Linee Guida per la gestione e il supporto degli interventi per i Poli Territoriali di Facility Management

Articolo 1 – Finalità

1. L'obiettivo di queste linee guida è di definire un processo di gestione degli interventi, a partire dalle richieste e dalla programmazione e fino all'esecuzione, degli interventi da realizzare nell'ambiti dei Poli territoriali di facility management.

2. I Poli Territoriali di Facility Management, creati con atto di organizzazione amministrativa e tecnica in vigore a far data dall'01.01.2023, sono presidi funzionali volti ad assicurare, in maniera aggregata e come unica interfaccia, i servizi strumentali alle Strutture Fondamentali: manutenzione edilizia e impiantistica, negoziale e ICT.

Articolo 2 – Poli e strutture afferenti

1. I Poli territoriali costituiti sono 5:

- Balbi

- Carignano-Sarzano

- Albaro

- San Martino-Sturla

- Valletta Puggia

a cui afferiscono le seguenti strutture:

Balbi

Scuola di Scienze Sociali, Scuola di Scienze Umanistiche, Dipartimento di Economia – DIEC, Dipartimento di Giurisprudenza – DIGI, Dipartimento di Scienze Politiche e Interazionali – DISPI, Dipartimento di antichità, filosofia e storia – DAFIST, Dipartimento di italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo – DIRAAS, Dipartimento di lingue e culture moderne – DLCM, Direzione Generale, Biblioteca della Scuola di Scienze Sociali, Biblioteca della Scuola di Scienze Umanistiche, CIELI

Carignano-Sarzano

Dipartimento architettura e design – DAD, Dipartimento di scienze della formazione – DISFOR

Albaro

Scuola Politecnica, Dipartimento di informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi – DIBRIS (sez. Politecnica), Dipartimento di ingegneria civile, chimica e ambientale – DICCA, Dipartimento di ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti – DIME, Dipartimento di ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni – DITEN, Biblioteca della Scuola Politecnica, Scuola Superiore dell'Università degli Studi di Genova - IANUA

San Martino-Sturla

Scuola di Scienze Mediche e Farmaceutiche, Dipartimento di farmacia – DIFAR, Dipartimento di medicina interna e specialità mediche – DIMI, Dipartimento di medicina sperimentale – DIMES, Dipartimento di neuroscienze, riabilitazione, oftalmologia, genetica e scienze materno-infantili – DINOGMI, Dipartimento di scienze chirurgiche e diagnostiche integrate – DISC, Dipartimento di scienze della salute – DISSAL, Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali, Dipartimento di scienze della terra, dell'ambiente e della vita – DISTAV, Biblioteca della Scuola di Scienze Mediche e Farmaceutiche, SIMAV, Direzione Generale – Area ICT

Valletta Puggia

Dipartimento di chimica e chimica industriale – DCCI, Dipartimento di fisica – DIFI, Dipartimento di matematica – DIMA, Biblioteca della Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali, Dipartimento di informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi – DIBRIS (sez. Scienze MFN).

Articolo 3 – Articolazione organizzativa

1. Per ciascun Polo territoriale è nominato un Delegato del Rettore.
2. Per ciascun Polo territoriale è nominato dal Direttore generale un Responsabile o un Coordinatore, il quale è in rapporto funzionale con il Delegato.
3. Il Dirigente dell'Area per le Strutture Fondamentali, con il sostegno del Settore Supporto all'Area, fornisce il coordinamento tra i Poli Territoriali di Facility Management al fine di garantire l'omogeneità delle procedure, e con l'Area Tecnica, l'Area ICT e l'Area negoziale agiscono secondo gli indirizzi del Delegato del Rettore per il Polo.
4. I Coordinatori e i Referenti di edificio prestano la propria attività in collegamento con i Poli territoriali di Facility Management e in rapporto funzionale con il Delegato.
5. Il personale tecnico informatico presso le strutture presta la propria attività in collegamento con i Poli territoriali di Facility Management e dipende funzionalmente dal Capo Settore Servizi per i Poli Territoriali.
6. Ciascun Polo territoriale di Facility Management aggrega i seguenti servizi:
    - manutenzione edilizia e impiantistica, servizio fornito dall'Area Tecnica;
    - negoziale, servizio fornito dall'Area Negoziale;
    - ICT, servizio fornito dall'Area ICT.
7. All'interno di ciascuna delle Aree Dirigenziali di cui sopra, sono individuate unità di personale addette a ciascun Polo territoriale di Facility Management; il personale dell'Area Tecnica e dell'Area ICT addetto ai Poli, pur conservando la dipendenza gerarchica dall'Area, è localizzato presso il relativo Polo di assegnazione.
8. Le risorse finanziarie per lo svolgimento delle attività sono disponibili in budget aggregato in tre progetti U-Gov, allocati nelle tre Aree coinvolte, ossia Area Tecnica, Area Negoziale e Area ICT

