



MANUALE OPERATIVO DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATIZZATA DEI SERVIZI, DELLE FORNITURE E GESTIONE SPAZI IN CARICO ALLA DIRSE

Manuale in uso dal 25/05/2021

A partire dal 25 maggio 2021 è operativa la nuova gestione dei servizi, delle forniture e della gestione spazi attribuite alla Direzione Servizi agli Studenti e Servizi Generali – Settore Programmazione e Gestione Servizi, Forniture e Gestione Spazi dell'Università degli Studi di Cagliari.

Le presenti linee guida si rendono necessarie al fine di uniformare il sistema nell'ottica di una gestione informatizzata e uniforme delle attività.

1. Richieste dell'utenza

Le richieste da parte dell'utenza interna dell'Ateneo aventi ad oggetto servizi, forniture e gestione spazi, dovranno obbligatoriamente pervenire mediante ricorso al portale di gestione che di seguito si riporta:

[Portale Self-Service - SysAid Help Desk Software \(unica.it\)](https://unica.it)

L'utente richiedente dovrà avvalersi dell'interfaccia di cui sopra e compilare i campi obbligatori secondo specifiche regole che di seguito si esplicitano:

- a) **SELEZIONA UNA STRUTTURA:** cliccare “Direzione per i Servizi agli Studenti e Servizi Generali”;
- b) **SELEZIONA UNA CATEGORIA:** a seconda dell'esigenza, potrà essere cliccata la voce “servizi” o “forniture” o “gestione spazi”;
- c) **SELEZIONA UNA SOTTOCATEGORIA:** in questo caso, dovrà essere selezionata la voce che risulta confacente alle esigenze del richiedente

Una volta completate le prime tre voci, dovrà essere apposto il **TITOLO** della richiesta. A tal proposito, il Titolo deve indicare l'oggetto della richiesta in forma sintetica così come



da esempio che si riporta: “Titolo: PORTIERATO” oppure “Titolo: PULIZIE” oppure “Titolo: FORNITURA” etc. Si prega di non scrivere nel Titolo altri elementi ma attenersi alla immediata indicazione del servizio/fornitura richiesta.

Attualmente tramite procedura Sysaid è possibile richiedere i seguenti servizi:

- 1) Portierato
- 2) Pulizia
- 3) Vigilanza armata
- 4) Pulizia e assistenza stabulari
- 5) Traslochi
- 6) Ritiro plichi
- 7) Postale
- 8) Buoni pasto
- 9) Giardinaggio
- 10) Disinfestazioni

A seguire, nel campo **DESCRIZIONE**, dovrà essere riporta una rappresentazione puntuale della esigenza oggetto della richiesta con tutti gli elementi utili ai fini di una completa valutazione dell'istanza.

La pagina dovrà essere, altresì, completata in tutti i campi obbligatori e inviata mediante il pulsante “**INVIA**”.

Nella richiesta potranno essere inviati anche allegati e dovrà essere indicato il livello di urgenza della richiesta.

2. Evasione delle richieste

Con l'invio dell'istanza, il sistema comunicherà la presa in carico della richiesta tramite invio di apposita e-mail e indicherà il Responsabile della pratica. Successivamente, verrà comunicato il nominativo del personale che seguirà la richiesta e al quale potranno essere chiesti aggiornamenti sulla medesima.

Le pratiche verranno evase entro congruo termine.

Tutte le informazioni relative allo stato della richiesta e sua evoluzione verranno comunicate mediante piattaforma e perverranno all'attenzione degli istanti mediante il sistema automatizzato di messaggistica e/o e-mail del sistema.



Il Responsabile del Settore e/o gli incaricati alla lavorazione della pratica potranno chiedere all'istante tutte le specifiche e/o integrazioni alla richiesta al fine di vagliarla compiutamente.

L'esito della richiesta potrà essere di tre tipi:

- a) **Recepita per l'attuazione senza modifiche**
- b) **Non recepibile (con motivazione)**
- c) **Recepita con modifiche (motivata)**

L'esito sarà comunicato mediante piattaforma Sysaid al destinatario dell'istanza. Per ogni comunicazione, il sistema genererà una e-mail che verrà inviata all'attenzione dell'istante al fine di conoscere le risultante attinenti la sua richiesta.

3. Sistema di gestione, email ed esclusioni

La Direzione Servizi agli Studenti e Servizi Generali ha attuato una ripartizione interna delle competenze al fine di assicurare un presidio costante delle richieste ed una gestione efficiente e rapida delle stesse.

Il sistema permette il superamento del pregresso modus operandi basato sulle richieste trasmesse alle mail personali e/o di settore e determina, al contempo, una gestione più puntuale dei servizi e delle forniture fornendo altresì un costante monitoraggio dello stato di avanzamento della richiesta.

In questa prima fase di operatività, sono inclusi tutti i servizi elencati al punto 1 e tutte le forniture.

Il "Servizio Rifiuti Speciali" seguirà l'iter attualmente in uso in attesa di verificare la compatibilità della piattaforma alle esigenze connesse al servizio.

Per quanto concerne la "Gestione Spazi" si specifica che la stessa è strettamente connessa all'erogazione dei servizi e delle forniture. Pertanto esulano dalla competenza della Direzione scrivente le specificità attribuite in via esclusiva al Settore Patrimonio della DAA.

4. Operatività del nuovo sistema

Il sistema di gestione dei servizi, delle forniture e degli spazi avrà inizio a far data dal 25.05.2021.



Università degli Studi di Cagliari

DIREZIONE PER I SERVIZI AGLI STUDENTI E SERVIZI GENERALI

Settore Programmazione e Gestione Servizi, Forniture e Gestione Spazi

Al fine di consentire un graduale passaggio al nuovo sistema, verrà mantenuto il doppio binario (applicativo e e-mail) per i primi 15 giorni di adozione del nuovo sistema. A far data dal **10.06.2021**, le uniche richieste che verranno prese in esame saranno esclusivamente quelle pervenute mediante applicativo.

Le richieste pervenute agli indirizzi e-mail personali e/o di settore attinenti ai servizi, alle forniture e alla gestione spazi si considereranno come non pervenute e, pertanto, non verranno evase.

Le e-mail personali restano attive limitatamente ad aspetti che esulano i servizi, le forniture e la gestione degli spazi.