

Università degli Studi di Milano

GUIDA AI SERVIZI DI SICUREZZA PER LE PERSONE E PER GLI EDIFICI UNIVERSITARI

TELEALLARME, GUARDIANA, VIGILANZA E PORTIERATO, CONTROLLO ACCESSI E VIDEOSORVEGLIANZA

(V.37 del 29/01/2024)



INDICE

1.FINALITÀ DEL PIANO E MODELLO ORGANIZZATIVO ATTUALE	5
1.1. Emergenza sanitaria: misure di prevenzione e contenimento del contagio da Covid-19	5
2. SISTEMA CONTROLLO ACCESSI E VIDEOSORVEGLIANZA IN ATENEO	6
2.1. La rete dei referenti del servizio di controllo accessi e videosorveglianza	7
2.2. Tessera La Statale e tessera per utenti esterni	7
2.3. Attività nelle giornate di chiusura dell'Ateneo	8
3. ORARI DI APERTURA ORDINARIA DELL'ATENEO E SISTEMA DI PRESIDIO DIURNO	8
3.1. Servizio bibliotecario: servizio di auto-prestito ed estensione orari di accesso	9
3.2. I parcheggi - riqualificazione e regolamentazione dell'accesso	11
4. LE SEDI UNIVERSITARIE AL DI FUORI DELL'ORARIO DI APERTURA DEGLI EDIFICI	12
4.1. Gli edifici interessati dai servizi di sicurezza ed antintrusione contemplati dal Piano	13
4.2. Responsabilità derivanti dagli obblighi di sicurezza in capo all'Ateneo e ai singoli Dipartimenti	14
5. LA GESTIONE DELLA SICUREZZA PER LE PERSONE E PER GLI EDIFICI	14
5.1. La rete dei referenti del servizio di telellarme	15
6. CONTROLLO ACCESSI VARCHI INTERNI ED ESTERNI	17
7. L'ACCESSO ALLE SEDI UNIVERSITARIE NEGLI ORARI DI APERTURA ORDINARIA DELL'ATENEO	18
8. L'ACCESSO ALLE SEDI UNIVERSITARIE AL DI FUORI DELL'ORARIO DI APERTURA DEGLI EDIFICI	18
8.1. Il sistema di allarme automatico	19
8.2. Il sistema di allarme manuale	20
8.3. Il sistema di vigilanza durante l'attivazione dell'impianto	22
8.4. Il ruolo del responsabile di struttura	23
8.5. Modalità per l'autorizzazione all'accesso alle strutture dell'Ateneo al di fuori dell'orario di lavoro	23
9. GUIDA AI SERVIZI	26
9.1. La richiesta per il servizio di vigilanza e portierato per aperture serali, prefestive e festive, in occasione di eventi o manifestazioni istituzionali	26
9.2. La richiesta di accesso ai varchi	26
9.3. La modifica degli orari di attivazione del teleallarme	27
9.4. L'aggiornamento dell'elenco dei nominativi dei soggetti autorizzati all'accesso al di fuori dell'orario ufficiale di apertura (a mezzo pwd ingresso o tastierino numerico)	27
9.5. La modifica dei nominativi dei referenti	27
9.6. La richiesta delle planimetrie degli immobili	28

9.7.	La richiesta della Carta “La Statale” e delle Carte “Guest” _____	28
9.8.	Le informazioni relative al rilascio, il furto, il malfunzionamento della Carta “La Statale” e delle Carte “Guest” _____	28
9.9.	Segnalazioni in caso di furto e copertura assicurativa _____	29
10.	CONTATTI _____	29
11.	MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI _____	29

**IL PIANO PER LA TUTELA E LA SICUREZZA DELLE
PERSONE E DEGLI EDIFICI UNIVERSITARI**

1. FINALITÀ DEL PIANO E MODELLO ORGANIZZATIVO ATTUALE

L'Ateneo ha avviato un ampio e articolato piano di intervento relativo alla tutela e alla sicurezza delle persone e degli ambienti di lavoro e di studio, modulato non solo sulle differenti dislocazioni territoriali degli edifici universitari e sulle diversificate caratteristiche strutturali che li contraddistinguono, ma anche sulle peculiari esigenze connesse alle attività che si svolgono al loro interno (attività didattiche, di ricerca, di terza missione, amministrative e tecniche).

In particolare, il Piano ha inteso rispondere alle seguenti finalità:

- ✓ Garantire **la tutela e la sicurezza** delle persone e degli edifici, senza tuttavia ricorrere a sistemi di controllo troppo invasivi;
- ✓ **Prevenire** il verificarsi di eventi dolosi;
- ✓ **Ridurre i rischi** derivanti dalla presenza di soggetti non autorizzati negli edifici universitari;
- ✓ **Adeguare orari e modalità di accesso** in funzione delle esigenze manifestate dalle strutture dipartimentali.

Per la progettazione e lo sviluppo delle diverse direttrici di intervento, è stato innanzitutto necessario procedere ad una mappatura degli edifici universitari e al censimento dei sistemi antintrusione attivi e, in secondo luogo, alla puntuale rilevazione degli specifici fabbisogni espressi dalle sedi centrali e decentrate.

A valle di tale processo sono state individuate azioni e sono state acquisite forniture per l'implementazione di un sistema integrato di regolamentazione degli accessi e di presidio degli spazi, sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro. Al fine di assicurare una maggiore efficienza alle azioni contemplate dal Piano, il controllo centralizzato e la gestione coordinata degli interventi sono stati posti in capo alla *Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi* e alla *Direzione ICT*.

L'esito del lavoro compiuto si è tradotto in questa *"Guida ai servizi di sicurezza per le persone e per gli edifici universitari - teleallarme, guardiania, vigilanza e portierato, controllo accessi e videosorveglianza"*, nella quale si trovano descritte le modalità di accesso e di presidio degli spazi di lavoro sia durante l'ordinario orario di apertura che al di fuori di tale orario, e sono forniti, oltre a ciò, i canali di contatto cui rivolgere eventuali richieste, con l'indicazione delle tempistiche massime entro le quali gli uffici si impegnano a inviare riscontro.

1.1. Emergenza sanitaria: misure di prevenzione e contenimento del contagio da Covid-19

A seguito dello scoppio dell'emergenza sanitaria, il progetto, già avviato, ha necessariamente subito un'implementazione di ulteriori misure di prevenzione per il contenimento del contagio, mirate ad assicurare, all'interno del perimetro dell'Ateneo, condizioni di tutela della salute del personale e degli utenti esterni (rilevazione della temperatura corporea; controllo a campione del green-pass a personale, studenti ed utenti, prima dell'ingresso agli edifici universitari, conformemente alle normative nazionali e regionali etc.).

In prossimità degli accessi pedonali e carrai dei **siti di maggiore affluenza**, sono state installate termocamere a infrarossi fisse che, superata l'emergenza sanitaria, potranno essere impiegate per la videosorveglianza degli accessi. Quanto invece agli **accessi di**



minore passaggio, si è previsto il posizionamento, nelle adiacenze delle portinerie presidiate, di postazioni fisse con tablet idonee alla misurazione diretta della temperatura¹.

16 termocamere- telecamere termografiche radiometriche per rilevare soggetti con potenziale stato febbrile, anche con ingenti flussi di individui in movimento;



10 termocamere - telecamere termografiche radiometriche posizionate nei passi carrai che rilevano la temperatura corporea nei soggetti che entrano nei varchi con veicoli;

43 tablet- terminali di misurazione capaci di effettuare un rilevamento veloce della temperatura della pelle ed inviare i dati anomali direttamente all'operatore, che è dotato di un pc portatile sul quale compaiono le notifiche.

