

Comune di Pergola (PU)



REGIONE MARCHE POR FESR 2014-2020

Asse 6

Azione 16.1

Interventi per la tutela, la valorizzazione e la messa in rete del patrimonio culturale, materiale e immateriale, nelle aree di attrazione di rilevanza strategica tale da consolidare e promuovere processi di sviluppo

Rifunzionalizzazione e gestione del Museo dei Bronzi di Cartoceto



Titolo del progetto

“I Bronzi Dorati da Cartoceto di Pergola raccontano”

6 - Piano di manutenzione

Il progettista
Federico Varazi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Federico Varazi'.

Il R.U.P.
Dott. Arch. Andrea Storoni

Giugno 2018

INDICE

INTRODUZIONE

1 – IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

1.1 – L’help desk

1.2 – Funzionamento dell’help desk

1.3 - Obiettivi e modalità di erogazione del servizio

2 - L’ASSISTENZA PROGRAMMATA

2.1 La manutenzione preventiva

INTRODUZIONE

Per quanto riguarda gli aspetti legati alla manutenzione (HW, SW compresa la pulizia di materiali, componenti e apparecchiature) spesso un punto debole delle installazioni dei componenti e soprattutto delle apparecchiature HW in genere, risiede nel fatto che gli exhibits non funzionanti creano sempre un grave disappunto nel visitatore. Per questo, in fase di progettazione, è stata posta grande attenzione a questo aspetto, con l'obiettivo di ridurre al minimo le difficoltà tramite provvedimenti orientati alla programmabilità e alla manutenzione preventiva in grado di anticipare o meglio ancora evitare danni o rotture gravi e costose.

In questo documento viene definito un "piano di manutenzione" nel quale vengono dettagliati i provvedimenti orientati alla programmabilità, economicità e semplicità della manutenzione e le modalità operative ed organizzative con cui si intende mantenere in esercizio l'installazione "**I Bronzi Dorati da Cartoceto di Pergola raccontano**", al fine di garantire per tutti gli spazi espositivi la piena efficienza e continuità dei servizi museali.

1 – IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

1.1 – L'help desk

Per coordinare tutte le attività previste nel servizio di manutenzione (quindi sia per gli interventi in garanzia, intesa come riparazione o sostituzione di ciascun singolo pezzo della fornitura, che per il servizio assistenza post fornitura on site da parte di un tecnico specializzato) dovrà essere istituito un punto unico di contatto (help desk) a completa disposizione dell'Amministrazione Comunale. Tale riferimento sarà utile per segnalare i malfunzionamenti e ricevere il supporto finalizzato alla risoluzione di problemi e criticità riscontrate nell'esercizio delle installazioni. L'help desk si occuperà della ricezione e registrazione delle richieste di intervento da parte dei responsabili del Museo, del monitoraggio dello stato di avanzamento e della verifica della risoluzione di tutte le richieste ricevute.

Le richieste di supporto dovranno essere inoltrate alla struttura di help desk attraverso uno dei seguenti canali e con queste modalità:

- un numero telefonico (dedicato): la chiamata del responsabile del Museo viene qualificata e registrata da addetti che si occuperanno direttamente di avviare l'intervento. Il numero telefonico sarà presidiato e quindi costantemente a disposizione sia nei giorni feriali che festivi (h24);
- e-Mail (dedicata): alla ricezione della e-mail gli addetti all'help desk provvederanno a registrare i dati contenuti nel messaggio e a confermare la ricezione della richiesta via e-mail. I responsabili del Museo dovranno essere contattati per via telefonica per ulteriori dettagli in merito alla richiesta.
- chat (attraverso account Skype, Messenger etc.): alla ricezione del messaggio gli addetti all'help desk provvederanno a registrare i dati contenuti nel messaggio e a confermare la ricezione della richiesta via e-mail. I responsabili del Museo potranno essere contattati per via telefonica per ulteriori dettagli in merito alla richiesta.
- Fax (numero da assegnare): alla ricezione del fax gli addetti all'help desk provvederanno a registrare i dati contenuti nel messaggio e a confermare la ricezione della richiesta via e-mail. I responsabili del Museo potranno essere contattati per via telefonica per ulteriori dettagli in merito alla richiesta.

