



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

PROCEDURA PER GESTIONE SEGNALAZIONI PRESSO LE STRUTTURE ATENEO

Ing. Stefano Savoia
Direzione Tecnica di Ateneo

Prof. Alberto Muscio
Presidente della Commissione Edilizia di Ateneo

Settembre 2018

Documento di sintesi

Allegati: istruzioni per l'utilizzo di Nettare 21

PROCEDURA PER GESTIONE SEGNALAZIONI PRESSO LE STRUTTURE ATENEO

(bozza (SS) del 01/06/2018 – revisione (AM) del 31/08/2018 – aggiornato al 16 Gennaio 2020)

1) Oggetto della procedura: tutte le segnalazioni inerenti malfunzionamenti, regolazioni, rotture di impianti meccanici, elettrici e idrici e sicurezza, opere edili in genere

2) 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 Dipartimenti. In particolare, a oggi, su apposito Decreto prot. N. 49577 del 6/3/2018, sono stati individuati i seguenti referenti:

Lotto 1 – Modena Centro – RL: Geom. Francesca Costanzini

Lotto 2 – Campus via Campi – RL: Geom. Loretta Lodi

Lotto 3 – Mo51 e Policlinico – RL: Arch. Elisabetta Vidoni Guidoni

Lotto 4 – Campus di Ingegneria a Modena – RL: Ing. Simonetta Vandini

Lotto 5 – Reggio Emilia: Campus San Lazzaro e Centro – RL: Arch. Anna Gelli

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 e furniture 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.

3) Appalti di servizi e lavori

Attualmente sono attivi o in via di attivazione i seguenti contratti:

1° Manutenzioni Edili – RUP: Ing. Silvia Guerrieri – DL: Geom. Francesca Costanzini – Impresa: CMB di Modena;

2° Manutenzioni Idriche, fognature ed elettriche – RUP: Ing. Stefano Savoia – DL: Geom. Antonino Di Fede – Impresa: ATI CPL e Ing. Ferrari di Modena.

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

4° Servizio Pulizie – RUP: Geom. Loretta Lodi – DE: Ing. Silvia Guerrieri – Impresa: Coopservice

5° Manutenzioni Verde – RUP: Ing. Stefano Savoia – DE: Geom. Loretta Lodi – Impresa: Non solo Verde di Spilamberto (MO)

6° Manutenzioni Impianti Meccanici – RUP: Ing. Stefano Savoia – DE: Lotto 1: Geom. Francesca Costanzini / Lotto 2: Geom. Loretta Lodi / Lotto 3: Arch. Elisabetta Vidoni Guidoni / Lotto 4: Ing. Simonetta Vandini / Lotto 5: Arch. Anna Gelli - Imprese: ENGIE , CPL, CAMST e SIRAM

7° Manutenzione Ascensori: RUP Ing. Stefano Savoia- DE: Ing. Simonetta Vandini Impresa TyssenGrop

La situazione è aggiornata al 31/09/2018 – ogni variazione sarà comunicato sulla sezione del sito di Ateneo riservata alla Direzione Tecnica