2. SISTEMA CONTROLLO ACCESSI E VIDEOSORVEGLIANZA IN ATENEO

Il sistema controllo accessi e videosorveglianza, in via di attivazione e di competenza della *Direzione ICT*, è ad oggi già operante in alcuni spazi dell'Ateneo, all'interno dei quali è attiva una procedura digitalizzata che permette di delimitare le aree e di consentire l'ingresso esclusivamente al personale autorizzato.

Il sistema utilizza la tecnologia di identificazione automatica digitale RFID, in grado di leggere le tessere *La Statale*, già possedute da tutto il personale dell'Ateneo², ed è pensato per il controllo di:

- ✓ varchi di ingresso agli edifici dall'esterno;
- ✓ varchi delle aree comuni e dei laboratori tecnologici (qualora si renda necessario ed in base alle disponibilità economiche dell'Ateneo, sarà possibile ampliare il sistema per tutti i singoli uffici);
- ✓ varchi autoveicolari dei diversi parcheggi presenti in Ateneo.

Implementata in prima battuta all'interno del Polo veterinario di Lodi, tale tipologia di controllo, che comprende anche la videosorveglianza è in fase di applicazione graduale a tutte le strutture di Ateneo.

Il sistema comprende i punti sotto elencati.

Hardware:

- ✓ Dispositivi di lettura carte per i varchi esterni (porte di ingresso agli edifici);
- ✓ Maniglie e cilindri digitali per i varchi interni (porte interne in aree comuni), qualora se ne richieda la necessità lucchetti digitali;

¹Il trattamento dei dati raccolti, compresi quelli biometrici, è effettuato nel rispetto del *Codice in materia di protezione dei dati personali*. Le caratteristiche dei dispositivi sono definite in modo da comportare un utilizzo dei soli dati pertinenti, e non eccedenti, rispetto alle finalità perseguite.

² Per il personale non in possesso della tessera *La Statale* il riconoscimento per l'accesso avviene tramite un sistema di citofonia e videocitofonia VoIP.

- ✓ Citofonia e Videocitofonia digitale VoIP;
- ✓ Telecamere di videosorveglianza;
- ✓ Telecamere di lettura targhe per i varchi autoveicolari presenti in Ateneo (parcheggi).

Per le modalità di apertura varchi si veda la sezione “LE MODALITÀ DI ACCESSO AGLI EDIFICI”. I varchi (esterni o interni) non ostacolano alcun sistema di allarmistica laddove presente. Le porte comprese nel Piano di Emergenza degli edifici sono escluse dal sistema.

Software centralizzato per la gestione delle autorizzazioni alle varie aree:

Il software prescelto dall’Ateneo, per semplicità di utilizzo, ha interfaccia Web per l’accesso da qualsiasi dispositivo in rete (non richiede localmente alcuna installazione).

Per le richieste e le modalità di abilitazione agli accessi si veda la sezione “CONTATTI E GUIDA AI SERVIZI” (vedere parag. [9.2 - sistema controllo accessi e sistema di videosorveglianza](#)).

2.1. La rete dei referenti del servizio di controllo accessi e videosorveglianza

A supporto della gestione centralizzata dei processi e delle attività relative al servizio di controllo accessi e videosorveglianza e al fine di favorire il raccordo e la comunicazione con la *Direzione ICT*, quest’ultima si avvale di una rete di referenti, individuati all’interno delle strutture servite dal sistema.

2.2. Tessera La Statale e tessera per utenti esterni

L’Ateneo fornisce al personale tecnico, amministrativo e bibliotecario e collaboratori linguistici la tessera “Carta La Statale”, per la rilevazione della presenza in servizio e l’accesso alle strutture dotate di varchi, nonché al personale docente e ricercatore e agli studenti.

Oltre a consentire l’accesso alle strutture dotate di varchi al personale docente e ricercatore, la tessera è altresì finalizzata al rispetto delle condizioni di sicurezza previste dalle norme di legge e dai Protocolli d’Ateneo.

Successivamente l’Ateneo valuterà e predisporrà la trasformazione della Carta La Statale in una vera Tessera di riconoscimento che rechi visibilità sul fronte Nome Cognome del dipendente e equiparati Ruolo e Struttura e fotografia e numero di matricola.

Tutte le informazioni relative alla “Carta La Statale” e al rilascio della stessa sono reperibili alla pagina dedicata <https://work.unimi.it/rlavoro/timbrature/125341.htm>.

Sempre alla pagina Carta La Statale è possibile verificare la modalità di rilascio della tessera “provvisoria” dedicata a tutti gli utenti che non afferiscono direttamente all’Ateneo, ma svolgono all’interno delle strutture universitarie la loro attività (es. personale ditte di manutenzione, pulizia, etc...). Anche le tessere “provvisorie” consentono, per coloro che sono autorizzati, l’accesso alle strutture dotate di varchi.

Gli addetti e il personale delle imprese esterne (appaltatori, fornitori, ecc.) devono comunque essere in possesso di cartellino esterno che consenta di verificare l’identità, la qualifica e l’autorizzazione a operare negli spazi universitari ai sensi dell’art. 18 comma 1 lett. u) del D.Lgs. n. 81/2008.

Qualora si rendesse necessario svolgere gli ingressi fuori dall'orario di lavoro, occorre che l'attività venga svolta in contemporaneità di almeno 2 persone come meglio precisato al successivo paragrafo 8.5.

Tutte le informazioni relative alla modalità per l'autorizzazione all'accesso alle strutture dell'Ateneo al di fuori dell'orario di lavoro sono reperibili alla pagina dedicata https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/41669.htm.

2.3. Attività nelle giornate di chiusura dell'Ateneo

Se dovesse rendersi necessaria la presenza del personale tecnico-amministrativo e bibliotecario nelle giornate di chiusura obbligatoria predisposta dall'Ateneo ovvero nei giorni di sabato, domenica o festivi, il Responsabile dovrà far pervenire, con congruo anticipo, la richiesta, compilando l'apposito form, reperibile al seguente link <https://work.unimi.it/rlavoro/timbrature/118250.htm>.

Si ricorda che la presenza in servizio nelle giornate su indicate deve essere regolarmente timbrata al fine del riconoscimento dell'impegno lavorativo svolto e per ragioni di sicurezza.

3. ORARI DI APERTURA ORDINARIA DELL'ATENEO E SISTEMA DI PRESIDIO DIURNO

Per le sedi dell'Ateneo sono previsti i seguenti orari di **apertura ordinaria**:

- ✓ Sede di **via Festa del Perdono, 7**
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **23:00**
Sabato dalle **8:00** alle **14:00** (in caso di particolari eventi, non oltre le 18:30)
- ✓ Sede di **via Conservatorio, 7**
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **20:00**
Sabato dalle **8:00** alle **13:00**
- ✓ **Polo di Lodi**
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **20:00**
Sabato dalle **8:00** alle **13:00**
- ✓ **Polo di Lodi** - ospedale veterinario
Dal lunedì alla domenica: **H24**
- ✓ Sede di **via Celoria 18**
Dal lunedì al venerdì dalle **8:00** alle **23:00**
Sabato dalle **8:00** alle **15:00**
- ✓ Tutte le **altre sedi**:
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **20:00**

L'apertura delle sedi universitarie, il presidio e il controllo degli accessi e degli spazi dell'Ateneo sono garantiti da un servizio di **custodia, vigilanza e portierato**.

