Concordia (mandante) (IN SCADENZA)

3° Manutenzioni impianti sicurezza: RUP: Ing. Stefano Savoia – DE: Geom. Loretta Lodi – Impresa: DAB di Roma in ATI con La Patria

4° Servizio Pulizie – RUP:Ing. Silvia Guerrieri – DE: Geom. Loretta Lodi e Geom. Palumbo – Imprese: Coopservice (MO) e Rekeep (RE)

5° Manutenzioni Verde – RUP: Ing. Stefano Savoia – DE: Geom. Loretta Lodi – Impresa: ATI COFAR e Non Solo Verde di Reggio Emilia (IN SCADENZA)

6° Manutenzioni Impianti meccanici – RUP: Ing. Stefano Savoia – DE:

Lotto 1: Geom. Francesca Costanzini - IMPRE

Lotto 2: Geom. Loretta Lodi

Lotto 3: Arch. Elisabetta Vidoni Guidoni

Lotto 4: Ing. Simonetta Vandini

Lotto 5: Arch. Anna Gelli

Oggi Engie, CPL, CAMST, e SIRAM - da 1/12/24 Convenzione CMBO – ditta RENOVIT

7° Manutenzione Ascensori – RUP. Ing. Stefano Savoia – DE ing. Simonetta Vandini – Impresa TyssenGroup

Definizioni

Responsabile di Lotto della Direzione Tecnica (RL): Tecnico afferente la direzione tecnica di ateneo, incaricato di gestire le relazioni con l'apposita Commissione di Dipartimento. In particolare, a oggi, su apposito Decreto **prot. N. 49577 del 6/3/2018**, sono stati individuati i 5 Responsabili di Lotto :

***Commissione di Struttura per la logistica e i problemi manutentivi*:**
gruppo di lavoro composto da docenti e personale tecnico-amministrativo della Struttura di Ateneo (Dipartimento/Centro/altra struttura) che si relazione attraverso incontri periodici con il Responsabile di Lotto al fine di gestire e tenere monitorate le segnalazioni attinenti alle manutenzioni .

Responsabile unico del procedimento **(RUP):** dirigente o funzionario delegato responsabile del coordinamento di una procedura per le fasi della progettazione, dell'affidamento e dell'esecuzione.

Direttore dei lavori **(DL):** tecnico che riceve dal RUP le disposizioni di servizio occorrenti a garantire la regolarità dei lavori contemplati da una procedura e che, fermo restando il rispetto delle suddette disposizioni, opera in autonomia in ordine al controllo tecnico, contabile e amministrativo dell'esecuzione dei lavori stessi.

Direttore dell'esecuzione del contratto **(DE/DE**): tecnico che riceve dal RUP le disposizioni di servizio occorrenti a garantire la regolarità dei servizi contemplati da una procedura e che, fermo restando il rispetto delle suddette disposizioni, opera in autonomia in ordine al controllo tecnico, contabile e amministrativo dell'esecuzione dei servizi stessi.

Referente tecnico di Struttura: tecnico o altra figura delegata dal Direttore di una Struttura di Ateneo (Dipartimento/Centro/altra struttura) a relazionarsi con gli utenti della Struttura da un lato, e con il Responsabile di Lotto dall'altro, ai fini della effettuazione delle segnalazioni relative a problemi manutentivi o carenze funzionali e della sorveglianza del processo di risoluzione dei problemi o carenze segnalati.

ESEMPIO

REFERENTE DI LOTTO OGGI è un DL/DE di uno o più contratti manutentivi

ES.

ing. Vandini è il DE del contratto manutenzione impianti meccaniciLotto 4 ma è anche il DE Contratto Ascensori di tutto l'ateneo

La Geom. Costanzini è il DE del Contratto manutenzione impianti meccanici Lotto 1 , ma è anche DL del Contratto di Manutenzione

REFERENTE DI LOTTO FUTURO è il DL/DE dei principali contratti manutentivi del LOTTO

ES.

ing. Vandini sara' il DE del contratto manutenzione impianti meccanici, manutenzione edile, manutenzione impianti elettrici, ecc. del Lotto 4

I LOTTI – oggi 5 ma in futuro ipotizzati 7

Lotto 1 **MO CENTRO** – Edifici MO01 Rettorato, 04 Sant'Eufemia, 07 Foro Boario, 08 Fontanelli, 12 Osservatorio geo ,13 Orto Botanico, 39 Giurisprudenza, 40 Biblioteca

Referente di Lotto : **Geom. Francesca Costanzini**

Lotto 2 **MO - Campus via Campi** Edifici, MO14 Biologia, Mo15 Scienze Bio e Stabulario, 17 Fisica e CIGS, 18 Matematica, 19 BSI.

Referente di Lotto : **Geom. Loretta Lodi**

Lotto 3 **MO - Policlinico e MO51** - Edifici MO30 Scienze Morfologiche e Medico Legali, 31 Polistab, 32 e Mo51

