



**U.O.C. Gestione Patrimonio
Edile ed Impiantistico**

**Napoli, 08.01.2019
Prot. 21**

Ai Direttori dei D.A.I.

**Ai Direttori delle UU.OO.CC.
Amministrative e Tecniche**

**E p.c.
Al Direttore U.O.C. Sistema Informatico,
ICT e Nuove Tecnologie dell'Informazione**

**Siram S.p.A.
UdB CENTRO SUD
Via Bisceglie 125 - Milano
udbcentrosud@pec.siram.it**

**Graded S.p.A.
Via Generale Calà Ulloa 38 - Napoli
graded@pec.it**

OGGETTO: Procedura aperta per l'affidamento dei servizi integrati e operativi di manutenzione – multiservizio tecnologico – da eseguirsi presso gli immobili di proprietà o in uso alle ASL ed alle Aziende Ospedaliere della Regione Campania.
Lotto n.1 – Richieste d'intervento su impianti tecnologici.

In considerazione che questa Azienda con Delibera n. 769 del 23.11.2018 ha aderito alla convenzione So.Re.Sa. S.p.A. in oggetto, si comunica che dallo 01.01.2019 è attivo un servizio di **Call Center, certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 15838:2010, h24/24 per 365 giorni l'anno** e presidiato costantemente da personale tecnico opportunamente formato, a garanzia di un servizio ai massimi livelli di rintracciabilità, affidabilità e qualità.

L'accesso al Call Center per inoltrare le comunicazioni/richieste d'intervento impiantistiche, avviene vocalmente tramite numero interno 3401 o tramite FAX al numero interno 3591 e, entro il 31.01.2019 sarà possibile anche tramite il portale **WEB** del sistema informativo compilando l'apposito **form**.

Il Call Center ha finalità principale di garantire all'utente la continua e corretta erogazione dei servizi nell'ambito delle competenze contrattuali che disciplinano il rapporto, in particolare, di **assicurare l'intervento** del personale preposto alle manutenzioni entro il minor tempo possibile e a seguito di **qualsiasi segnalazione di disservizio** dei servizi in Appalto, segnalazioni effettuate anche direttamente dagli utenti.

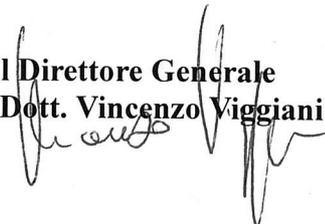
Si evidenzia che tutte le richieste d'intervento effettuate, saranno evase in base ai seguenti codici di priorità:

Livello di urgenza	Priorità intervento	Descrizione	Tempi di sopralluogo/ripristino per servizi e orari non coperti dal presidio	Tempi di sopralluogo/ripristino per servizi e orari coperti dal presidio
Alto	Priorità 1	Il livello indicato è tipico di particolari situazioni, che verranno segnalate di volta in volta e che possono ad insindacabile giudizio dell'Azienda Sanitaria: - mettere a rischio l'incolumità delle persone o determinare gravi disagi alle stesse; - determinare l'interruzione delle normali attività dell'Ospedale; - compromettere seriamente la funzionalità o integrità degli Edifici o degli impianti o la sicurezza degli Edifici.	Sopralluogo entro 45 minuti dalla chiamata Ripristino/intervento tampone contestuale al sopralluogo	Sopralluogo entro 10 minuti dalla chiamata Ripristino/intervento tampone contestuale al sopralluogo
Medio	Priorità 2	Il livello indicato è tipico di situazioni che possono: - compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche localizzate) per lo svolgimento delle normali attività lavorative; - comportare danni per gli impianti stessi o alterare gli standard prestazionali dell'impianto se non eseguiti entro breve tempo.	Sopralluogo entro o lo stesso giorno lavorativo a quello della richiesta, se la chiamata è effettuata entro le ore 11.00 o entro le 9:30 del primo giorno successivo a quello di chiamata, se la chiamata è effettuata dopo le 11.00. Ripristino/intervento tampone contestuale al sopralluogo	Sopralluogo entro 30 minuti dalla chiamata Ripristino/intervento tampone contestuale al sopralluogo
Basso	Priorità 3	Tutti gli altri casi	Sopralluogo entro le 9:30 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta. Ripristino entro il giorno successivo rispetto a quello del sopralluogo	

Il Direttore dell'U.O.C. "Sistema Informatico, ICT e Nuove Tecnologie dell'Informazione" che legge per conoscenza, vorrà procedere con la massima urgenza, alla pubblicazione della presente circolare informativa sul sito istituzionale di questa A.O.U.

Distinti saluti

Il Direttore Generale
F.to Dott. Vincenzo Viggiani



Il Direttore della UOC e Supervisore
F.to Ing. Mario Gubitosi

