



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dei Contratti di concessione di servizi	
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 Procedimento ed ai Direttori dell'esecuzione del contratto. Infatti, la gestione dell'esecuzione dei contratti di concessioni di servizio è affidata al Responsabile del Procedimento (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, l'art. 31, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 s.m.i., prevede la possibilità di accessi diretti da parte del Responsabile del Procedimento 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 e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti

		Professori a contratto
	Esterni	Aspiranti studenti
		Operatori economici con i quali sono stati stipulati i contratti di appalto per l'esecuzione delle forniture o per lo svolgimento dei servizi
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Attività Contrattuale – Responsabile Dirigente dell'Area: Dott.ssa Rossella MAIO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili – Responsabile Dott. Vincenzo DI MARCO</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: <a href="https://www.unina.it/-/768945-ufficio-gare-contratti-lavori-immobili">https://www.unina.it/-/768945-ufficio-gare-contratti-lavori-immobili</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/768945-ufficio-gare-contratti-lavori-immobili">https://www.unina.it/-/768945-ufficio-gare-contratti-lavori-immobili</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
		PEC
MAIL		
		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> ; 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
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
			N. 4 Canali
			TELEFONO
			PEC
MAIL	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 giorni
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	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</a>
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5 %

-