Referente di Lotto : **Arch. Elisabetta Vidoni**

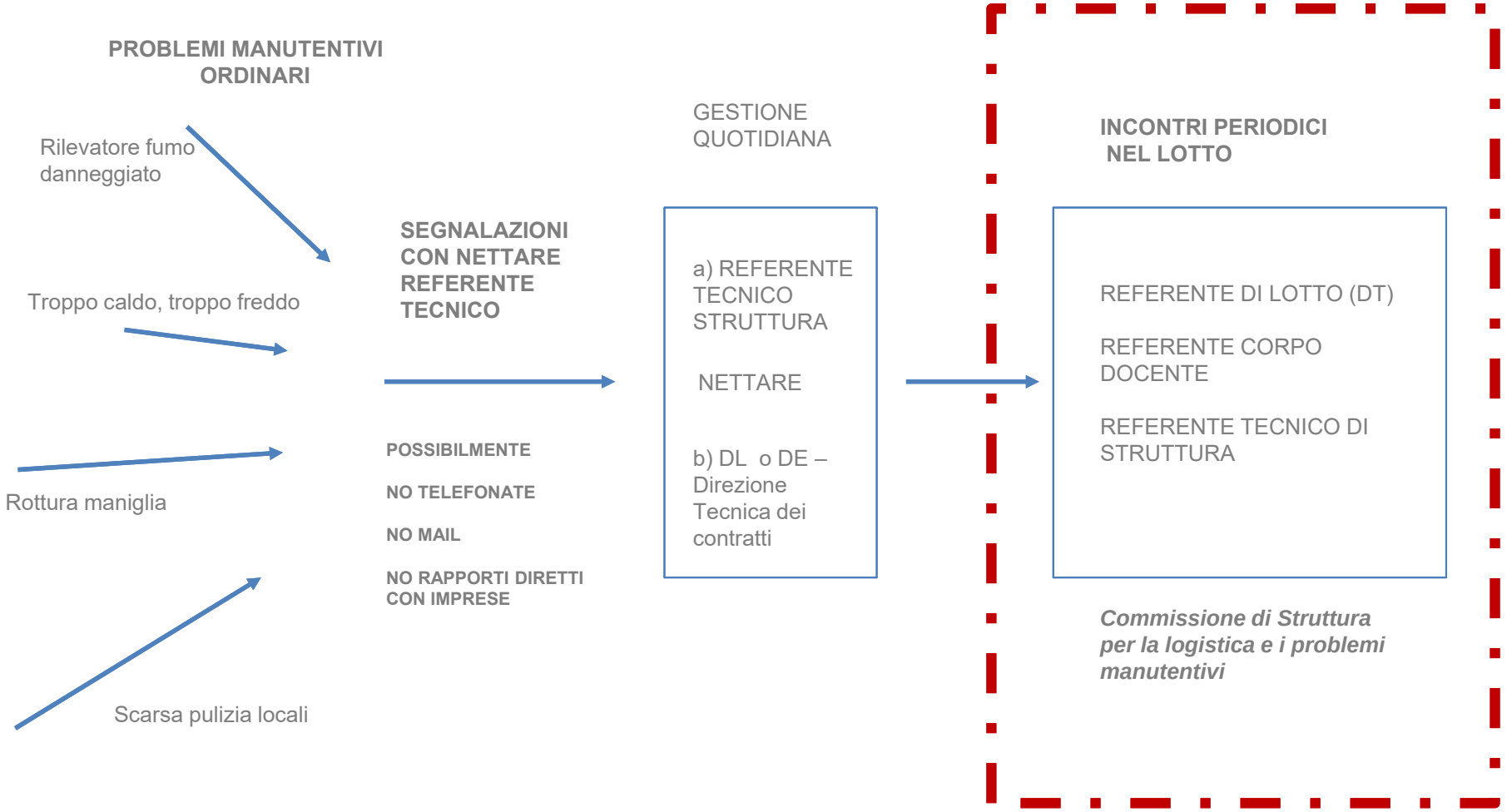
Lotto 4 MO - Campus Ingegneria – Edifici MO25,26,26,28,29 e 52 Tecnopolo MO, 55 Carpi, Auditorium Beccaria , Petermar (Carpi) , Data Center

Referente di Lotto : **Ing. Simonetta Vandini**

Lotto 5 RE - Centro e Campus San Lazzaro – Edifici RE01 Fogliani , 03 Segreterie e CEA, 04 Zucchi ,06 LIVI, 07 Buccola, 08 Tamburini,09 Morselli,10 Besta, 11 De Santis,12 , 14 Mascagni e 15 Parmeggiani, 16 Tecnopolo RE, 18 Ex Seminario Vescovile. 20 IV Polo Reggiane

Referente di Lotto : **Arch. Anna Gelli**

Modello organizzativo – Problemi ORDINARI



Modello organizzativo – Problemi Straordinari

PROBLEMI MANUTENTIVI STRAORDINARI

Ristrutturazione ambienti per nuove destinazioni d'uso

Nuovi Impianti di Condizionamento

Potenziamento impianti di sicurezza

Nuovo allestimento aule

1) Commissione di Struttura per la logistica e i problemi manutentivi

Oppure

2) Incontri Dirigente DT e Direttore Dipartimento/struttura

RICHIESTA SCRITTA DIRETTORE DI DIPARTIMENTO O STRUTTURA ALLA DT

La DT procede con un opportuna analisi tecnica e elabora uno studio di fattibilità

Dirigente DT si confronta con la Commissione Edilizia di ATENEO

Richiesta Budget al CdA e/o cofinanziamento Dipartimento

PROGRAMMAZIONE INTERVENTO

DOVE, COME e QUANDO

La Commissione di Struttura per la logistica e i problemi manutentivi (Referente di LOTTO DT, Referente Corpo Docente e Referente della Struttura) si dovrebbe riunire almeno **una/due volte all'anno** presso la struttura con modalità da concordare di volta in volta.

E' stato concordato che presso le strutture dovrà essere individuato uno spazio da assegnare ai Refenti di Lotto nelle visite periodiche che dovranno essere fatte con **cadenza almeno mensile**.

Oggetto della procedura

Tutte le segnalazioni inerenti malfunzionamenti, regolazioni, rotture di impianti meccanici, elettrici e idrici e sicurezza, opere edili in genere.

Solo quindi **manutenzioni ordinarie** e non straordinarie quali ristrutturazioni ecc.

Interveniamo con opere straordinarie nelle parti di edifici dedicate alla parti comuni e aule. Non dovremmo intervenire nelle parti di edifici afferenti gli uffici e la ricerca.