Il **servizio di presidio** degli spazi universitari, gestito dalla *Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi*, è affidato sia a **personale interno** che a **operatori esterni** ed è strutturato sulle diverse sedi, svolgendo le seguenti attività:

- ✓ servizi di **portineria**;
- ✓ **apertura e chiusura** dei locali e la **verifica delle chiusure degli accessi** a fine turno lavorativo;
- ✓ segnalazione, in caso di incendio o di **pericolo grave**, a personale universitario e autorità preposte al soccorso;
- ✓ **controllo e vigilanza** presso il servizio bibliotecario con **apertura e chiusura area biblioteca**;
- ✓ **controllo e vigilanza lauree**;
- ✓ controllo regolare **funzionamento degli impianti** (luce, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

3.1. Servizio bibliotecario: servizio di auto-prestito ed estensione orari di accesso

Per quanto attiene agli spazi universitari dedicati alle biblioteche, per potenziare e semplificare l'accesso al prestito sia in termini orari sia in relazione alla possibilità di scelta da parte dell'utente del punto di Servizio preferito e per scaglionare gli ingressi all'interno degli spazi così da garantire una miglior fruibilità dei servizi, è presente un sistema di auto-prestito e auto-restituzione dei volumi accessibili agli utenti in modo diretto.

La possibilità di fruire in modalità *self-service* del servizio permette di estendere l'accesso ai servizi bibliotecari oltre l'orario di presenza del personale bibliotecario addetto, in virtù del supporto di un servizio in *outsourcing* di portierato e di accoglienza.

Negli edifici all'interno dei quali sono presenti biblioteche aperte all'utenza è in fase di attivazione un sistema di controllo degli accessi che, mediante l'utilizzo della **tessera La Statale**, consente il monitoraggio dei flussi di utenti e la regolamentazione dell'ingresso ai locali.

Negli orari di apertura delle biblioteche in cui è vigente il servizio di portierato e accoglienza in *outsourcing*, viene garantito l'**accesso diretto ai volumi** collocati a **scaffale aperto** e il **servizio di auto-prestito**, grazie all'introduzione di appositi apparecchi per l'auto-prestito, l'auto-restituzione e il controllo antitaccheggio delle uscite.

Biblioteche in cui sono attivi il servizio di auto-prestito e il sistema di accesso con il badge di Ateneo:

Codice Identificativo	Indirizzo	Denominazione	Orari apertura
11010	via Festa del Perdono, 7	Biblioteca di Studi Giuridici e Umanistici	Lun-Ven
11020	20122 Milano		09:00-23:00 Sab

Codice Identificativo	Indirizzo	Denominazione	Orari apertura
			9:00-14:00
23210	via Celoria, 18 20133 Milano	Biblioteca di Biologia, Informatica, Chimica e Fisica (BICF)	Lun-Ven 09:00-23:00 Sab 9:00-14:00
11510	via Conservatorio	Biblioteca di Scienze Politiche	Lun-Ven
11530	20122 Milano	“Enrica Collotti Pischel”	09:00-19:30
11010	via Festa del Perdono, 7 20122 Milano	Biblioteca di Filosofia	Lun-Ven 09:00-18:00
11310	Piazza San Alessandro, 1 20123 Milano	Biblioteca del Polo di Lingue e Letterature Straniere	Lun-Ven 09:00-18:00
35510	piazza Montanelli, 11 20099 Sesto San Giovanni (MI)	Biblioteca del Polo di Mediazione Interculturale e Comunicazione di Sesto San Giovanni	Lun-Ven 09:00-18:00
11010	via Festa del Perdono 7 20122 Milano	Biblioteca di Scienze dell’Antichità e Filologia Moderna	Lun-Ven 09:00-18:00
11010	via Festa del Perdono, 7 20122 Milano	Biblioteca di Scienze della Storia e della Documentazione Storica	Lun-Ven 09:00-18:00
33210	via Noto, 6 20141 Milano	Biblioteca di Storia dell’Arte, della Musica e dello Spettacolo	Lun-Ven 09:00-18:00
31110	via Saldini, 50 20133 Milano	Biblioteca Matematica “Giovanni Ricci	Lun-Ven 09:00-18:00
21090	via Celoria, 2 20133 Milano	Biblioteca di Scienze Agrarie e Alimentari	Lun-Ven 09:00-18:00
31130	via Mangiagalli, 34 20133 Milano	Biblioteca di Scienze della Terra “A. Desio”	Lun-Ven 09:00-18:00
33520	via G.B. Grassi, 74 20157 Milano	Biblioteca Alberto Maliani	Lun-Ven 9:00 - 19:30
32550	via Valvassori Peroni, 21 20133 Milano	Biblioteca Biomedica di Città Studi	Lun-Ven 09:00-18:00
11410	via della Commenda, 19 20122 Milano	Biblioteca del Polo Centrale di Medicina e Chirurgia	Lun-Ven 8:30 - 19:30
33310	via A. di Rudinì 8 20142 Milano	Biblioteca del Polo San Paolo	Lun-Ven 8:30 - 19:30

Codice Identificativo	Indirizzo	Denominazione	Orari apertura
53010	via dell'Università, 6 26900 Lodi	Biblioteca di Medicina Veterinaria	Lun-Ven 09:00-18:00

3.2.1 parcheggi - riqualificazione e regolamentazione dell'accesso

Nell'ambito delle azioni previste dal *Piano per la tutela e la sicurezza delle persone e degli edifici universitari*, si sono compiuti interventi sulle aree destinate al parcheggio, sia in relazione alla regolamentazione degli accessi e della sosta di automezzi, sia con riferimento alla riqualificazione e al presidio delle zone destinate alla sosta.

Il Cortile d'Onore di via Festa del Perdono 7

Presso la sede di via Festa del Perdono n. 7 **è vietato il parcheggio di automezzi** e l'accesso al varco è presidiato da personale interno che assicura funzioni di sorveglianza sino alla chiusura della stessa.

Sono consentite, tuttavia, deroghe per gli automezzi di aziende che effettuano carico/scarico merci e che svolgono interventi di manutenzione o ristrutturazione (per la richiesta si veda la sezione "CONTATTI E GUIDA AI SERVIZI").

Il controllo dei transiti veicolari è garantito dalla presenza di un **dissuasore** in corrispondenza del varco di accesso, attivabile dal personale interno (per la richiesta si veda la sezione "CONTATTI E GUIDA AI SERVIZI").

Il parcheggio di Via Golgi 19

All'interno del parcheggio di via Golgi 19 sono presenti 87 posti auto destinati al personale dei Dipartimenti ed è riservata un'area per la sosta dei mezzi tecnici di manutenzione, con ingresso separato da via Venezian.

L'accesso al varco è presidiato da personale esterno che assicura funzioni di sorveglianza sino all'attivazione del teleallarme per il monitoraggio notturno degli edifici.

Il controllo dei transiti veicolari è garantito dalla presenza di una **barriera di sollevamento** in corrispondenza del varco di accesso, attivabile mediante l'utilizzo di telecamere in grado di leggere le targhe preventivamente abilitate su indicazione dei Dipartimenti (per le modalità di richiesta di abilitazione, si veda la sezione "CONTATTI E GUIDA AI SERVIZI").

Per la regolarizzazione dei flussi di transito all'interno del parcheggio, il sistema di controllo veicolare verifica l'occupazione dei posti auto e segnala quelli ancora disponibili, impedendo l'accesso in caso di area piena.

