



A tutti gli utenti dell'Ateneo

Oggetto: Indicazioni operative sulla modalità di richiesta per interventi manutentivi e segnalazione guasti

Al fine di una ottimale gestione dei servizi di manutenzione e pronto intervento in carico alla DIMII, è opportuno richiamare alcune istruzioni fondamentali su come utilizzare i riferimenti informatici e telefonici per segnalare le esigenze dell'utenza.

7 giorni su 7 h 24
QUALUNQUE RICHIESTA DI INTERVENTO MANUTENTIVO SU EDILIZIA E IMPIANTI DEVE ESCLUSIVAMENTE
PASSARE ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA ONLINE SYSAID
<https://improvement.unica.it/>
e trasmessa dai referenti già abilitati per ciascuna struttura (Dipartimento, Centro, Facoltà ecc...)

Il sistema informatizzato consente di definire il livello di importanza della richiesta con una scala a tre gradi e di fornire note e specifiche al fine di una migliore comprensione dell'esigenza.

È indispensabile che ad ogni problema specifico corrisponda univocamente una segnalazione distinta, al fine di poter assegnare la risoluzione alle singole ditte per competenza.

Non potranno essere presi in carico ticket multipli o eterogenei.

Il personale DIMII e le ditte di manutenzione in cantiere NON sono autorizzati/e a dare seguito ad alcuna richiesta che non provenga dal sistema informatizzato sopra indicato.

I NUMERI DI EMERGENZA E LE REPERIBILITÀ DEL PERSONALE INTERNO DELLA DIMII E DELLE DITTE PREPOSTE ALLE MANUTENZIONI EDILI E SUGLI IMPIANTI RIGUARDA ESCLUSIVAMENTE INTERVENTI IN EMERGENZA¹ E URGENZA² DA SEGNALARE AL DI FUORI DEGLI ORARI DI LAVORO.

Le segnalazioni incongrue possono comportare un onere economico per l'amministrazione universitaria in caso di intervento delle ditte per attività non indispensabili e rinviabili al normale orario di servizio.

¹ **Emergenza:** Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività (oltre le emergenze generiche, si ritengono tali per l'Ateneo anche i rischi di compromissione irreversibile di attività scientifiche di ricerca)

² **Urgenza:** Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (ad es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività (oltre le urgenze generiche, si ritengono tali per l'Ateneo anche i rischi di non operatività o rallentamento di attività scientifiche di ricerca)



Si prega di dare alla presente nota la massima diffusione, eventuali ulteriori modalità operative verranno comunicate successivamente.

Si chiede la fattiva collaborazione di tutti i soggetti coinvolti con la finalità di migliorare il servizio, non disperdere risorse ed elevare il livello di soddisfacimento dell'utenza.

La Dirigente
Ing. Antonella Sanna
Sottoscritto con firma digitale