Articolo 4 – Organizzazione e modalità di svolgimento dei servizi offerti dai Poli territoriali

1. Ogni Polo Territoriale di Facility Management, attraverso le proprie articolazioni, provvede a:
    - programmare gli interventi necessari a garantire i servizi di Facility Management delle strutture che fanno capo al Polo;
    - raccogliere le richieste relative ai servizi di Facility Management delle strutture che fanno capo al Polo;
    - stabilire un ordine di priorità;
    - eseguire gli interventi con le procedure e modalità più adeguate ed efficienti.
2. Attività che possono, dunque, sintetizzarsi in:

a. Programmazione;
b. Gestione della domanda;
c. Esecuzione degli interventi, direttamente o tramite l'acquisizione Beni e servizi

Articolo 5 – PROGRAMMAZIONE

1. La programmazione è in carico al Delegato del Polo, nell'ambito e nei limiti della propria delega, in collaborazione con il Coordinatore del Polo, e avviene tramite un censimento presso le strutture afferenti. Essa confluisce in un documento condiviso che indica le priorità, le risorse coinvolte delle Aree dirigenziali di competenza, il budget stimato, la tempistica.
2. A seguito dell'emanazione, inoltre, del "Regolamento di Ateneo per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", è stato introdotto un sistema di controllo e monitoraggio delle non

conformità rilevate e uno strumento informatico - "Strumento per la gestione e la pianificazione delle azioni correttive e migliorative"- per il mantenimento nel tempo delle misure adottate per attuare tali azioni.

3. Per ogni edificio/per ogni zona viene compilato un registro con le informazioni relative alle strutture e agli impianti, la cui responsabilità è in capo ai Delegati di Polo. I registri sono documenti informatici pubblicati su cloud, tramite piattaforma Microsoft Teams ed accessibili ai Delegati e Coordinatori di Polo.
4. I registri sono composti da quattro parti principali:
    a. identificazione della non conformità (ID dell'edificio, ID della non conformità);
    b. descrizione della non conformità (data di rilevamento, fonte, locale, categoria di rischio, descrizione della non conformità, livello di rischio);
    c. descrizione e gestione dell'azione correttiva (priorità di intervento, data massima e data effettiva di realizzazione dell'azione, stato di attuazione);
    d. verifica dell'efficacia dell'azione (data, modalità ed esito della verifica).
5. Le fonti di informazioni utilizzate per la compilazione e l'aggiornamento dei registri sono:
    - Controlli degli Organi di Vigilanza;
    - Segnalazioni interne (segnalazioni effettuate da: lavoratori, preposti, referenti di edificio, dirigenti, RADRL, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza);
    - Segnalazioni esterne (es. report controlli eseguiti dai manutentori, utilizzati anche per la compilazione dei c.d. "Registri dei controlli" in materia di prevenzione incendi);
    - Audit interni (sopralluoghi per aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi, verbali delle prove di attuazione dei piani di emergenza, sopralluoghi del Servizio Prevenzione e Protezione, dei Medici Competenti del Medico Autorizzato, dell'Esperto di Radioprotezione, del Tecnico/Addetto Sicurezza Laser);
    - Esami strumentali;
    - Analisi degli infortuni e dei near miss.
6. Gli interventi per la risoluzione delle non conformità risultanti dai suindicati registri sono da considerarsi prioritari rispetto a quelli necessari per altre richieste di intervento individuate o pervenute ai Poli, e l'ordine di priorità e la definizione delle azioni correttive da attuare è definito dal Delegato del Polo insieme al suo coordinatore di riferimento.
7. Gli interventi di piccola manutenzione, anche eventualmente evidenziati dal registro delle non conformità, restano in capo alla responsabilità e gestione delle Strutture, anche per quanto riguarda la messa a disposizione delle risorse finanziarie necessarie per realizzarli.

Articolo 6 - GESTIONE DELLA DOMANDA

1. La richiesta di intervento, oltre alle non conformità segnalate ed inserite nel registro e nel caso di interventi non programmati, avviene tramite attivazione di un ticket su un sistema di OTRS.
2. Ad attivare il ticket sono abilitati:
    a. Capi Servizio;
    b. Capi Settore;
    c. Responsabili Amministrativi;
    d. Coordinatori tecnici;
    e. Referenti di edificio.
3. Gli utenti possono proporre a tali soggetti abilitati eventuali segnalazioni di criticità, e le stesse valuteranno se siano da inoltrare al Delegato e/o al Coordinatore del Polo.
4. Il Sistema OTRS provvede, a seconda delle credenziali di accesso al sistema, a indirizzare la richiesta al Polo Territoriale competente e alla "coda" competente per materia, ossia:
    a. impiantistica, edilizia; negoziale; ICT.
    b. Il ticket viene preso in carico dal Coordinatore del Polo.