4. LE SEDI UNIVERSITARIE AL DI FUORI DELL'ORARIO DI APERTURA DEGLI EDIFICI

Al di fuori dell'orario di lavoro, quando gli accessi non sono presidiati dal sistema di custodia, vigilanza e portierato, è attivo un **sistema antintrusione** mediante **teleallarme e pronto intervento**³ e non è pertanto possibile accedere liberamente alle strutture universitarie, fatti salvi i casi dei soggetti che per specifici motivi di ricerca o di funzionamento dei laboratori risultino autorizzati dal proprio responsabile di struttura.

Per rispondere alle necessità delle singole strutture, è stata condotta una prima rilevazione delle esigenze in ordine agli orari di attivazione e disattivazione del servizio, nel caso di servizio automatico, e sono stati acquisiti i **nominativi degli utenti abilitati all'accesso fuori orario**. L'elenco di tali nominativi è in continuo aggiornamento, in conseguenza sia delle nuove richieste di inserimento o cancellazione dei soggetti autorizzati, sia delle nuove nomine a Direttore di Dipartimento.

A seguito della mappatura, della numerazione degli edifici e del censimento degli impianti esistenti, si è dato corso a linee di intervento mirate all'ampliamento e all'ottimizzazione del sistema di teleallarme, al risanamento degli impianti attivi e all'adeguamento degli orari di attivazione degli impianti automatici sulla base delle specifiche esigenze espresse dai Responsabili delle strutture. Al fine di rendere individuabili in maniera univoca le diverse sedi dell'intero Ateneo, è in via di elaborazione il sistema di riconoscimento degli edifici per mezzo di affissione di targa.

Durante il periodo di attivazione, sono abilitati all'accesso delle strutture gli utenti comunicati dal responsabile di struttura o suo delegato. L'elenco di tali soggetti è aggiornato annualmente o all'occorrenza (si veda [Richiesta aggiornamento elenco nominativi soggetti autorizzati](#)).

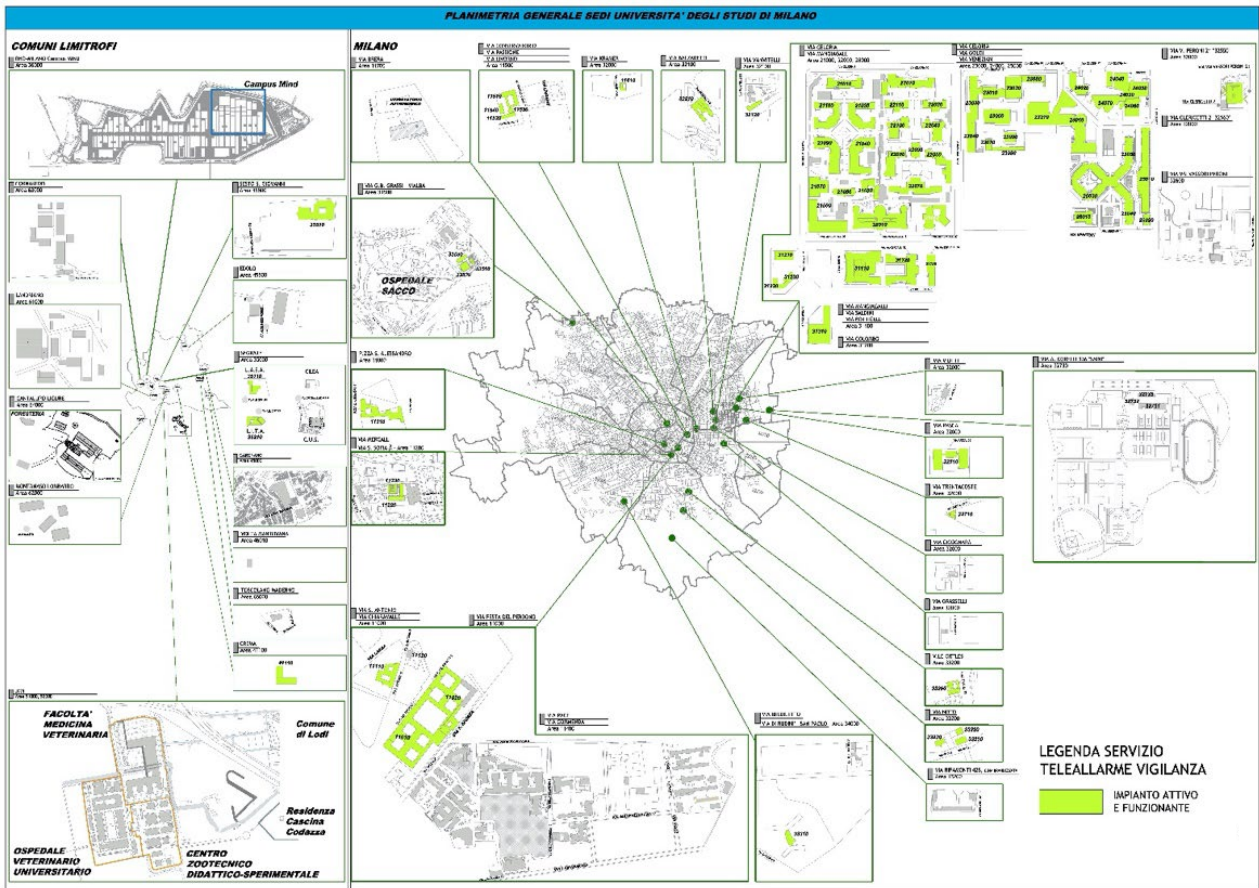
Per la ricognizione delle modifiche orarie e la rilevazione delle anomalie impiantistiche, la *Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi* si serve di un *Registro per il controllo centralizzato del sistema*:

Codice Area	Codice Identificativo	Comune	Indirizzo	Indirizzo Informatizzato	Coperto da Teleallarme (si/No)	Numero di ponte radio	Tipologia (manuale/automatico)	Orario di attivazione	Orario di disattivazione	Periodo di attivazione (giorno settimana)
11000	11010	Milano	Via Festa del Perdono, 7	FdPerd7	SI	01P1697				
11000	11020	Milano	Via Festa del Perdono, 3	FdPerd3	NO					
11000	11110	Milano	Via S. Antonio, 12 - Palazzo Greppi	SAnt12	SI	01P1579				
11000	11120	Milano	Via S. Antonio, 5 - Palazzo Fondazione Cardinal Schuster	SAnt5	NO					
11200	11210	Milano	Via Mercalli, 23 - Cardinal Ferrari	Merc23	NO					
11200	11220	Milano	Via Mercalli 21/Santa Sofia, 9/1	Merc21	SI	01P1006				
11200	11230	Milano	Via Mercalli 21/Santa Sofia, 9/1	Merc21	SI	02R1254				