2 – Le informazioni messe a disposizione dalla Direzione Tecnica

2.1 –Sito internet

WWW.DIREZIONETECNICA.UNIMORE.IT

2.2 – Sezioni informative contenute nel sito

1) STAFF -> contiene l'organigramma dell'ufficio, con individuazione dei settori di competenza di ciascun componente;

2) NUOVE OPERE -> contiene l'elenco delle nuove opere di maggior evidenza, comprensivo dell'elencazione del Responsabile del Procedimento e dell'importo dell'opera;

3) GESTIONE IMMOBILI -> contiene la descrizione degli appalti di manutenzione attivi. La sezione riporta i riferimenti delle varie imprese associate ad ogni appalto (utile per la richiesta di interventi in reperibilità) e del tecnico della Direzione Tecnica (Direttore dell'Esecuzione) che gestisce il relativo appalto;

4) FAQ -> sezione dedicata alla raccolta di risposte alle domane di maggiore frequenza;

5) LINK UTILI -> raccolta di link utili per il lavoro di tutti i giorni;

6) AREA IMPRESE -> area dedicata alle imprese fornitrici di servizi e lavori per la Direzione Tecnica;

7) SEGNALAZIONI -> è l'accesso al sistema Nettare. Da qui si possono inoltrare segnalazioni per richieste di intervento o monitorare l'andamento degli appalti (*quest'ultima opzione riservata solo agli utenti con profilo Light*);

3 – Il sistema dei feedback e il flusso operativo della segnalazione per la richiesta di interventi di manutenzione

3.1 – Invio di una segnalazione di intervento – CREAZIONE SEGNALAZIONE

L'utente invia una segnalazione di intervento con il sistema Nettare
L'utente «SALVA» la segnalazione e in automatico il sistema inoltra una mail al segnalatore con oggetto «CREAZIONE SEGNALAZIONE» e contenete il riepilogo di quanto inserito ***I°*** **FEEDBACK**

3.2 – La segnalazione viene vagliata dal Direttore dell'Esecuzione dell'appalto

Il Direttore dell'Esecuzione dell'appalto (DE) vaglia la segnalazione e fatte le opportune verifiche inoltra la segnalazione all'impresa.
Al segnalatore arriva una mail con oggetto «CREAZIONE RICHIESTA» e il riepilogo della segnalazione di riferimento ***II°*** **FEEDBACK**
Il segnalatore viene messo a conoscenza che l'intervento è stato inoltrato all'impresa

NOTA: per gli appalti a canone (CALORE, VIGILANZA, SICUREZZA) questo passaggio non avviene in quanto l'impresa genera direttamente l'ordine di lavoro

3.3 – La segnalazione/richiesta viene lavorata dall'Impresa - PRESA IN CARICO

L'impresa, ricevuta la segnalazione/richiesta, programma l'intervento e genera l'ordine di lavoro.
Al segnalatore arriva una mail con oggetto «PRESA IN CARICIO» e il riepilogo della segnalazione di riferimento **III° FEEDBACK**
Il segnalatore viene quindi messo a conoscenza che l'intervento sarà eseguito dall'impresa a breve

3.4 – Il lavoro è concluso o la segnalazione viene annullata

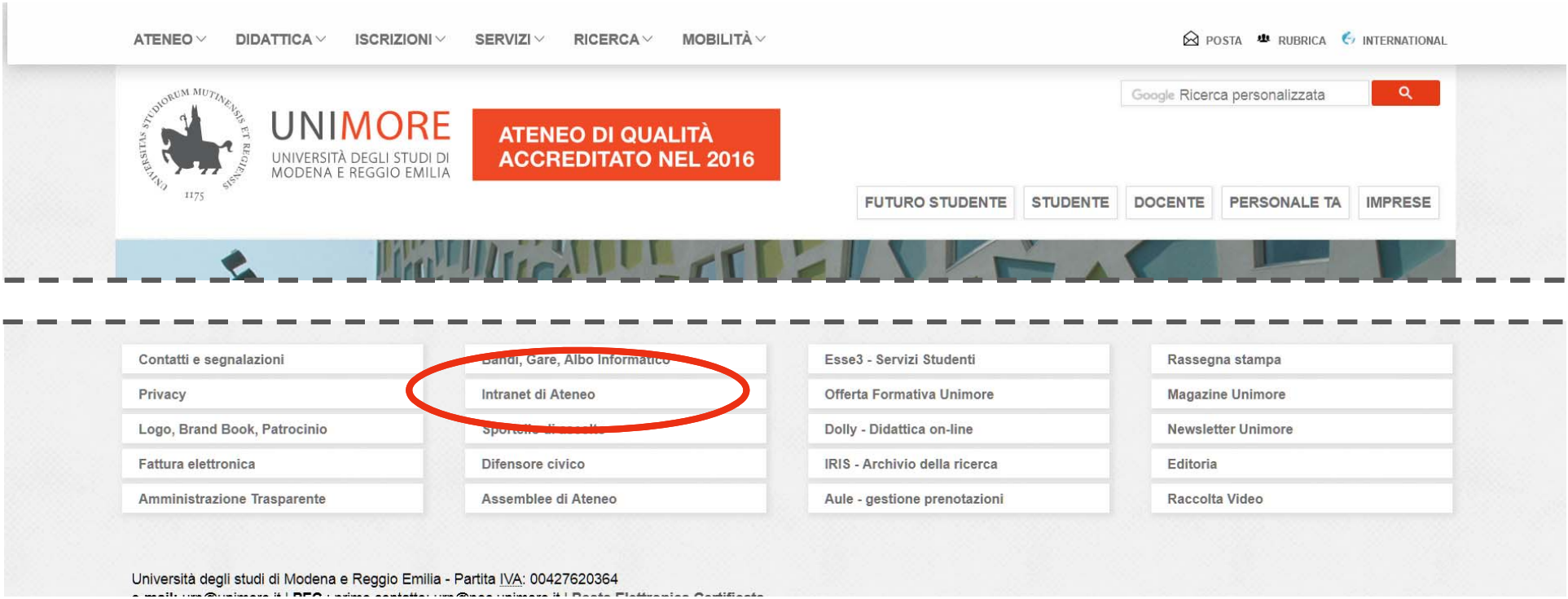
Terminato il lavoro, l'impresa provvede a chiudere l'ordine e la segnalazione.
Al segnalatore arriva una mail con oggetto «CHIUSURA SEGNALAZIONE » e il riepilogo della segnalazione di riferimento **IV° FEEDBACK**
qualora la segnalazione venga annullata, arriverà una mail con oggetto **«SEGNALAZIONE ANNULLATA»** *e il riepilogo di quanto segnalato*

