



CARTA DEI SERVIZI

AREA SERVIZI IMMOBILIARI E ACQUISTI (ASIA)

ORGANIZZAZIONE

All'Area Servizi Immobiliari e Acquisti è demandato il presidio delle attività legate a beni mobili e immobili che costituiscono il patrimonio di Ateneo, con responsabilità di gestione amministrativa delle procedure di acquisizione di beni mobili e servizi, di nuovi spazi o di loro dismissione. È responsabile dell'espletamento di gare sotto e sopra soglia comunitaria, offrendo servizio e assistenza anche alle altre strutture dell'Ateneo. Inoltre, sovrintende la corretta implementazione delle procedure e dei processi relativi alla sicurezza, alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, anche in termini di installazione di tecnologie volte all'incremento del risparmio energetico, sovrintendendo anche a tutte le attività correlate con la realizzazione di nuovi progetti edilizi, compresi i relativi aspetti amministrativo-contabili, anche in relazione alle procedure di co-finanziamento ministeriale. L'Area gestisce alcuni servizi trasversali che riguardano l'Ateneo, quali le pulizie, il portierato, le utenze, l'inventario dei beni mobili.

L'attività dell'Area è suddivisa in sette Uffici e un Settore.

- L'Ufficio Acquisti gestisce i processi relativi alla fornitura di beni e servizi necessari al regolare svolgimento delle attività istituzionali, in relazione alle acquisizioni che richiedono l'espletamento di procedure di gara. Responsabilità dell'Ufficio è anche il presidio dell'inventario dei beni mobili dell'Ateneo. L'Ufficio si occupa delle procedure sotto e sopra soglia comunitaria relative all'affidamento di forniture, servizi e lavori.
- L'Ufficio Gestione Edifici provvede al mantenimento e alla migioria delle strutture edilizie e degli impianti, attraverso specifici contratti di manutenzione ordinaria e interventi di manutenzione straordinaria a richiesta, occupandosi anche dei contratti per i servizi integrati di energia.
- L'Ufficio Manutenzione Edifici si occupa della programmazione e dell'esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria del patrimonio immobiliare e degli interventi di recupero e ristrutturazione degli edifici dell'Ateneo, così come delle pratiche amministrative a essi relative. Le attività includono anche la gestione, movimentazione e manutenzione degli arredi di proprietà dell'Ateneo, per rispondere in maniera ottimale alle esigenze di allestimento degli spazi deputati allo svolgimento delle attività istituzionali.
- L'Ufficio Patrimonio gestisce i processi amministrativi relativi all'acquisizione e alla dismissione di spazi dedicati allo svolgimento di attività istituzionali o alla variazione del loro utilizzo. Nelle situazioni di locazione/concessione, interagisce con i soggetti proprietari degli immobili per le attività di competenza.
- L'Ufficio Servizi Ausiliari gestisce i processi relativi al presidio delle portinerie con personale interno, non incluse nel contratto in *outsourcing*, i trasporti in Ateneo, la gestione dei contratti relativi ai servizi di pulizie e sanificazione, portierato in *outsourcing*, vigilanza, Tari, acquisto Buoni Pasto.
- L'Ufficio Speciale Sviluppo Edilizio gestisce i progetti edilizi per la costruzione/ampliamento/rifunzionalizzazione di infrastrutture in futura dotazione all'Ateneo. L'attività dell'Ufficio consiste non solo nell'espletamento delle relative pratiche tecnico-amministrative, ma anche nella gestione dei vari aspetti logistici volti al raggiungimento della piena operatività degli edifici.
- L'Ufficio Gestione Finanziaria dei Contratti Pubblici, presidia le attività relative alla protocollazione e archiviazione dei documenti degli uffici tecnici, alla contabilità dei progetti in edilizia, inclusa la rendicontazione nella Banca Dati delle Pubbliche Amministrazioni e del Monitoraggio delle Opere Pubbliche, delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, comprendendo anche mansioni di segreteria amministrativa dei servizi immobiliari. Assiste e collabora nella formulazione della proposta per la



programmazione triennale dei lavori, nella proposta e nell'aggiornamento degli obiettivi di area e nella definizione del *budget* degli uffici tecnici. Gestisce infine i processi contabili relativi ai servizi ausiliari.

- Il *Settore Energy Management - Edilizia Sostenibile*, presidia le attività di *energy management* nel monitoraggio e nell'analisi dei consumi, proponendo soluzioni migliorative e predisponendo attività e azioni utili a conseguire il miglioramento delle prestazioni energetiche e della qualità ambientale negli edifici dell'Ateneo. Inoltre, integra le attività dell'Area Servizi Immobiliari e Acquisti supportando la diffusione e l'applicazione delle tematiche di sostenibilità ed edilizia sostenibile. Gestisce i processi delle utenze di energia elettrica e gas per gli spazi non ricompresi nella convenzione CONSIP e quelle del servizio idrico integrato.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/111574>.