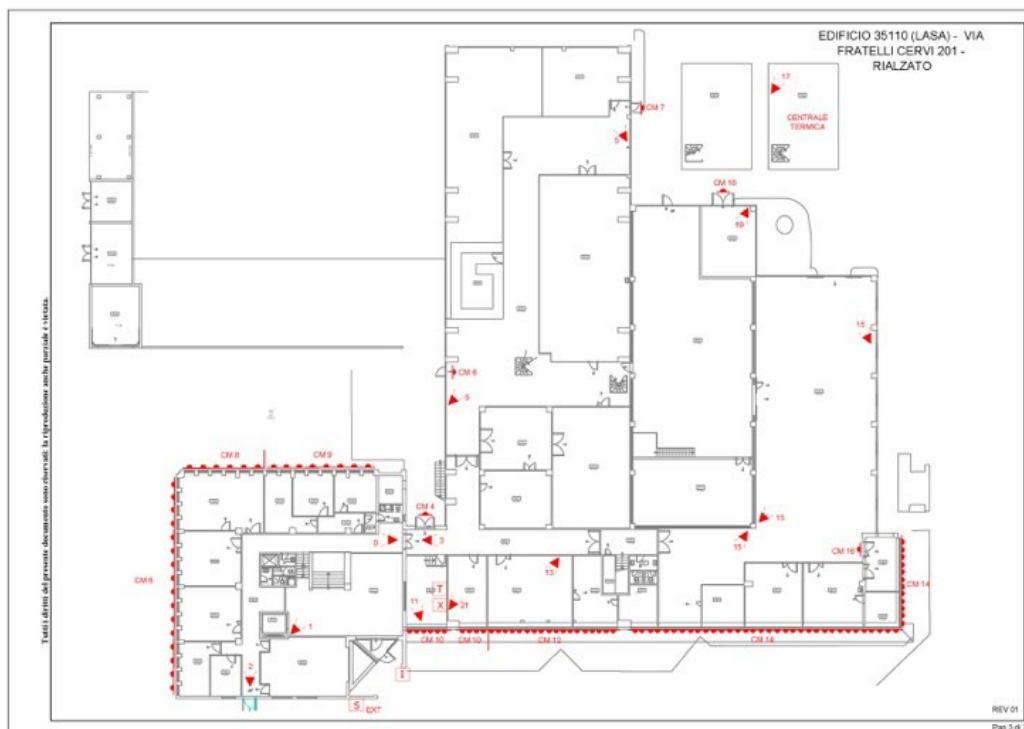
³ Il sistema è stato implementato in risposta all'esigenza di risolvere alcune criticità connesse alle carenze dell'impianto di teleallarme già esistente e ad alcune anomalie di funzione (batterie esauste, sensori e sistemi non funzionanti, guasti, difficoltà da parte degli utilizzatori nella gestione e nell'utilizzo dello stesso).

Il servizio di teleallarme, alla data del 01 febbraio 2023 è attualmente costituito da 73 impianti, con la centralizzazione di 48 ponti radio installati negli edifici universitari, facenti capo a 59 centrali.

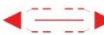





4.1. Gli edifici interessati dai servizi di sicurezza ed antintrusione contemplati dal Piano



Rappresentazione degli impianti attivi e funzionanti degli edifici dell'Ateneo



Rappresentazione grafica relativa alla componentistica del Teleallarme (elaborato grafico - legenda - scheda impianto)

LEGENDA	
	Contatto magnetico
	Barriera
	Rivelatore volumetrico
	Telecamera fissa
	Centrale Allarme
	Sirena
	Tastiera
	Radioallarme
	GPRS

	APERTO	CHIUSO
Ingresso 1:	15 IMPIANTO AREA 1 DISINSERITO	14 IMPIANTO AREA 1 INSERITO
Ingresso 2:	15 IMPIANTO AREA 2 DISINSERITO	14 IMPIANTO AREA 2 INSERITO
Ingresso 3:	1 INTRUSIONE AREA 1 ALLARME	13 INTRUSIONE AREA 1 NORMALE
Ingresso 4:	1 INTRUSIONE AREA 2 ALLARME	13 INTRUSIONE AREA 2 NORMALE
Ingresso 5:	0	0
Ingresso 6:	0	0
Ingresso 7:	0	0
Ingresso 8:	9 AP. SP. PONTE RADIO ALLARME	13 AP. SP. PONTE RADIO normale
Ingresso 9:	0	0
Ingresso 10:	0	0
Ingresso 11:	0	0
Ingresso 12:	0	0
DESCRIZIONE		
Uscita 1:	1 INS/DIS IMPIANTO AREA 1	
Uscita 2:	2 INS/DIS IMPIANTO AREA 2	
Uscita 3:		
Uscita 4:		
Uscita 5:		

4.2. Responsabilità derivanti dagli obblighi di sicurezza in capo all'Ateneo e ai singoli Dipartimenti

In capo alle strutture assegnatarie di spazi e di beni mobili grava la responsabilità di custodire gli stessi con la diligenza prevista dalle disposizioni codicistiche, sia con riguardo ai beni di proprietà dell'Ateneo sia con riguardo ai beni ad altro titolo detenuti.

Al fine di mitigare il rischio dei danni ai propri fabbricati e ai beni mobili in essi contenuti, l'Università ha stipulato una **polizza all risks** che indennizza i danni materiali diretti e/o consequenziali.

In particolare, la polizza copre anche il caso di furto di beni mobili, purché l'autore si sia introdotto nei locali:

- violandone le difese esterne mediante rottura, scasso, uso di chiavi false, di grimaldelli o di arnesi simili; equivale ad uso di chiavi false l'uso fraudolento delle chiavi autentiche;
- per via, diversa da quella ordinaria, che richieda superamento di ostacoli o di ripari mediante impiego di mezzi artificiali o di particolare agilità personale;
- in modo clandestino, purché l'asportazione della refurtiva sia avvenuta, poi, a locali chiusi.

Premesso quanto sopra, è responsabilità dell'Ateneo garantire che gli immobili siano custoditi e sottoposti a sorveglianza e che i beni mobili e, in particolare quelli caratterizzati da un maggiore rischio di furto (a titolo meramente esemplificativo i pc portatili), siano adeguatamente conservati.

5. LA GESTIONE DELLA SICUREZZA PER LE PERSONE E PER GLI EDIFICI

La *Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi* svolge le seguenti attività propedeutiche alla salvaguardia della sicurezza per le persone e per gli edifici di propria competenza:

- ✓ cura i **rapporti con la società** che gestisce l'appalto relativo al **sistema antintrusione**;

- ✓ fornisce istruzioni operative sul **funzionamento** del sistema antintrusione;
- ✓ recepisce analisi e **valutazione dei rischi** da parte dei referenti tecnici di struttura;
- ✓ gestisce il **registro** per il controllo centralizzato del sistema antintrusione;
- ✓ mantiene aggiornato il **censimento** degli impianti;
- ✓ gestisce le **modifiche degli orari** di funzionamento del sistema antintrusione;
- ✓ attiva il **servizio di custodia e vigilanza** negli ingressi degli edifici, delle biblioteche e durante gli eventi in orario diurno e notturno degli immobili;
- ✓ fornisce istruzioni operative sulle **modalità di svolgimento** del servizio di custodia e vigilanza;
- ✓ cura i **rapporti con la società** che gestisce il **servizio di custodia e vigilanza**.

5.1. La rete dei referenti del servizio di teleallarme

A supporto della gestione centralizzata dei processi e delle attività relative al servizio di teleallarme e al fine di favorire il raccordo e la comunicazione con la *Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi*, quest'ultima si avvale di una rete di referenti, individuati all'interno delle strutture dipartimentali.

I referenti, nominati dai Responsabili e/o Direttori di Dipartimento, svolgono un'attività che favorisce le relazioni fra il Dipartimento stesso e l'*Ufficio Facility Management*, al fine di evidenziare eventuali problematiche o malfunzionamenti e velocizzarne la risoluzione.

LE MODALITÀ DI ACCESSO
AGLI EDIFICI

In questa sezione vengono fornite le indicazioni pratiche relative alle modalità di accesso ai varchi interni ed esterni e agli edifici universitari, sia durante gli orari di apertura ordinaria che al di fuori di essi.

6. CONTROLLO ACCESSI VARCHI INTERNI ED ESTERNI

Nelle aree in cui è presente un sistema di controllo accessi dei varchi, i dispositivi installati in base alla tipologia di varco, interno o esterno, sono:



Varchi esterni:



Il dispositivo si trova nelle immediate vicinanze del varco, le operazioni da effettuare per l'accesso sono:

- ✓ avvicinare la tessera al dispositivo;
- ✓ attendere la lettura della tessera da parte del dispositivo.

