



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Collabora/GiPS	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	GiPS è un'applicazione modulare in cui è tracciato l'intero procedimento di acquisto: Richiesta, Visto di legittimità amm.va contabile, Autorizzazione di Spesa, Determina a contrattare, Aggiudicazione/Affidamento, Contratto, Esecuzione, Visto di Regolare Esecuzione, fino al pagamento della fattura ed alla chiusura del debito attraverso una serie di fasi correlate ai procedimenti amministrativi in coerenza con la normativa sull'acquisizione di beni e servizi. Esso comprende tutte le fasi relative all'approvvigionamento dei beni e servizi ovvero dei fattori produttivi essenziali necessari per lo svolgimento dell'attività istituzionale del Centro in coerenza con la Programmazione e il Budget economico e degli investimenti autorizzatorio annuale e pluriennale.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Ateneo per i Servizi Informativi – Responsabile Prof. Carlo Sansone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili - Dott.ssa Nicoletta Urbano	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Mezzocannone, 2 Napoli	
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: https://www.unina.it/-/768973-centro-di-ateneo-per-i-servizi-informativi-c-s-i-	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768973-centro-di-ateneo-per-i-servizi-informativi-c-s-i-	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: SEGRETERIACSI@UNINA.IT PEC: SEGRETERIACSI@PEC.UNINA.IT	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	90%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%