

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI REPERIBILITA'

Il sistema di telecontrollo è interfacciato con la nostra centrale di reperibilità attiva 24 ore al giorno e per 365 giorni all'anno. Il sistema aziendale di reperibilità trova facile accesso da parte del cliente in tre principali modi.

Mediante l'invio di sms o mail al server principale

Il sistema di telecontrollo invia un " alert" via sms o mail per i guasti e le segnalazioni pre-impostate, al server principale il quale in automatico avvia la procedura di segnalazione al reperibile di turno che prende in carico il " **ticket** " fino alla sua risoluzione e chiusura dello stesso.

Mediante il portale WEB

Il Cliente dalle ore 08.00 alle ore 18.00 può connettersi al **portale, dall'area clienti**, e accedere tramite il codice identificativo e la password per effettuare la richiesta, forniti alla firma del contratto.

Il codice identificativo e la password permettono l'identificazione automatica del cliente, il/i cantiere/i in gestione e la/le tipologie di impianto.

Il Cliente una volta fatto l'accesso al portale e selezionato il cantiere, imputa il nominativo del referente, la mail di riferimento, sede dell'intervento, e il tipo di urgenza "**BLOCCANTE , NON BLOCCANTE , ORDINARA**" e una breve descrizione del problema, informazioni che vengono registrate e inviate mediante "conferma della richiesta" al Cliente che riceve in automatico una mail di conferma della richiesta effettuata.

Il Referente della Manutenzione riceve gli "**allert**", relativi alle richieste via mail e pianifica in base all'urgenza la realizzazione dell'intervento avvisando il cliente stesso.

Mediante chiamata al servizio di reperibilità

Il Cliente dalle ore 18.00 alle ore 08.00 chiamando al **numero di Reperibilità**, interagisce con la centrale operativa della RANZATO IMPIANTI Srl che a mezzo di un risponditore automatico, attiva una serie di

messaggi vocali necessari al riconoscimento del cliente, per poi deviare la chiamata verso il reperibile di turno.

Contestualmente alla comunicazione viene trasmesso al reperibile di turno chiamato, un email nella quale si riporterà la commessa del cliente con la relativa ragione sociale, il riferimento telefonico del chiamante per poter essere eventualmente, a sua volta ricontattato per ulteriori dettagli, la zona geografica o regione di pertinenza e ovviamente la data e l'ora esatta del ricevimento della chiamata.

L'invio dell'email garantisce la trasmissione della richiesta effettuata dal cliente, anche nella possibile condizione in cui il reperibile non sia momentaneamente raggiungibile telefonicamente o magari impegnato in un'altra conversazione, condizione che permette al reperibile di poter richiamare il richiedente assistenza, dopo che lo stesso ritornerà raggiungibile in area coperta da segnale o dopo aver terminato la conversazione precedente.

La centrale operativa nel caso in cui il reperibile non riuscisse per motivi tecnici a rispondere entro 50 secondi dalla deviazione della chiamata sul proprio cellulare, automaticamente invia la stessa al Responsabile della Manutenzione che ne effettua la presa in carico. Questo sistema garantisce per gradi che il Cliente a cascata su 4 livelli trovi sempre un interlocutore.

CLASSIFICAZIONE URGENZA INTERVENTO

BLOCCANTE

- individua una situazione di emergenza . Tempo inizio intervento: entro 2 ore

NON BLOCCANTE

- individua una situazione di urgenza. Tempo inizio intervento : entro 36/48 ore dall'ora di comunicazione

ORDINARIO

- individua un lavoro/intervento tecnico di tipo programmato e relativo sia a manutenzioni programmate che periodiche e/o cicliche. L'intervento richiesto deve essere effettuato nei modi e secondo la tempistica del Piano di Manutenzione presentato dall'Appaltatore e approvato dalla Committente

PROGRAMMA DEI CONTROLLI

Elementi Manutenibili / Controlli	Tipologia	Frequenza
Armature stradali dotate di lampade a led		
Controllo: verifica a vista <i>Verifica a vista della funzionalità degli impianti, dell'integrità dei sostegni, del funzionamento delle lampade</i>	Controllo a vista	ogni 3 mesi
Controllo: verifica strumentale ed elettrica <i>Analisi dei consumi e dei transistori con apposita apparecchiatura che rilevi:</i> - consumi in kW - stato e risposta degli interruttori - verifiche elettriche come da norma CEI 64-7 e 64-8 - verifica del serraggio dei morsetti serracavi nei pali e nei quadri	Ispezione	ogni 6 mesi
In alternativa per apparecchi dotati di sistemi di riduzione punto a punto:		
Controllo: via Web verifica funzionamento sorgenti e parametri fondamentali Analisi dei consumi e delle anomalie Previsioni di guasto e di fine vita	Controllo via Web.	Ogni 2 settimane
Pali per l'illuminazione		
Controllo: verifica strumentale ed elettrica <i>Verifica a vista della funzionalità degli impianti, dell'integrità dei sostegni, del funzionamento delle lampade</i>	Controllo a vista	ogni 3 mesi
Misura della resistenza di terra	misura	Ogni 5 anni

PROGRAMMA DI MANUTENZIONE INTERVENTI

Elementi Manuntenibili / Controlli	Frequenza
Armature stradali dotate di lampade a led	
Intervento: verifica a vista <i>A) verifica a vista della funzionalità degli impianto</i>	ogni 2 mesi
Intervento: pulizia vetri <i>A) Pulizia dei vetri e dei riflettori al fine di garantire la migliore illuminazione della strada nel rispetto delle normative illuminotecniche vigenti</i> <i>B) Stato del palo</i> <i>C) Verifica serraggio dei morsetti all'interno della morsettiera e nei quadri</i> <i>D) Verifica dei giunti all'interno dei pozzetti</i>	ogni 3 anni
Intervento: sostituzione delle piastre a LED <i>Sostituzione delle piastre a led secondo la durata di vita media delle fornite dal produttore. Nel caso delle lampade a led si prevede una durata di vita media pari a 100.000 h</i>	Tra 80.000/100.000 ore di funzionamento e/o a guasto
Intervento: Sostituzione degli alimentatori <i>Sostituzione degli alimentatori secondo i dati forniti dal produttore. Nel caso degli alimentatori elettronici si prevede una durata di vita media pari a 45.000 h</i>	ogni 10 anni e/o a guasto