Il dispositivo ha un led che si illumina in base all'esito della lettura della tessera:

	Esito positivo
	Esito negativo

Se la lettura della tessera ha esito positivo, si sblocca l'ingresso.

Se la lettura della tessera ha esito negativo (tessera non abilitata, guasta, etc...) non si sblocca l'ingresso (per la risoluzione di tale problema si veda la sezione "CONTATTI E GUIDA AI SERVIZI").

Varchi interni:

I dispositivi per tale tipologia di varchi sono:



Maniglia digitale tipo 1



Maniglia digitale tipo 2





Cilindro digitale

Le operazioni da effettuare per l'accesso sono:

- ✓ avvicinare la tessera La Statale sulla placca per la lettura;
- ✓ attendere l'autorizzazione ad accedere.

Anche le maniglie digitali e il cilindro digitale hanno un led che si illumina in base all'esito della lettura della tessera:

	Esito positivo
	Esito negativo

Se la lettura della tessera ha esito positivo, si sblocca l'ingresso.

Se la lettura della tessera ha esito negativo (tessera non abilitata, guasta, etc...) non si sblocca l'ingresso (per maggiori informazioni si veda la sezione "CONTATTI E GUIDA AI SERVIZI").

I referenti di ciascuna struttura abilitano il personale ad accedere ai locali di competenza tramite tessera La Statale assegnandone i criteri di autorizzazione (es. orari, giorni ingresso, etc) indicati dai rispettivi responsabili.

7. L'ACCESSO ALLE SEDI UNIVERSITARIE NEGLI ORARI DI APERTURA ORDINARIA DELL'ATENEO

Per le sedi dell'Ateneo sono previsti i seguenti orari di **apertura ordinaria**:

- ✓ Sede di **via Festa del Perdono, 7**
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **23:00**
Sabato dalle **8:00** alle **14:00** (in caso di particolari eventi, non oltre le 18:30)
- ✓ Sede di **via Conservatorio, 7**
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **20:00**
Sabato dalle **8:00** alle **13:00**
- ✓ **Polo di Lodi**
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **20:00**
Sabato dalle **8:00** alle **13:00**
- ✓ **Polo di Lodi - ospedale veterinario**
Dal lunedì alla domenica: **H24**
- ✓ Sede di **via Celoria 18**
Dal lunedì al venerdì dalle **8:00** alle **23:00**
Sabato dalle **8:00** alle **15:00**
- ✓ Tutte le **altre sedi**:
Dal lunedì al venerdì dalle **7:30** alle **20:00**

8. L'ACCESSO ALLE SEDI UNIVERSITARIE AL DI FUORI DELL'ORARIO DI APERTURA DEGLI EDIFICI

Al di fuori dell'orario di apertura degli edifici, quando gli accessi non sono presidiati dal sistema di custodia, vigilanza e portierato ed è attivo il **sistema antintrusione** mediante **teleallarme e pronto intervento**, **non è possibile accedere liberamente alle strutture universitarie**, fatti salvi i casi dei soggetti che per specifici motivi di ricerca o di funzionamento dei laboratori risultano **autorizzati dal proprio responsabile di struttura**.

Vi sono due diverse modalità di inserimento e disinserimento del sistema di allarme:

- ✓ **Modalità automatica**
- ✓ **Modalità manuale**

8.1. Il sistema di allarme automatico

Il sistema di allarme si attiva automaticamente dalla centrale di vigilanza ad **orari prestabiliti** (es. orario centralizzato dalle 23:00 alle 5:00).

A seguito dell'abilitazione, gli utenti ricevono una e-mail con l'indicazione della password utile all'accesso.

Per accedere alle strutture universitarie ad impianto automatico attivo:



Utente abilitato

Chiama il servizio di vigilanza al numero 02/4567331 e **comunica** il proprio **nominativo** e la **password (parola d'ordine)** assegnata per la disattivazione dell'allarme



Centrale operativa

Istituto di vigilanza

Disinserisce da remoto il sistema di allarme



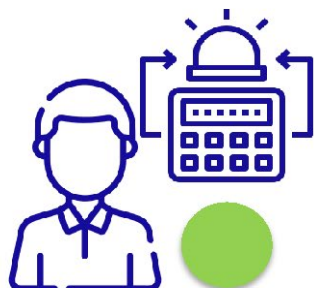
Utente abilitato

Dopo aver svolto la propria attività, al momento di uscire, **chiama** il servizio di vigilanza al numero 02/4567331 e **comunica** il proprio **nominativo e password** alla Centrale Operativa che reinsertisce nuovamente l'allarme

8.2. Il sistema di allarme manuale

L'allarme viene attivato manualmente a cura dall'ultima unità di personale che lascia la struttura e disinserito dalla prima unità di personale che accede alla struttura.

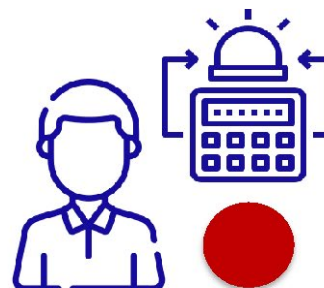
Per accedere alle strutture universitarie ad impianto attivo:



Utente abilitato

Disattiva manualmente il sistema di allarme mediante:

Digitazione codice su tastiera. Il codice viene fornito in base all'elenco predisposto dal Responsabile di Struttura del Dipartimento o suo delegato, per mezzo di e-mail inviata al singolo utente dell'istituto di vigilanza



Utente abilitato

Dopo aver svolto la propria attività, al momento di uscire, attiva manualmente il sistema d'allarme mediante le stesse modalità

GLI IMPIANTI IN MODALITÀ “ATTIVAZIONE AUTOMATICA”

Di seguito riportato l'elenco degli edifici con impianti programmati in modalità automatica:

Codice Identificativo	Comune	Indirizzo
11010	Milano	Via Festa del Perdono, 7
11110	Milano	Via S. Antonio, 12 - Palazzo Greppi
11220	Milano	Via Mercalli 21/Santa Sofia, 9/1
11230	Milano	Via Mercalli 21/Santa Sofia, 9/1
11250	Milano	Via Santa Sofia, 11
11310	Milano	Piazza S. Alessandro, 1
11410	Milano	Via Della Commenda, 19
11510	Milano	Via Conservatorio, 7
11520	Milano	Via Passione, 13
11530	Milano	Via Conservatorio, 7
11540	Milano	Via Conservatorio, 7
11550	Milano	Via Livorno, 1

