



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 manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, anche in termini di installazione di tecnologie volte all'incremento del risparmio energetico, sovrintendendo 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 di acquisto relativi alla fornitura di beni e servizi necessari al regolare svolgimento delle attività istituzionali. Fornisce consulenza e supporto giuridico in materia di contratti pubblici d'appalto e concessione. L'Ufficio gestisce procedure di gara sotto e sopra soglia comunitaria per l'affidamento di appalti di forniture, servizi e lavori e per l'affidamento di concessioni di lavori e servizi. L'Ufficio ha, inoltre, il presidio dell'inventario dei beni mobili dell'Amministrazione Centrale.
- 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 servizi di energia attraverso un contratto di Partenariato Pubblico Privato; infine gestisce il servizio di vigilanza e videosorveglianza degli edifici dell'Ateneo.
- 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. Cura l'aggiornamento dei dati immobiliari pubblicati ai fini della trasparenza. Fornisce il supporto agli uffici dell'Ateneo ai fini del versamento delle imposte sugli immobili e ai fini dell'aggiornamento delle polizze patrimoniali. Si occupa inoltre della gestione della Tariffa di Igiene Ambientale relativa agli stessi spazi, locali o aree scoperte suscettibili di produzione di rifiuti urbani, in linea con i regolamenti comunali.
- 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*, 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. Supporta 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 nel contratto di Partenariato Pubblico Privato 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 e-mail 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 e sopra 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
	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 e-mail 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 3.000 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
E-mail: 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
	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: 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 attivo fino al 03/10/2024;
- Contratto SIE 3: attivazione delle procedure di riparazione dei guasti a seguito di richiesta, attivo a partire dal 1° agosto 2023 per quanto riguarda gli impianti elettrici e meccanici, i servizi elettrico e gas, e attivo a partire dal 4 Ottobre 2024 per tutti gli altri servizi di manutenzione.

Destinatari

Strutture di Ateneo.

Modalità di accesso

Telematica, tramite portale dedicato (sistema di *ticketing* - Open-source Ticket Request System).

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Immobiliari e Acquisti, Ufficio Gestione Edifici
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
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
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: - Contratti di Multiservizi di Manutenzione e PPP per quanto riguarda i 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.	N. richieste evase entro le tempistiche previste dalle SLA / n. richieste ricevute	Limite minimo: 80%

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/>.