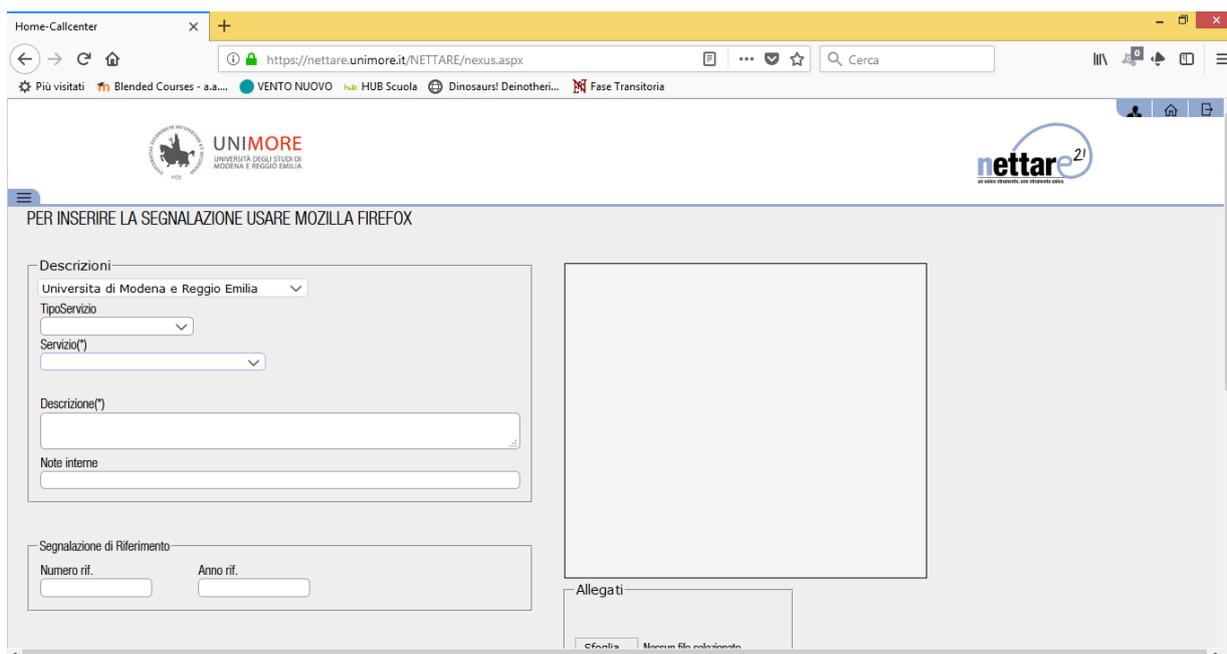
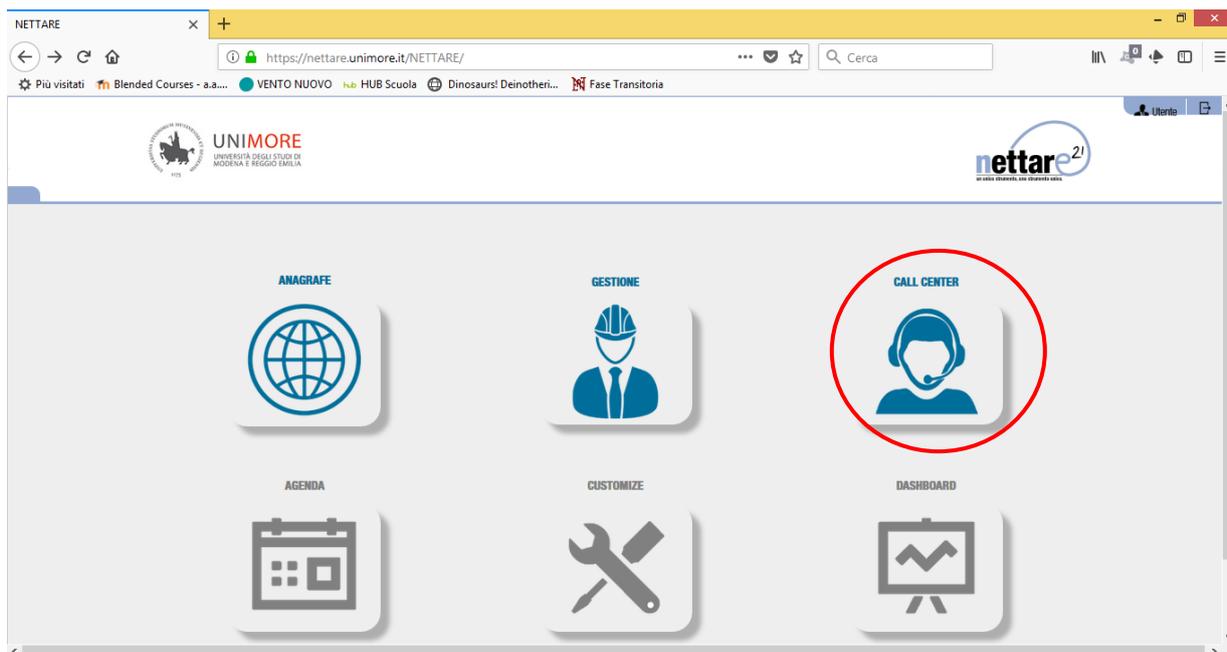
4) Gestione delle segnalazioni – Modalità Operative:

Gli interventi manutentivi relativi agli appalti di servizi e lavori precedentemente elencati potranno essere richiesti esclusivamente da personale UniMoRe e preferibilmente attraverso il referente tecnico di dipartimento, mediante l'apposito modulo segnalazioni, a cui si accede via intranet all'indirizzo web: <https://in.unimore.it/intra/>

The screenshot shows the UNIMORE Intranet website. The browser address bar displays 'https://in.unimore.it/intra/'. The page header includes the UNIMORE logo, the text 'UNIMORE Intranet', and the full name 'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA'. A search bar and a user login status 'Utente collegato: Alberto MUSCIO' are visible. The main navigation menu includes 'UNIMORE', 'Ateneo', 'Documenti Interni', 'Tecnici Amministrativi', 'Personale Docente', 'Personale Atipico', and 'Servizi'. The 'Ateneo' menu is expanded, showing 'Ateneo', 'Struttura Organizzativa', 'Organi accademici', 'Nuovo Statuto', and 'Modulo Segnalazioni Ufficio Tecnico', which is circled in red. Below the navigation, there is a search bar for 'Cerca in UNIMORE' and a 'Benvenuti' section with introductory text. The footer contains contact information for the University of Modena and Reggio Emilia.

Sul lato sinistro della schermata di accesso alla intranet di Ateneo è stato creato un apposito pulsante di accesso al modulo segnalazioni. Si accede così a portale **nettare21**, tramite quale sarà possibile effettuare la segnalazione desiderata. Al portale **nettare21** è altresì possibile accedere direttamente all'indirizzo web: <https://nettare.unimore.it/NETTARE/>

Nella successiva schermata selezionare CALL CENTER per aprire il modulo segnalazioni:



A conclusione dell'invio della segnalazione, il richiedente riceverà apposita mail di conferma di attivazione della chiamata, in cui sarà riportato il n° identificativo.

A seconda della tipologia di segnalazione e del grado di urgenza, la segnalazione sarà presa in carico o direttamente dall'impresa esecutrice del servizio, o dal tecnico referente del contratto.

A conclusione della chiamata e/o intervento, il richiedente riceverà apposita mail di conferma della chiusura dell'intervento.

5) Esempi di apertura e chiusura di segnalazioni

ES. n° 1 – Apertura chiamata

RICHESTA CREATA PER LA SEGNALAZIONE 1534 DEL 2018 CLIENTE: Università di Modena e Reggio Emilia

x

noreply-nettare@unimore.it

23 mag (12 giorni fa)

a Pippo

Comunicazione dall'utente Costanzini Francesca: è stata creata una richiesta per la segnalazione 1534 del 2018, CLIENTE: Università di Modena e Reggio Emilia

ES. n° 2 – Chiusura chiamata

Notifica chiusura segnalazione numero:1534 del cliente: Università di Modena e Reggio Emilia

noreply-nettare@unimore.it

30 mag (5 giorni fa)

a Pippo

Notifica chiusura segnalazione numero:1534 del cliente:Università di Modena e Reggio Emilia
Servizio:Man. Ordinaria Edile 2015/18
Anno:2018 Numero Ordine:319 Data Chiusura:23/05/2018
Note chiusura: Ref. Pippo

6) Gestione delle segnalazioni – Accesso al portale nettare21 per il controllo complessivo delle segnalazioni

Il portale Nettare 21 è lo strumento informatico attraverso il quale la Direzione Tecnica gestisce i contratti di manutenzione dell'Ateneo. In particolare, viene gestita la contabilità dei vari contratti , oppure le segnalazioni relative ai vari edifici.

Nel corso del 2017 è stata attivata una modalità di accesso riservata ai referenti tecnici di Struttura che permette di gestire il quadro complessivo delle segnalazioni inviate e facilitare lo scambio di informazioni con i Responsabili di Lotto dell'Ateneo.

L'accesso light a nettare21 è possibile (per i solo referenti tecnici e personale docente autorizzato) all'indirizzo web <https://nettare.unimore.it/NETTARE/> utilizzando le medesime credenziali (username e password) impiegate per l'accesso ai servizi di Ateneo.

In allegato le istruzioni di utilizzo di nettare21.

UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA

Direzione Tecnica
via Università, n. 4 - 41121 Modena
tel: 059 205 6648 - fax: 059 205 6405
www.unimore.it