Codice Identificativo	Comune	Indirizzo
21010	Milano	Via Celoria, 2
21030	Milano	Via Celoria, 2
21040	Milano	Via Celoria, 2
21050	Milano	Via Celoria, 2
21060	Milano	Via Celoria, 2
21090	Milano	Via Celoria, 2
21100	Milano	Via Celoria, 2
21500	Milano	Via Mangiagalli, 25
22040	Milano	Via Celoria, 10
22050	Milano	Via Celoria, 10
23010	Milano	Via Celoria, 16
23020	Milano	Via Celoria, 16
23030	Milano	Via Celoria, 16
23040	Milano	Via Celoria, 16
23050	Milano	Via Celoria, 16
23210	Milano	Via Celoria, 18
24010	Milano	Via Celoria, 20
24020	Milano	Via Celoria, 22
24030	Milano	Via Celoria, 26 - Atrio
24040	Milano	Via Celoria, 26 - Corpo A
24050	Milano	Via Celoria, 26 - Corpo B
24060	Milano	Via Celoria, 26 - Corpo C
24070	Milano	Via Celoria, 26 - Corpo D
25010	Milano	Via Golgi, 19
25020	Milano	Via Golgi, 19
25030	Milano	Via Golgi, 19 - Corpo A
25040	Milano	Via Golgi, 19 - Corpo B & C
25050	Milano	Via Golgi, 19 - Corpo B & C
26010	Milano	Via Venezian, 15
27010	Milano	Via Mangiagalli, 37
28010	Milano	Via Mangiagalli, 31
31110	Milano	Via Saldini, 50
31120	Milano	Via Mangiagalli 32/Botticelli, 23
31130	Milano	Via Mangiagalli, 34
31210	Milano	Via Colombo, 71
31220	Milano	Via Colombo, 71
31230	Milano	Via Colombo, 71
31310	Milano	Via Colombo, 46
32110	Milano	Via Vanvitelli, 32
32120	Milano	Via Vanvitelli, 32

Codice Identificativo	Comune	Indirizzo
32130	Milano	Via Vanvitelli, 32
32210	Milano	Via Balzaretti, 9
32510	Milano	Via Pascal, 36
32550	Milano	Via Valvassori Peroni, 21
32710	Milano	Via Trentacoste, 2
33210	Milano	Via Noto, 6
33220	Milano	Via Noto, 6
33230	Milano	Via Noto, 8/10
33250	Milano	Viale Ortles, 22/4
33510	Milano	Via Gian Battista Grassi, 74 - L.I.T.A. Vialba
33520	Milano	Via Gian Battista Grassi, 74 - L.I.T.A. Vialba
33530	Milano	Via Gian Battista Grassi, 74 - L.I.T.A. Vialba
35210	Segrate	Via Fratelli Cervi, 93 - L.I.T.A.
35510	Milano	Piazza Indro Montanelli, 1 - Mediapolis

GLI IMPIANTI IN MODALITÀ “ATTIVAZIONE MANUALE”

Di seguito riportato l’elenco degli edifici con impianti programmati in modalità manuale:

Codice Identificativo	Comune	Indirizzo
21500 (bunker tossicologia)	Milano	Via Trentacoste, 2
35110	Segrate	Via Fratelli Cervi, 201 - L.A.S.A.

8.3. Il sistema di vigilanza durante l’attivazione dell’impianto

L’appalto di servizi di teleallarme contempla anche un servizio di vigilanza, che si attiva in caso di intrusioni da parte di malintenzionati o in caso di guasti/falsi allarmi dei sistemi antintrusione.

In caso di segnalazione di allarme la Centrale Operativa predispone l’intervento immediato di almeno una pattuglia in auto con guardia giurata per le opportune verifiche e le conseguenti azioni che si rendessero necessarie, quali ad esempio l’allerta delle Forze dell’Ordine.

Al termine dell’intervento, il personale della Centrale Operativa redige un verbale di sopralluogo/intervento risolutivo.

8.4. Il ruolo del responsabile di struttura

Il responsabile di struttura:

- ✓ verifica gli orari di attivazione del teleallarme della struttura;
 - ✓ individua i soggetti autorizzati, per specifici motivi di ricerca o di funzionamento dei laboratori, ad accedere alla struttura al di fuori dell'orario di ordinaria apertura;
 - ✓ si accerta che i soggetti autorizzati siano in possesso delle istruzioni circa le modalità di accesso alle strutture;
 - ✓ verifica che le indicazioni inerenti alle modalità di accesso fornite siano rispettate;
- segnala eventuali criticità riscontrate o necessità di intervento sull'impianto attraverso la piattaforma SPOC ed in casi sporadici attraverso la mail servizio.teleallarme@unimi.it.

8.5. Modalità per l'autorizzazione all'accesso alle strutture dell'Ateneo al di fuori dell'orario di lavoro

La presenza di persone nelle strutture dell'Ateneo, per motivi legati a particolari esigenze della ricerca o di funzionamento dei laboratori, ovvero, a specifiche necessità lavorative, ovvero, a esigenze di supporto operativo per eventi autorizzati dall'Università, al di fuori dell'orario ufficiale di apertura lavorativa delle singole strutture, ivi compreso il sabato pomeriggio, la domenica e le giornate festive infrasettimanali, deve essere preventivamente autorizzata dal responsabile della struttura del personale che accede fuori dall'orario canonico per iscritto e per il tempo strettamente necessario all'attività programmata da svolgere.

Il personale autorizzato a presenziare deve essere almeno nel numero di due unità per ragioni di prevenzione, sicurezza e tutela della salute delle persone: non è ammessa in alcun modo la permanenza di una singola persona nelle strutture universitarie in orario notturno o festivo.

Detta autorizzazione deve essere conservata agli atti della struttura interessata (es.: segreteria di dipartimento) affinché, in caso di infortunio e/o incidente, la presenza autorizzata sia certificabile ad ogni effetto di legge.

I nominativi delle persone autorizzate devono essere comunicati alla Direzione Trattamenti Economici e Lavoro Autonomo.

Il personale autorizzato deve timbrare l'entrata e l'uscita dalla struttura al di fuori dell'orario ufficiale di apertura della struttura al fine di attestare la presenza nel luogo di lavoro, sia per le sopraindicate ragioni di sicurezza, sia per finalità assicurative.

Per motivi di prevenzione, sicurezza e tutela della salute delle persone, nonché per preservare i beni dell'Ateneo, devono essere osservate le seguenti disposizioni:

- ✓ La frequenza al di fuori dell'orario ufficiale è riservata al personale docente e tecnico amministrativo.
- ✓ Nei laboratori o comunque nei locali ove sussistono rischi di varia natura ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 non è consentito operare in solitudine.
- ✓ Studenti, dottorandi, specializzandi, tirocinanti, borsisti, volontari frequentatori, così come individuati dal "*Regolamento per l'accesso dei laureati frequentatori alle strutture*

dell'Università", possono accedere al di fuori dell'orario ufficiale solo se è assicurata la concomitante presenza di personale universitario che professionalmente, sia in grado di svolgere una funzione attiva di sorveglianza e controllo sulle attività svolte e sul corretto impiego delle apparecchiature.

- ✓ Qualora la struttura operi abitualmente dal lunedì al venerdì, l'eventuale frequenza nella fascia oraria 8,00 - 12,00 del sabato deve essere concessa con le modalità sopra indicate.
- ✓ Per quanto riguarda il possesso delle chiavi della struttura, anch'esso deve essere autorizzato dal responsabile della struttura che a tal fine predispone un apposito elenco delle persone consegnatarie. In alcun modo le chiavi possono essere consegnate a personale non strutturato.
- ✓ Il personale ammesso ad accedere in orario abituale di chiusura della struttura, deve provvedere a segnalare la propria presenza, timbrando l'ingresso e l'uscita dalla struttura e all'atto dell'uscita, deve provvedere a chiudere le porte, i cancelli, le finestre e a spegnere le apparecchiature e le luci.

CONTATTI
E
GUIDA AI SERVIZI

9. GUIDA AI SERVIZI

9.1. La richiesta per il servizio di vigilanza e portierato per aperture serali, prefestive e festive, in occasione di eventi o manifestazioni istituzionali

Per richieste in merito sarà possibile aprire un regolare Ticket sul portale ticketing di Ateneo SPOC (<https://spoc.unimi.it/>) optando per l'offering **Vigilanza - Segnalazione/Richiesta**.



