



Accordo Quadro con unico operatore per l'esecuzione dei servizi di manutenzione ordinaria preventiva e/o a guasto e di manutenzione straordinaria edile ed impiantistica presso gli edifici di proprietà di EUR S.p.A.

## All. 6c-4 - Processo di Manutenzione straordinaria a richiesta (Commerciale EUR)

|                                     | 1. Segnalazione richiesta e apertura ticket  | 2. Presa in carico  | 3. Stima   | 4.Approvazione  | 5. O.D.A.  | 6. Esecuzione e verifica eseguito   | 7. Liquidazione   |
|-------------------------------------|--|---|--|---|--|---|---|
| <b>Attività</b>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Segnalazione interventi di manutenzione straordinaria a richiesta</li><li>• Apertura ticket su guasto o a richiesta in arrivo da BM</li><li>• Definizione livello criticità/priorità</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Visione ticket</li><li>• Valutazione intervento</li><li>• Presa in carico</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Predisposizione preventivo (intervento programmabile)</li><li>• Definizione dei tempi di intervento (intervento programmabile)</li><li>• Breve descrizione guasto (intervento Urgente)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Valutazione del preventivo da parte del BM</li><li>• Approvazione del preventivo da parte di DEC</li><li>• Approvazione del Commerciale EUR</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Compilazione O.D.A.</li><li>• Emissione O.D.A.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione inizio attività</li><li>• Comunicazione termine attività</li><li>• Presentazione consuntivo</li><li>• Verifica eseguito</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Compilazione SAL</li><li>• Emissione del SAL</li><li>• Emissione Certificato di Pagamento</li></ul> |
| <b>Responsabile Prodotto finito</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Commerciale EUR</li><li>• BM</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinatore</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinatore</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• BM</li><li>• DEC</li><li>• Commerciale EUR</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• BM</li><li>• DEC</li><li>• RUP</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinatore</li><li>• BM</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• DEC</li><li>• RUP</li></ul>   |
| <b>Prodotto finito</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Segnalazione</li><li>• Apertura ticket</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Presa in carico</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Preventivo e tempistiche di intervento per interventi programmabili</li><li>• Breve relazione con descrizione guasto per interventi urgenti</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Approvazione Preventivo</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Emissione O.D.A.</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Consuntivo e tempistiche intervento</li><li>• Prestato servizio</li><li>• Comunicazione Commerciale EUR</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• SAL</li><li>• Certificato di Pagamento</li></ul>  |