4 – La gestione delle segnalazioni attraverso la piattaforma Nettare

4.1.a – Accesso principale al sistema

www.unimore.it

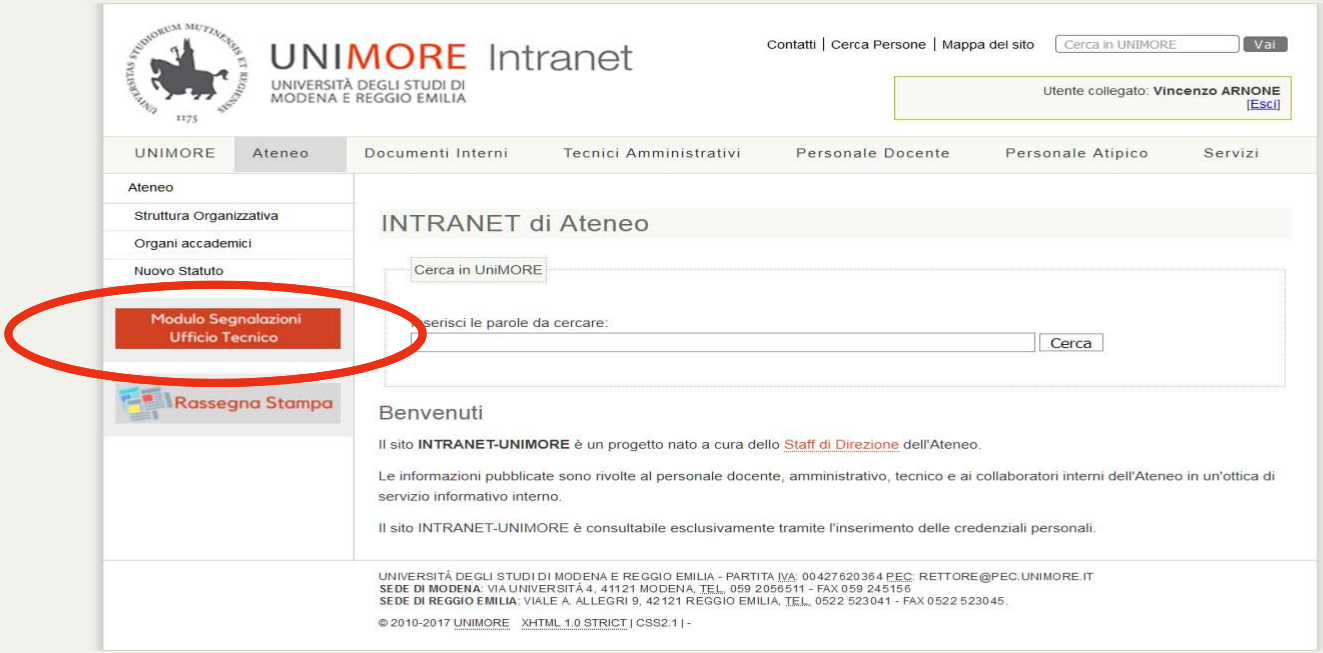
sezione –> Intranet di Ateneo



4 – La gestione delle segnalazioni attraverso la piattaforma Nettare

4.1.a – Accesso principale al sistema

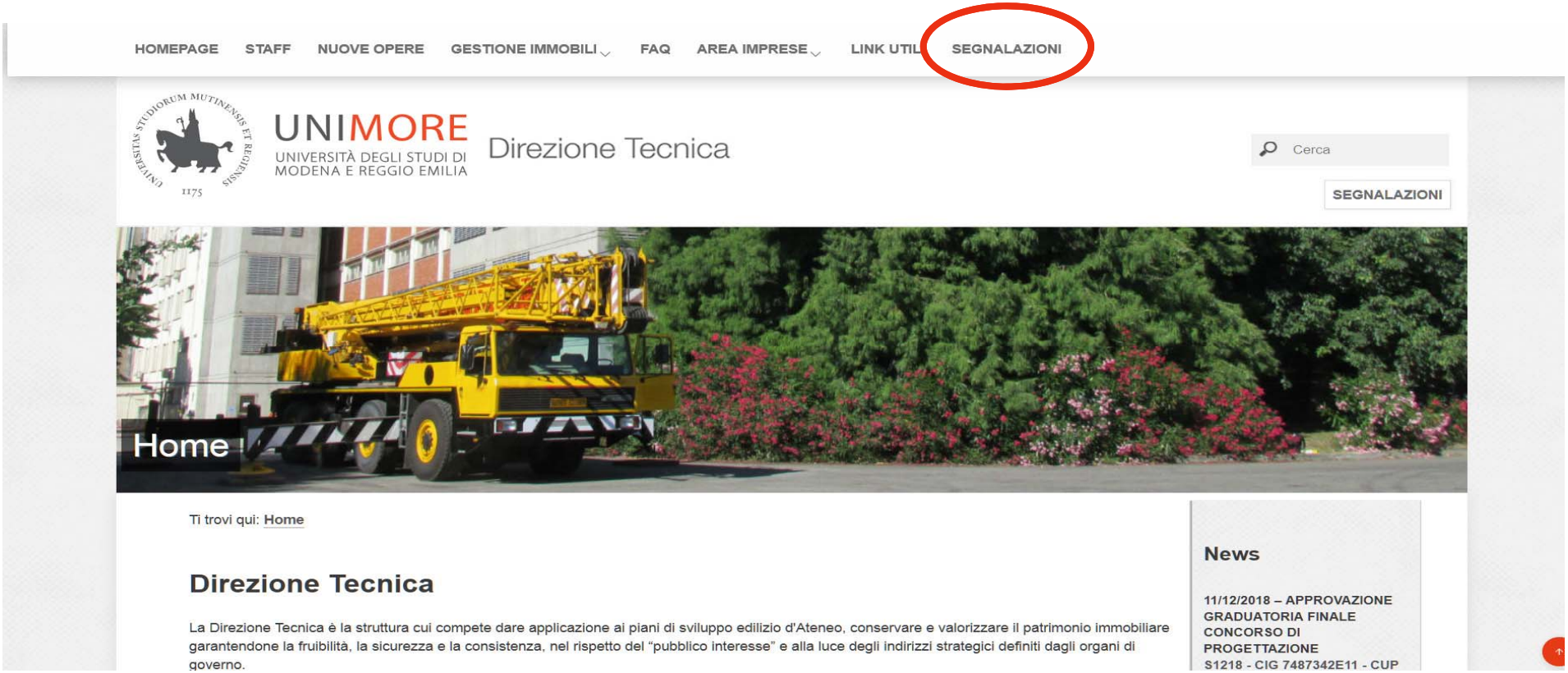
Modulo Segnalazioni Ufficio Tecnico



4 – La gestione delle segnalazioni attraverso la piattaforma Nettare

4.1.b – Accesso secondario al sistema