Nella richiesta specificare:

- ✓ codice edificio e indirizzo;
- ✓ piano;
- ✓ codice locale.

Entro 3 giorni lavorativi dalla data di invio della richiesta l'Ufficio provvederà al suo inoltro presso la società esterna.

9.2. La richiesta di accesso ai varchi



IL SISTEMA CONTROLLO ACCESSI

- ✓ **Abilitazione della tessera La Statale:** per richieste in merito sarà possibile rivolgersi al referente della propria struttura;
- ✓ **Altre problematiche:** aprire un regolare Ticket sul portale ticketing SMAX di Ateneo (<https://spoc.unimi.it/>) optando per l'offering **Controllo accessi e timbratori Servizio Sistema varchi di accesso**.



IL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA

Per richieste in merito sarà possibile aprire un regolare Ticket sul portale ticketing SMAX di Ateneo (<https://spoc.unimi.it/>) optando per l'offering **Controllo accessi e timbratori Servizio Sistema videosorveglianza**.



IL PARCHEGGIO DI VIA GOLGI 19

- ✓ **Abilitazione targa del veicolo:** per richieste in merito sarà possibile rivolgersi al referente della propria struttura;
- ✓ **Altre problematiche:** per richieste sarà possibile aprire un regolare Ticket sul portale ticketing SMAX di Ateneo (<https://spoc.unimi.it/>) optando per l'offering **Controllo accessi e timbratori Servizio Sistema varchi di accesso**.



IL CORTILE D'ONORE DI VIA FESTA DEL PERDONO 7

Gli accessi sono preventivamente autorizzati dalle Direzioni che necessitano l'ingresso dei veicoli esterni, mediante comunicazione inviata alla portineria del

civico n. 7 (portineriafdp@unimi.it), nonché al *Settore Servizi Logistici per la Didattica* - Area Milano Centro.

9.3. La modifica degli orari di attivazione del teleallarme



Per richieste in merito sarà possibile aprire un regolare Ticket sul portale ticketing di Ateneo SPOC (<https://spoc.unimi.it/>) optando per l'offering **Teleallarme - modifica orario**.

Nella richiesta specificare:

- ✓ codice edificio e indirizzo;
- ✓ inizio esecuzione;
- ✓ fine esecuzione;
- ✓ orario disattivazione;
- ✓ orario attivazione;
- ✓ motivazione dell'esecuzione.

Entro 3 giorni lavorativi dalla data di invio della richiesta, l'Ufficio provvederà a prendere contatti con la Società esterna per la modifica dell'orario.

9.4. L'aggiornamento dell'elenco dei nominativi dei soggetti autorizzati all'accesso al di fuori dell'orario ufficiale di apertura (a mezzo pwd ingresso o tastierino numerico)



Il Responsabile delle strutture può inviare una richiesta via e-mail a: servizio.teleallarme@unimi.it.

Nell'e-mail di richiesta specificare:

- ✓ nominativo soggetto da autorizzare;
- ✓ codice edificio e indirizzo;
- ✓ periodo di validità dell'autorizzazione;
- ✓ finalità e giustificazione della richiesta.

Entro 3 giorni lavorativi dalla data di invio della e-mail, l'Ufficio si impegna a soddisfare la richiesta ed inviare riscontro.

9.5. La modifica dei nominativi dei referenti



Per la modifica o l'aggiornamento dei nominativi dei referenti il Responsabile della struttura può inviare una richiesta via e-mail a servizio.teleallarme@unimi.it

Nell'e-mail di richiesta specificare:

- ✓ Codice edificio e indirizzo;
- ✓ data della variazione;

- ✓ nominativo referente da modificare;
- ✓ nominativo nuovo referente.

Entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione della e-mail l'Ufficio si impegna a soddisfare la richiesta e inviare riscontro.

9.6. La richiesta delle planimetrie degli immobili



Per richieste in merito sarà possibile aprire un regolare Ticket sul portale ticketing di Ateneo SPOC (<https://spoc.unimi.it/>) optando per l'*offering* **Patrimonio - richiesta elaborati grafici in formato pdf/dwg**.

Nella richiesta specificare:

- ✓ Finalità e giustifica dell'attività;
- ✓ Codice edificio;
- ✓ Piano;
- ✓ Codice locale;
- ✓ Inizio esecuzione;
- ✓ Fine esecuzione.

La struttura competente invierà la documentazione richiesta **entro 3 giorni lavorativi**.

9.7. La richiesta della Carta "La Statale" e delle Carte "Guest"

Per richiedere il rilascio della Carta "La Statale" il dipendente deve accedere alla procedura di attivazione del badge con le credenziali di Ateneo alla pagina "Carta La Statale" (<https://work.unimi.it/rlavoro/timbrature/125341.htm>).

Per richiedere il rilascio della Carta "Guest" l'interessata/o deve compilare l'apposito modulo pubblicato alla pagina "Carta La Statale-personale esterno" (<https://work.unimi.it/rlavoro/timbrature/125341.htm>).

9.8. Le informazioni relative al rilascio, il furto, il malfunzionamento della Carta "La Statale" e delle Carte "Guest"

Per informazioni in merito sarà possibile aprire un regolare Ticket sul portale ticketing di Ateneo SPOC (<https://spoc.unimi.it/>) optando per l'*offering* **Risorse Umane - carta la Statale o tessera personale esterno**

Entro 3 giorni lavorativi dall'apertura del Ticket l'Ufficio si impegna a soddisfare la richiesta e inviare riscontro.

9.9. Segnalazioni in caso di furto e copertura assicurativa



La copertura assicurativa in caso di furto è operante qualora l'evento venga **denunciato entro 15 giorni**, se il furto è perpetrato con destrezza il termine è più breve e la denuncia deve essere sporta **entro 72 ore**, pena la mancata copertura assicurativa.

Si invita a segnalare tempestivamente i furti e qualsiasi tipo di sinistro occorso agli immobili e ai beni mobili d'Ateneo alla casella immobili.assicurazioni@unimi.it, al fine di consentire alla struttura competente di verificare l'eventuale sussistenza dei requisiti per l'apertura di una richiesta risarcitoria nei confronti della compagnia assicuratrice.

10. CONTATTI

Le seguenti mail relative ai servizi:

- ✓ SERVIZIO TELEALLARME: servizio.teleallarme@unimi.it
- ✓ SERVIZIO VIGILANZA: servizio.vigilanza@unimi.it
- ✓ SERVIZI PATRIMONIALI: servizi.patrimoniali@unimi.it
- ✓ SERVIZIO CONTROLLO ACCESSI E VIDEOSORVEGLIANZA: servizio.cav@unimi.it

sono utilizzabili per le comunicazioni testuali che non fanno capo alle possibilità offerte dal servizio SPOC di cui al precedente punto [9 - GUIDA AI SERVIZI](#).

11. MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI



I principali servizi erogati dalla Direzione servizi patrimoniali e assicurativi sono definiti all'interno della Carta dei Servizi (<https://www.unimi.it/it/ateneo/carta-dei-servizi>).

Per ciascuno di essi sono indicate le principali caratteristiche, le modalità di erogazione, la tipologia di utenza e le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità delle prestazioni.

Al fine di migliorare i nostri servizi e rendere sempre più intuitivi i processi che li rendono fruibili, è possibile compilare il questionario di soddisfazione utenti della struttura al seguente link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=7161ExhwdEaj18wNsG1UXJYBXIdhh51ChFIuLgn5EVVUQU1KMzU0OFhCOUIVT1FWTkc4Uk0zOTgxOC4u>