4. Il Delegato e il Coordinatore del Polo ne valutano, secondo il proprio ruolo, la fattibilità, l'urgenza e la priorità, definendo l'ordine degli interventi, tenuto conto della programmazione illustrata in precedenza.
5. Il Coordinatore coinvolgerà successivamente i necessari uffici dedicati ai Poli.
6. Il Delegato di Polo insieme al suo Coordinatore di riferimento valuta la richiesta, nel caso, inserendola, poi, tra la programmazione delle risoluzioni delle non conformità.

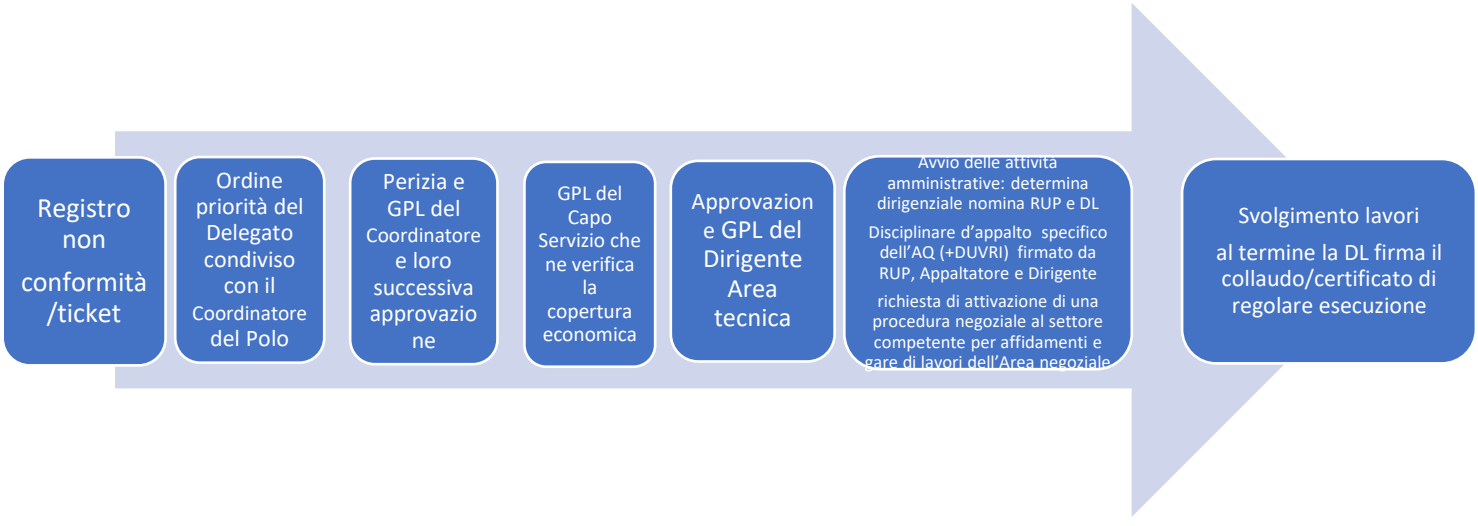
Articolo 7 - ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE EDILIZIA E IMPIANTISTICA

1. Una volta verificata la necessità di effettuare un intervento, a fronte di una non conformità risultante dal registro o una richiesta prevenuta tramite OTRS, si procede a realizzare un piano di azioni. Vengono, pertanto, preliminarmente verificate le risorse necessarie, perché l'adeguatezza delle stesse è condizione necessaria, insieme a una puntuale programmazione, per evitare sovrapposizioni con altre richieste e dunque ritardi nella conclusione del processo principale.
2. Gli interventi potranno essere eseguiti nell'ambito di Accordi Quadro o, nel caso di interventi non realizzabili nell'ambito di Accordi Quadro, attivando, tramite il Settore competente dell'Area negoziale, una procedura di affidamento/gara di lavori.

A. Nel caso di un affidamento all'interno di un accordo quadro, attraverso il seguente iter:



B. Nel caso di un affidamento fuori Accordo Quadro, attraverso il seguente iter:



C. Nel caso di interventi più complessi, per il quali è prevista specifica attività di progettazione, attraverso il seguente iter:



- **Se terminata la progettazione l'intervento è realizzabile con Accordo Quadro:**



Se invece terminata la progettazione l'intervento non è realizzabile con Accordo Quadro:



Articolo 8 - INTERVENTI ICT

1. È necessario premettere che presso i Poli territoriali, al fine di realizzare gli interventi necessari, oltre ai tecnici referenti ICT per i Poli, sono presenti anche unità di personale incardinate nelle Strutture Fondamentali e dipendente funzionalmente da Area ICT, che svolgono compiti di "referente tecnico informatico". Tali referenti sono dipendenti che rappresentano, già da tempo, un primo riferimento

informatico per la Struttura in cui sono incardinati, in quanto offrono la loro collaborazione nel gestire i sistemi e dispositivi informatici e nel rispondere, ove possibile, alle richieste di supporto del personale docente e tecnico amministrativo della Struttura stessa.