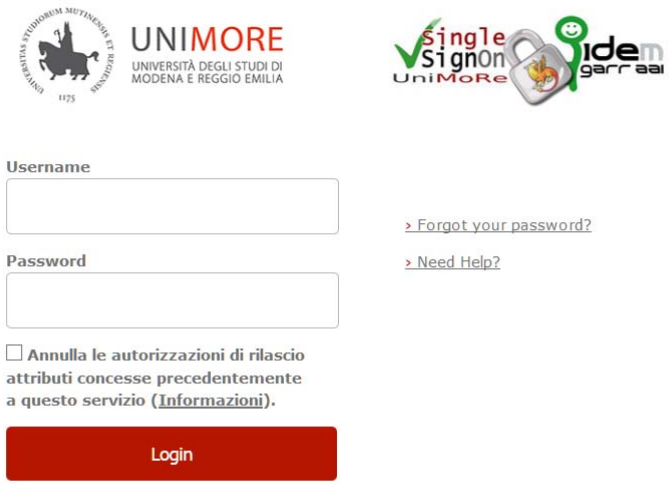
www.direzionetecnica.unimore.it



4 – La gestione delle segnalazioni attraverso la piattaforma Nettare

4.2 – Accesso con le proprie credenziali UNIMORE

Inserire le proprie credenziali UNIMORE

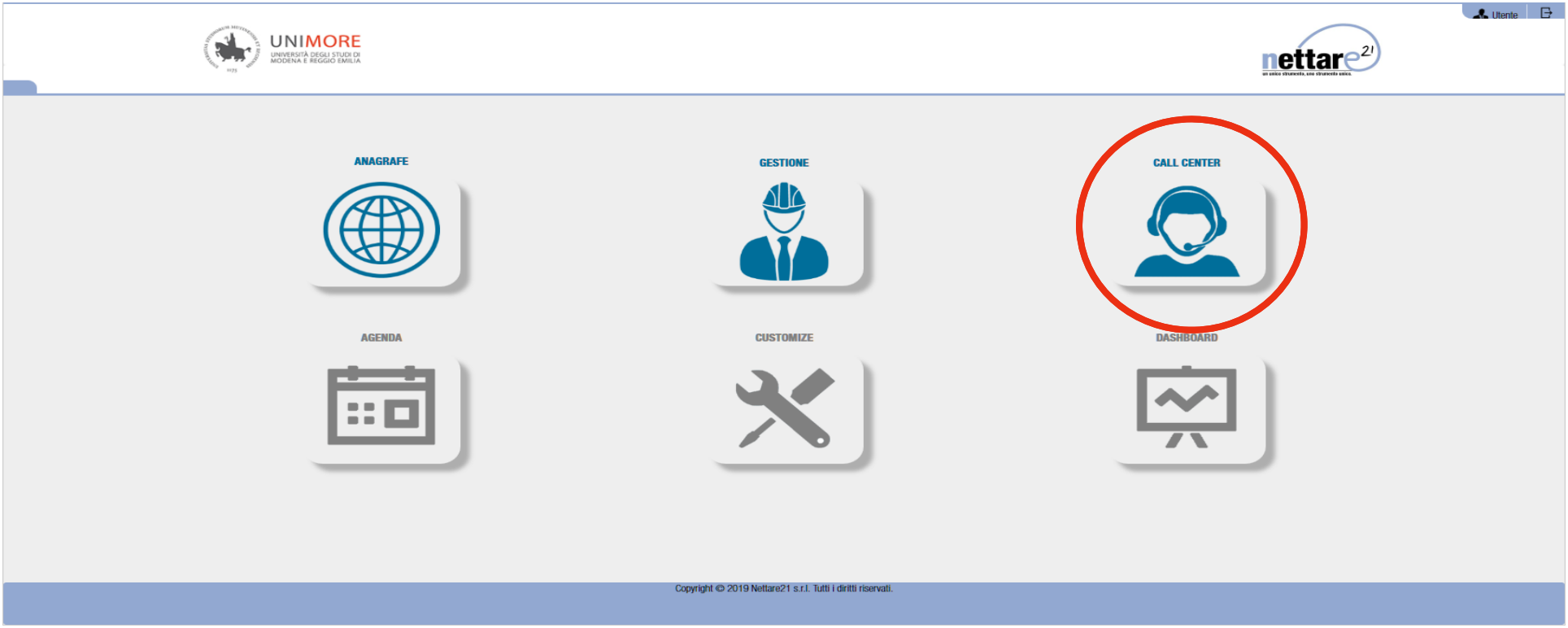


4 – La gestione delle segnalazioni attraverso la piattaforma Nettare

4.3 – Accesso al modulo CALL CENTER per inoltrare una segnalazione

Questa è la schermata per gli utenti con profilo LIGHT.