Rientra nel servizio help desk anche la "cura" della customer satisfaction. In quest'ottica il servizio si pone come interfaccia nei confronti dell'Amministrazione Comunale non solo per la ricezione delle richieste di manutenzione, ma anche come monitoraggio e controllo dell'andamento dei livelli di funzionamento delle macchine. Verificando costantemente sia eventuali scostamenti rispetto ai valori obiettivo a regime, quindi dopo la messa a punto, sia

la risoluzione effettiva delle richieste di servizio di manutenzione con i responsabili del Museo.

1.2 – Funzionamento dell'help desk

Il processo generale di erogazione del servizio di manutenzione, tramite help desk dovrà avvenire con le seguenti modalità.

All'arrivo della chiamata dei responsabili del Museo, tramite i vari canali (telefono, eMail, chat e fax), l'help desk apre formalmente la richiesta alla data e all'ora della chiamata, che, a seconda della gravità o su esplicita richiesta dell'Amministrazione Comunale, verrà notificata nella forma stabilita (mail, fax, SMS). All'apertura della richiesta ed alla sua assegnazione, segue l'analisi di I livello a fronte della quale può essere individuata direttamente una risposta alla richiesta oppure può essere necessario effettuare una successiva analisi (di II livello). Nel primo caso, lo stesso operatore esegue e documenta le attività e verifica con i responsabili del Museo l'effettiva evasione della richiesta procedendo in caso di esito positivo della verifica, alla chiusura amministrativa della richiesta che viene così archiviata. In caso di esito negativo, la richiesta viene di nuovo analizzata alla luce degli ulteriori elementi nel frattempo acquisiti e inoltrata a terze parti (i tecnici specializzati) per la definitiva soluzione, on-site, del problema.

1.3 - Obiettivi e modalità di erogazione del servizio

Gli obiettivi generali del servizio di assistenza post fornitura dovranno essere finalizzati alla risoluzione on site di problemi e criticità (HW, SW compresa la pulizia di materiali, componenti e apparecchiature) riscontrate nel normale esercizio delle installazioni.

Nel dettaglio gli interventi dovranno essere finalizzati a:

1. prendere in consegna i problemi identificati come deviazioni dai comportamenti previsti in termini di malfunzionamenti, di interruzioni di funzionamento dovuti alle componenti HW fornite, di inadeguati livelli di prestazione (di tipo SW), di facilità d'uso o di errori di documentazione;
2. eseguire dettagliata analisi dei problemi segnalati e acquisiti;
3. garantire la rimozione delle cause dei malfunzionamenti che dovessero emergere dall'utilizzo operativo di tutte le componenti (HW, SW, materiali, componenti e apparecchiature) oggetto della fornitura;

4. provvedere alla stesura di report in merito ai problemi segnalati classificandoli per severità, dei risultati della loro analisi, dello stato delle azioni in corso, e dei tempi (giorno/ora) ai quali gli eventi registrati si sono verificati e sono stati segnalati, specificando la persona che li ha notificati;
5. preparare rapporti mensili sui difetti risolti e sulla loro distribuzione per componente di sistema.

2 - L'ASSISTENZA PROGRAMMATA

2.1 La manutenzione preventiva

Oltre agli interventi in garanzia e al servizio assistenza post fornitura a chiamata descritto, dovrà essere previsto anche un servizio di assistenza programmata. Una sorta di manutenzione preventiva in grado di anticipare, o meglio ancora evitare, i danni e le rotture gravi e conseguentemente costose. Si tratta di una serie di controlli e di interventi da eseguire, a cadenze temporali o altrimenti prefissate, al fine di una corretta gestione delle macchine e delle sue parti HW e SW nel corso degli anni.

In entrambe i casi (assistenza a chiamata e programmata) a seguito degli interventi effettuati, sarà cura degli addetti fornire dettagliate relazioni degli stessi (report e statistiche), descrivendone le cause, le modalità e i tempi di risoluzione e, ove necessario in conseguenza di modifiche ed adeguamenti tecnici, aggiornamenti sulla documentazione fornita che andranno ad integrare il piano di manutenzione e il manuale d'uso delle installazioni. Copia del quale in formato cartaceo e in digitale dovrà essere consegnata all'atto del collaudo delle installazioni.