2. Le Strutture Fondamentali che non hanno tale figura e il personale delle Aree della Direzione Generale, si rivolgono, invece, al Referente ICT per il Polo territoriale.
3. Nel caso di interventi di natura ICT, il Coordinatore del Polo si rivolge al referente di Area ICT per il Polo, il quale:

a. opera e risolve in autonomia, nel caso la richiesta riguardi l'assistenza client in ambiente window, la rete e gli apparati di base e, in tempi compatibili con la necessità di adeguamento organizzativo, la gestione delle aule e delle *control room*;
b. chiede intervento di altri uffici di Area ICT.
Le attività e le professionalità informatiche, infatti, sono differenziate e con diverse specificità, quali programmatori, analisti, sviluppatori, sistemisti, sistemisti per la sicurezza, assistenti per applicativi specifici (ad esempio: Titulus, U – GOV, servizi on line, infoWEB, ecc.). Per tale ragione il referente ICT per il Polo territoriale può trovarsi nell'impossibilità di fornire supporto per qualsiasi richiesta arrivi dall'utenza; in questo caso contatterà altri settori e/o il Dirigente dell'Area ICT per individuare azioni utili a risolvere le problematiche emerse.

4. Quando il referente ICT o il Settore di Area ICT non possono eseguire autonomamente quanto richiesto, previa condivisione con il Coordinatore del Polo, si ricorre ad operatori esterni attraverso convenzioni o accordi quadro Consip, o attraverso specifiche procedure di acquisizione di beni e/o servizi, la cui attivazione viene richiesta al Settore competente dell'Area negoziale.
5. Tale richiesta viene inviata dal Capo Settore, con il visto del caposervizio di Area ICT, verificata la disponibilità economica nel budget dei progetti costituiti in ogni Area coinvolta nei Poli territoriali di Facility management.

Articolo 9 – INTERVENTI IN AMBITO NEGOZIALE

1. L'Area negoziale, come evidenziato negli articoli precedenti, viene coinvolta dal Coordinatore del Polo, quando, nell'ambito dell'intervento che insieme al Delegato del Polo è stato programmato e di cui è stata valutata la fattibilità, l'urgenza e la priorità, sia emersa la necessitò di ricorrere all'attivazione di una procedura di affidamento/gara di lavori o di acquisizione di beni e servizi.
2. Nel caso di realizzazione di un intervento di cui al precedente art. 7 , non ricompreso in un Accordo Quadro, viene inoltrata la richiesta di attivazione di una procedura, tramite il Dirigente dell'Area tecnica, al Settore gare e affidamenti di lavori dell'Area Negoziale.
3. Nel caso di realizzazione di un intervento in cui si renda necessario acquisire beni e/o servizi, il Coordinatore del Polo inoltra la relativa richiesta al Capo Settore acquisti per i poli territoriali di *facility management* dell'Area negoziale, che, in base alla provenienza della richiesta, assegna la procedura all'unità di personale del Settore individuata come referente del corrispondente Polo territoriale. L'onere economico dell'intervento grava sul budget del progetto U-Gov dedicato, costituito nell'Area negoziale.
4. Qualora una richiesta di intervento arrivi direttamente da uno dei soggetti abilitati ad aprire un ticket, di cui al comma 2 del precedente art. 6, il Capo settore acquisti per i Poli inoltra la richiesta al Dirigente dell'Area negoziale, che provvede a verificare con il Delegato e il Coordinatore del Polo se la richiesta sia necessaria e urgente e, soprattutto, se la stessa non sia già stata prevista in interventi in corso di realizzazione e/o in programmazione. In caso affermativo, dà disposizione al Capo settore di procedere all'attivazione della procedura, coinvolgendo il relativo referente del Polo per gli acquisti.
5. Il Settore acquisti per i poli territoriali di facility management, inoltre, fornisce costantemente supporto alle Strutture fondamentali nella predisposizione e gestione di procedure negoziali per acquisizione di beni e servizi, anche in ambito di *facility management*, che le stesse svolgono autonomamente fino alla soglia prevista per l'affidamento diretto, come stabilito dall'Allegato 13 del Manuale di Contabilità.