Tutti gli utenti UNIMORE con profilo generico accedono direttamente al modulo segnalazioni (slide successiva)

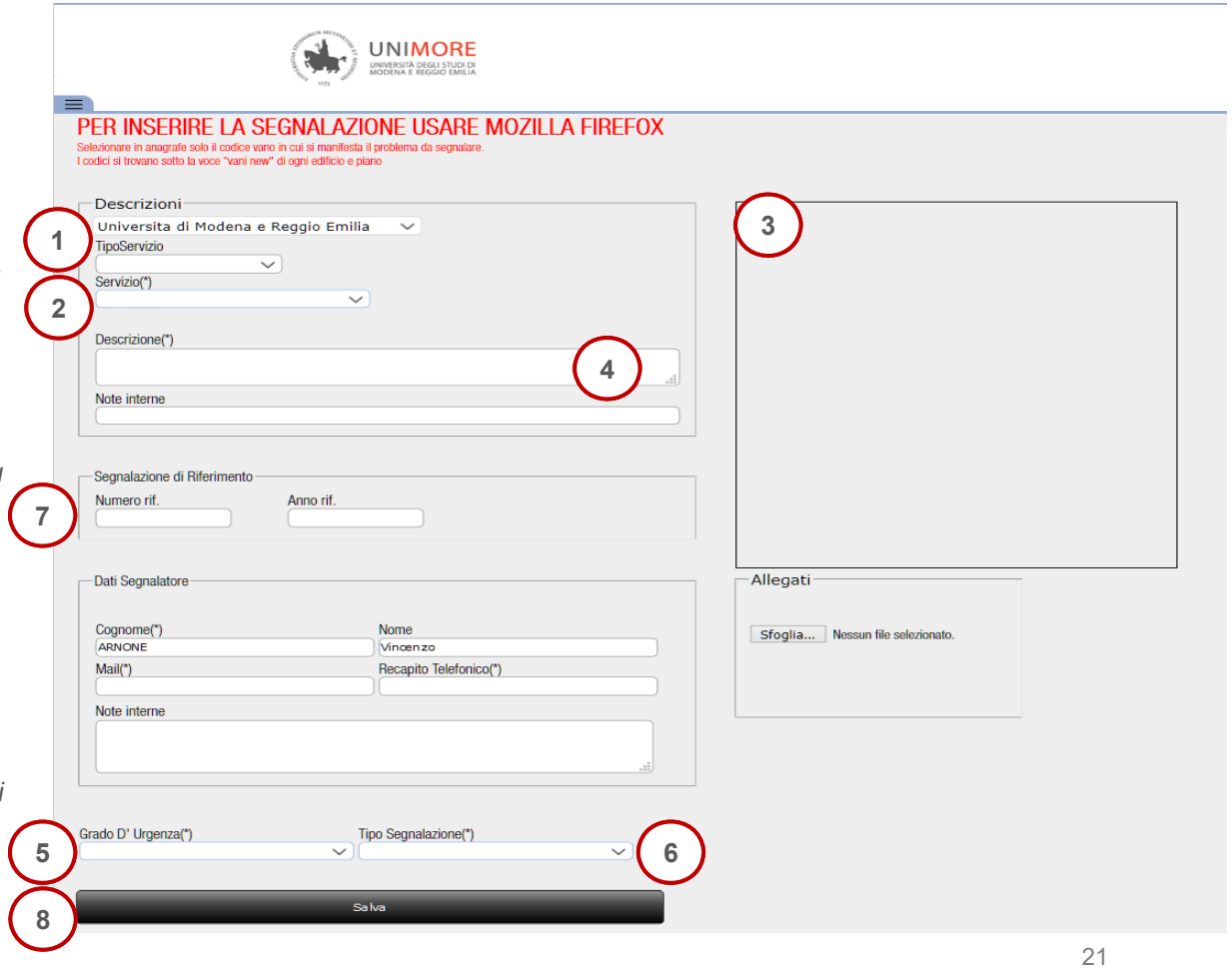


4 – La gestione delle segnalazioni attraverso la piattaforma Nettare

4.4 – Sequenza per il corretto inserimento delle segnalazioni

1) **TIPO SERVIZIO :** scegliere il tipo servizio in base alla classificazione del problema da segnalare (*edile, impianti di climatizzazione, sicurezza e vigilanza, pulizie, verde, impianti elettrici ed idrici*);
2) **SERVIZIO :** scegliere il servizio di competenza (*in genere c'è solo una voce, tranne che per il calore in cui bisogna scegliere il lotto di competenza o per gli impianti di sicurezza e vigilanza ove bisogna selezionare ulteriormente il servizio di dettaglio*);
3) **ANAGRAFE :** *verrà popolato l'albero dell'Anagrafe in cui si dovranno selezionare i locali in cui è necessario intervenire,*
4) **DESCRIZIONE:** *inserire una descrizione quanto più dettagliata del problema;*
5) **GRADO DI URGENZA:** *selezionare dal menù a tendina un grado di urgenza tra: Immediato 1h, Urgente 24h , Sollecito 72, Programmato;*
6) **TIPO SEGNALAZIONE:** *selezionare dal menù a tendina un tipo segnalazione tra quelli disponibili;*