SERVIZI

1. SUPPORTO, ANALISI E REVISIONE DOCUMENTAZIONE DI GARA

Descrizione del servizio

Attività di supporto nella redazione, analisi e revisione dei documenti utili ai fini delle gare, quali delibere a contrarre, avvisi di manifestazione di interesse, lettere d'invito, avvisi pubblici di gara, disciplinari di gara, capitolati speciali (parte amministrativa) per l'espletamento di gare sotto e sopra soglia comunitaria. In particolare, presa in carico della richiesta, istruttoria (analisi, revisione e risoluzione del problema) e risposta alla richiesta.

Destinatari

Strutture di Ateneo.

Modalità di accesso

Telematica, telefonica.

Modalità di erogazione

Telematica, telefonica, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Immobiliari e Acquisti
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Acquisti

Settore Forniture e Servizi - Responsabile: dott.ssa Lucia Diglio

Telefono: 041234 7055/8305/7530

E-mail: acquisti.asia@unive.it

Direttore dell'Ufficio

Dott. Cesare Tiozzo.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo appuntamento.

Il venerdì dalle 9.30 alle 13.00.

Indicatori per il monitoraggio

| Dimensione della qualità | Service Level Agreement | Indicatore | Standard di qualità |
|--------------------------|---|--|--|
| Efficacia | Chiarezza e completezza del supporto fornito per l'analisi e la revisione di documentazione di gara | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| | Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| Tempestività | Rispetto delle tempistiche: risposta alle richieste inoltrate via email entro 15 gg lavorativi. | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



2. CONSULENZA SU APPROVVIGIONAMENTI

Descrizione del servizio

Attività di consulenza in materia di approvvigionamenti di beni e servizi sotto soglia comunitaria.

Destinatari

Strutture di Ateneo.

Modalità di accesso

Telematica, telefonica.

Modalità di erogazione

Telematica, telefonica, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Immobiliari e Acquisti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Acquisti

Settore Forniture e Servizi - Responsabile: dott.ssa Lucia Diglio

Telefono: 041234 7055/8305/7530

E-mail: acquisti.asia@unive.it

Direttore dell'Ufficio

Dott. Cesare Tiozzo.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo appuntamento.

Il venerdì dalle 9.30 alle 13.30.

Indicatori per il monitoraggio

| Dimensione della qualità | Service Level Agreement | Indicatore | Standard di qualità |
|---------------------------------|--|--|--|
| Efficacia | Chiarezza e completezza del supporto fornito per la consulenza sugli approvvigionamenti | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| Tempestività | Rispetto delle tempistiche: risposta alle richieste inoltrate via email entro 7 gg lavorativi. | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



3. ESPLETAMENTO DI GARE SOPRA SOGLIA COMUNITARIA

Descrizione del servizio

Attività connesse all'espletamento di procedure di gara sopra soglia comunitaria su richiesta dell'Amministrazione centrale e strutture decentrate di Ateneo.

Destinatari

Amministrazione Centrale e strutture decentrate di Ateneo.

Modalità di accesso

Telematica, telefonica.

Modalità di erogazione

Telematica, telefonica, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Immobiliari e Acquisti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Acquisti

Settore Forniture e Servizi - Responsabile: dott.ssa Lucia Diglio

Telefono: 041234 7055/8305/7530

E-mail: acquisti.asia@unive.it

Direttore dell'Ufficio

Dott. Cesare Tiozzo.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo appuntamento.

Il venerdì dalle 9.30 alle 13.00.

Indicatori per il monitoraggio

| Dimensione della qualità | Service Level Agreement | Indicatore | Standard di qualità |
|---------------------------------|--|--|--|
| Efficacia | Chiarezza e completezza del supporto fornito | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| | Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| Tempestività | Rispetto delle tempistiche: bandi di gara pubblicati entro 45/60 giorni dalla ricezione della documentazione | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



4. SERVIZI GENERALI

Descrizione del servizio

Attività connesse all'assicurazione di servizi generali (quali pulizie, portierato e vigilanza) extra rispetto a quelli erogati a favore di tutte le strutture di Ateneo da ditte esterne nell'ambito di contratti attivati tramite convenzione Consip o gara. Tali servizi possono essere erogati su richiesta per le necessità di supporto, ad esempio, all'attività convegnistica, stimata in 800 eventi all'anno, all'attività didattica erogata nelle giornate del sabato e alle sedute di Laurea. In particolare, l'attività convegnistica, organizzata soprattutto da Dipartimenti ed enti esterni, richiede operatori di portierato in presenza dedicati alla gestione delle strumentazioni multimediali, addetti a supporto alle emergenze, anche in orari prolungati fino a notte, operatori di facchinaggio aggiuntivi per allestimenti e relativi trasporti e pulizie straordinarie *ad hoc*.

Destinatari

Strutture di Ateneo e utenti terzi.

