



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO              | Approvvigionamenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                         |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Gestione dei Contratti di appalto di forniture e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO   | <p>Il servizio si sostanzia nella cura dei profili giuridico-contrattuali e nell'adozione dei provvedimenti connessi all'esecuzione dei contratti di concessione di servizi, nonché nell'attività di supporto giuridico- amministrativo ai Responsabili Unici del Progetto ed ai Direttori dell'esecuzione del contratto. Infatti, la gestione dell'esecuzione dei contratti di concessioni di servizio è affidata al Responsabile del Progetto (deputato, tra l'altro, al controllo dei livelli di qualità delle prestazioni) che si avvale del Direttore dell'Esecuzione del Contratto preposto al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico – contabile, al fine di assicurare la regolare prestazione del servizio da parte del concessionario in conformità ai documenti contrattuali. La direzione dell'esecuzione del contratto si sostanzia, pertanto, in un insieme di attività volte a garantire l'esecuzione della concessione nei tempi stabiliti ed in conformità alle previsioni contenute negli atti della procedura di gara dal punto di vista della correttezza dei profili sia tecnici che contabili del contratto. Oltre a quanto disposto in proposito dai relativi Capitolati, è prevista la possibilità di accessi diretti da parte del Responsabile del Progetto o del Direttore dell'Esecuzione del Contratto volti al controllo effettivo sull'esecuzione delle prestazioni da parte del concessionario, con verifiche anche a sorpresa sull'effettiva ottemperanza a tutte le misure mitigative e compensative, alle prescrizioni in materia ambientale, paesaggistica, storico-architettonica, archeologica e di tutela della salute umana impartite dagli enti e dagli organismi competenti.</p> |                                                                                                                                                                         |
| UTENTI                     | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Personale T.A. e Dirigente                                                                                                                                              |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Professori, Professoress, Ricercatori e Ricercatrici                                                                                                                    |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Studenti e Studentesse                                                                                                                                                  |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dottorandi/e                                                                                                                                                            |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Assegnisti/e                                                                                                                                                            |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Professori e professoress a contratto                                                                                                                                   |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Altro (specificare):                                                                                                                                                    |
|                            | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)                                                    |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., concorsi per personale di Ateneo) |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo                                                                                             |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE                   | <a href="#">Area Attività Contrattuale – Responsabile Dirigente dell'Area: Dott.ssa Rossella MAIO</a>                                                                                                                                                                                                                       |                                                           |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria – Responsabile Dott.ssa Serena PIERRO</a>                                                                                                                                                                                  |                                                           |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                                  | <a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli</a>                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                           |
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza                                         | I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/768721-ufficio-gare-contratti-forniture-servizi-in-house-sopra-soglia">https://www.unina.it/-/768721-ufficio-gare-contratti-forniture-servizi-in-house-sopra-soglia</a> |                                                           |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                               | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/768721-ufficio-gare-contratti-forniture-servizi-in-house-sopra-soglia">https://www.unina.it/-/768721-ufficio-gare-contratti-forniture-servizi-in-house-sopra-soglia</a>                                 |                                                           |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio                                                                                                                                                                                                                                                                               | MAIL                                                      |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PEC                                                       |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TELEFONO                                                  |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
|                                                                                    | per l'erogazione del servizio all'utenza                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TELEFONO                                                  |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | MAIL                                                      |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PEC                                                       |
|                                                                                    | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                           |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami                            | PEC: <a href="mailto:garecontratti-s@pec.unina.it">garecontratti-s@pec.unina.it</a><br>MAIL: <a href="mailto:garecontratti-s@unina.it">garecontratti-s@unina.it</a>                                                                                                                                                         |                                                           |

| Dimensioni della qualità | Descrizione                                                                           | Unità di misura                                                                                  | Valore programmato                                                 |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ACCESSIBILITA'           | Facilità accesso al servizio                                                          | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio                                         | N. 4 Canali                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)          |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  |                                                                    |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N. 4 Canali                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)          |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  |                                                                    |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | Frequenza: almeno annuale                                          |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi                                                                                   | ≤ 30 gg                                                            |
| EFFICACIA                | Continuità del servizio                                                               | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> ) |
|                          | Compiutezza                                                                           | Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute                                         | 100 %                                                              |
|                          | Affidabilità                                                                          | Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno          | ≤ 5 %                                                              |