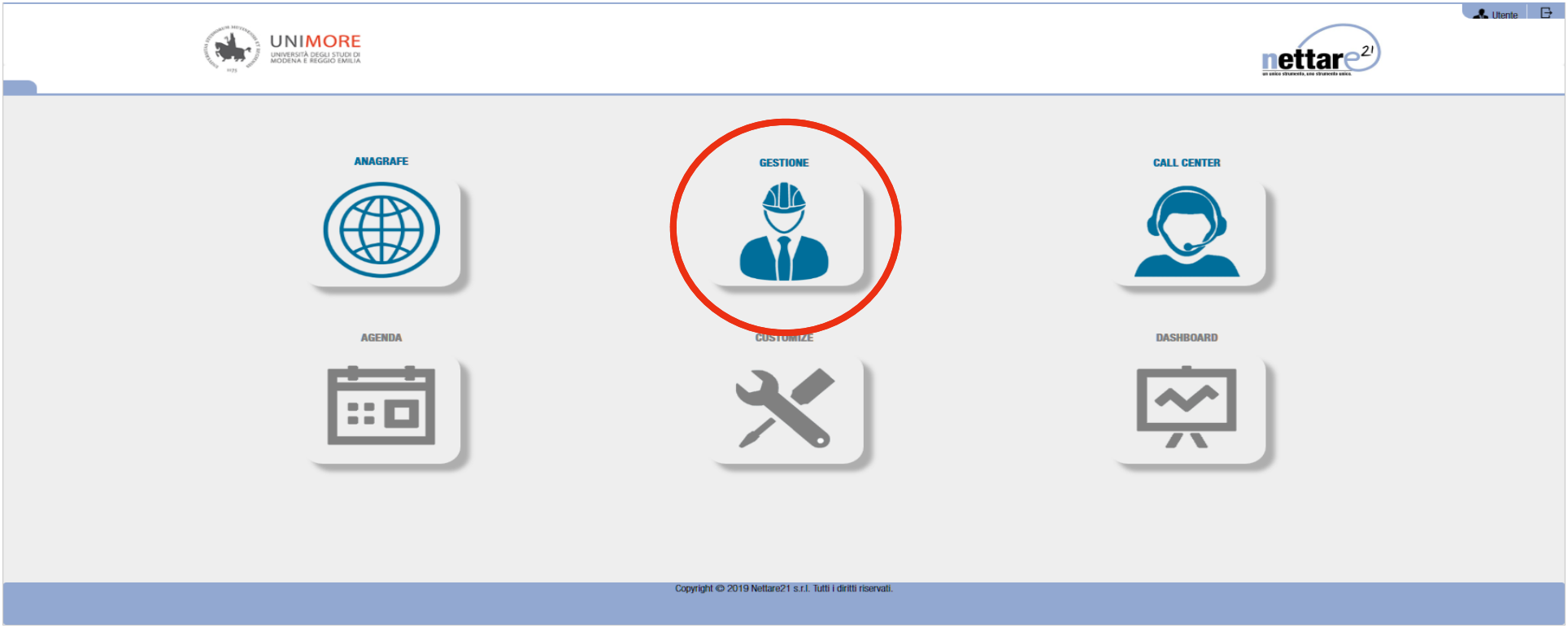
7) *NUMERO RIF. E ANNO RIF: compilare questi dati in caso si voglia inoltrare un sollecito ad una precedente segnalazione, inserendo quindi i relativi riferimenti;*
8) ***SALVA**: salva la segnalazione nel sistema e la inoltra al Direttore dell'Esecuzione dell'appalto.*



5 – Monitoraggio delle segnalazioni – il profilo LIGHT

5.1 – Uso del sistema LIGHT e gestione delle informazioni

Gli utenti abilitati al sistema LIGHT avranno attivato anche il pannello gestione. Tramite questo pannello si avrà la possibilità di gestire ed estrarre le segnalazioni generate per l'edificio di competenza e per ogni appalto e monitorare di conseguenza la trasformazione delle segnalazioni in richieste di intervento (*operazione a cura del Direttore dell'Esecuzione dell'appalto*) e l'apertura dell'ordine di lavoro da parte delle imprese.



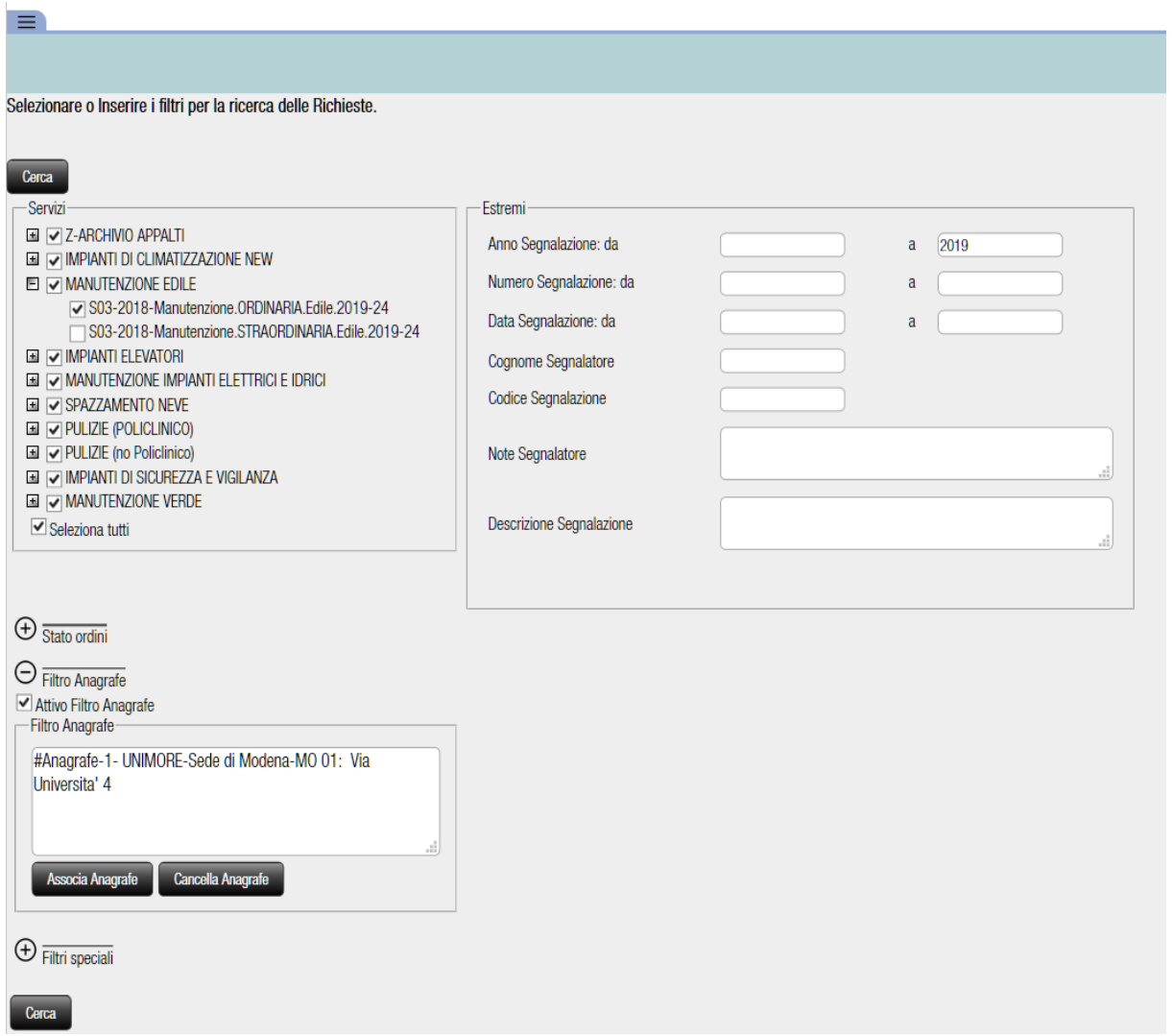
5 – Monitoraggio delle segnalazioni – il profilo LIGHT