Modalità di accesso

Telematica, telefonica. Si segnala che per l'organizzazione dei servizi è necessario un preavviso di 5/7 giorni, così da poter dare alle ditte un preavviso di circa 4 giorni come da contratto. Per l'organizzazione di eventi più complessi è necessario invece un preavviso maggiore, stimato in oltre 10 giorni.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Immobiliari e Acquisti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Servizi Ausiliari
Telefono: 041 234 8357/8218/8361
Email: adami@unive.it-gestioni.asia@unive.it- trasporti@unive.it

Direttrice dell'Ufficio

Rag. Roberta Adami.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

| Dimensione della qualità | Service Level Agreement | Indicatore | Standard di qualità |
|---------------------------------|---|--|--|
| Efficacia | Qualità e successo dell'organizzazione del servizio reso al richiedente | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| Tempestività | Rispetto delle tempistiche: servizi generali organizzati entro 10 giorni. | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



5. FORNITURA ARREDI

Descrizione del servizio

Il servizio di fornitura di arredi si differenzia in due diverse tipologie a seconda del tipo di materiale richiesto:

- nuovi arredi: gestione delle attività connesse all'acquisto di nuovi arredi e accessori di arredo su richiesta del Direttore o del Segretario di Dipartimento secondo la procedura di cui alla Circolare del Direttore Generale n. 1/2021;
- arredi di recupero: gestione delle attività connesse alla fornitura di arredi e di accessori di arredo di recupero dismessi da altre strutture e alla relativa movimentazione.

Destinatari

Strutture di Ateneo.

Modalità di accesso

Telematica, telefonica.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Immobiliari e Acquisti

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Manutenzione Edifici

Settore Arredi

Telefono: 041 234 8894/8895/8896

E-mail: asia@unive.it

Referente di Settore

Arch. Diletta Perini.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

| Dimensione della qualità | Service Level Agreement | Indicatore | Standard di qualità |
|--------------------------|---|--|--|
| Efficacia | Servizio di fornitura soddisfacente e in grado di rispettare le richieste dell'utente | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| | Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |
| Tempestività | Rispetto delle tempistiche: - nuovi arredi: per lo svolgimento del sopralluogo e la valutazione della richiesta la tempistica è di circa 5/10 giorni lavorativi, mentre per lo svolgimento della procedura di acquisto la tempistica è variabile; - arredi di recupero: la consulenza sulla organizzazione degli spazi avviene entro 5/10 giorni lavorativi, mentre la fornitura degli arredi dismessi da altre strutture entro 20/30 giorni, in base alla disponibilità. | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



6. GESTIONE GUASTI

Descrizione del servizio

Il servizio di gestione guasti si differenzia in due diverse tipologie a seconda del tipo di contratto:

- Contratto Multiservizi di Manutenzione: attivazione delle procedure di riparazione dei guasti a seguito di richiesta;
- Contratto SIE 3: attivazione delle procedure di riparazione dei guasti a seguito di richiesta.

Destinatari

Strutture di Ateneo.

Modalità di accesso

Telematica, tramite portale dedicato (sistema di *ticketing*).

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Immobiliari e Acquisti
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Gestione Edifici
Telefono. 041 234 8877/6017/9142/8878/8879/8880/8881/5621/7030/6023
E-mail: asia@unive.it

Direttore dell'Ufficio

Ing. Massimo Mion

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

| Dimensione della qualità | Service Level Agreement | Indicatore | Standard di qualità |
|---------------------------------|---|--|--|
| Efficacia | Qualità della risoluzione dei guasti | n. di richieste di nuovo intervento / n. di richieste pervenute in un anno | Limite massimo: 10% all'anno |
| | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i> | Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5 |



| Dimensione della qualità | Service Level Agreement | Indicatore | Standard di qualità |
|--------------------------|---|---|---------------------------|
| Tempestività | <p>Rispetto delle tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none">- Contratto di Multiservizi di Manutenzione guasti di piccola entità: Gli interventi a guasto entro franchigia devono iniziare entro 1 ora per Emergenza, entro 2 ore per Urgenza ed entro 12 ore se Normale mentre la soluzione del guasto, anche per mezzo di interventi tampone, deve avvenire entro 3 ore in Emergenza, entro 12 ore in Urgenza ed entro 24 ore se Normale, con le eccezioni previste nel Capitolato.- Contratto SIE 3: Riguardo il sopralluogo, in caso di emergenza avviene entro 30 minuti dalla chiamata, in caso di urgenza entro 90 minuti, mentre normalmente entro 24 ore; riguardo la risoluzione del problema, per gli interventi indifferibili il ripristino è eseguito contestualmente al sopralluogo, per gli interventi programmabili a breve termine in un arco temporale di 2 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo, per gli interventi programmabili a medio termine in un arco temporale tra i 2 e i 5 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo, per gli interventi programmabili a lungo termine in un arco temporale di oltre 5 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo. | <p>n. richieste evase entro le tempistiche previste dalle SLA / n. richieste ricevute</p> | <p>Limite minimo: 80%</p> |

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.