5.2 – Estrazione delle informazioni

<u>NOTA</u>: ALL'ATTIVAZIONE DEL SISTEMA LIGHT PER IL VOSTRO UTENTE, VERRÀ INOLTRATO UN PICCOLO MANUALETTO DI ISTRUZIONI.

<u>Per semplicità gli utenti con profilo LIGHT, potranno operare analisi solo sulle SEGNALAZIONI e ORDINI</u>

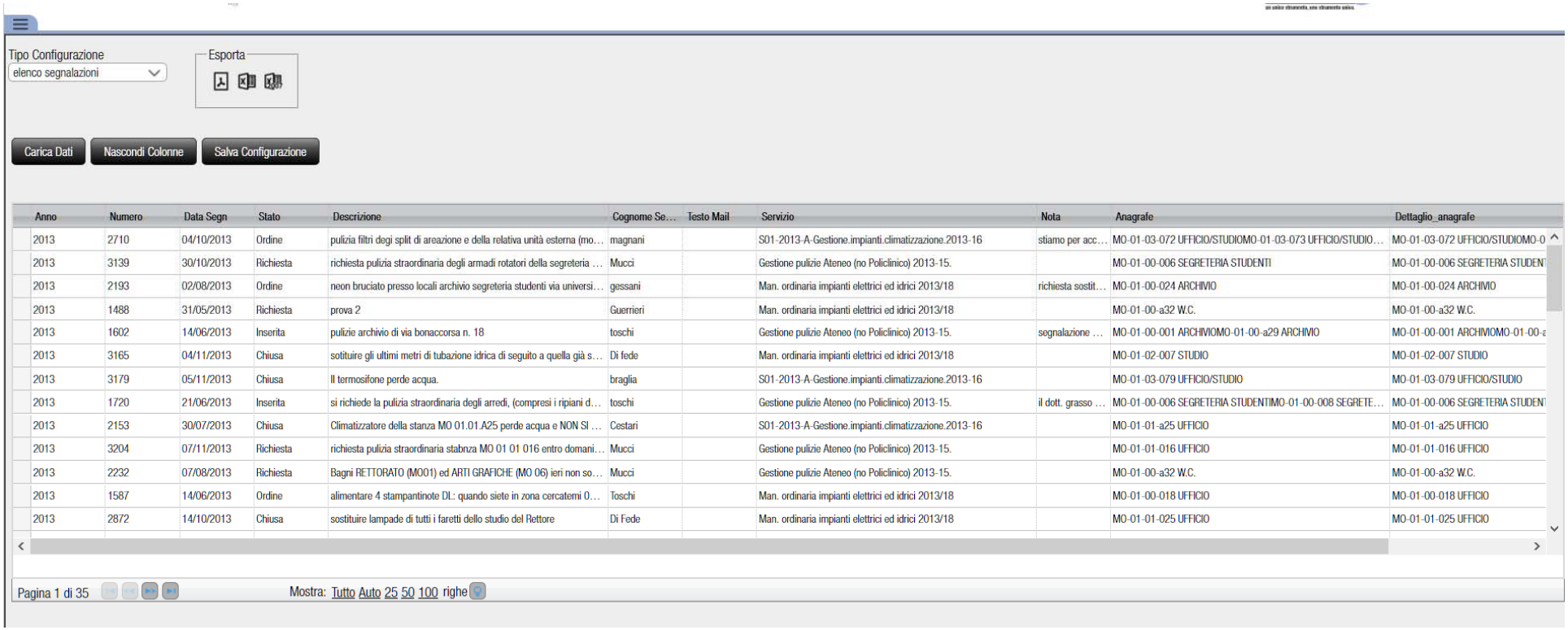
A seguire una schermata di esempio dell'analisi segnalazioni, in cui selezionando il servizio di interesse (l'appalto) e il proprio edificio (Filtro Anagrafe) si potrà accedere tramite il tasto «CERCA» ad una successiva schermata che permetterà l'esportazione in EXCEL dell'elenco delle segnalazioni e/o degli ordini con i relativi dettagli.



5 – Monitoraggio delle segnalazioni – il profilo LIGHT

5.2 – Estrazione delle informazioni

Si presenterà quindi una maschera con le informazioni salienti sull'ordine e/o sulla segnalazione. I dati saranno esportabili in Excel per una successiva rielaborazione.



Grazie per l’attenzione