

Carta di servizi per
Servizio di supporto tecnico informatico
(PST)
Anno 2013

Indice

ARTICOLO 1 - SCOPO DELLA CARTA DI SERVIZI.....	2
ARTICOLO 2 - SERVIZI A CURA DELL'ASI.....	2
SERVIZI DI SUPPORTO	2
GESTIONE AMMINISTRATIVA	3
VERIFICA.....	3
SERVIZI AGGIUNTIVI	4
ARTICOLO 3 - SERVIZI A CURA DELLA STRUTTURA.....	4
ARTICOLO 4 - RISORSE UMANE	4
ARTICOLO 5 - RISORSE FINANZIARIE	4
ARTICOLO 6 - MODALITA' DI CONTROLLO.....	5
ARTICOLO 7 - SOLUZIONI DEI CONFLITTI.....	5

Codice progetto:	SrvTecInf
Descrizione:	Erogazione di un servizio di assistenza informatica sulle postazioni di lavoro delle strutture di Ateneo.
Autori	Ing. A. Masci,

ARTICOLO 1 - SCOPO DELLA CARTA DI SERVIZI

L'Area Sistemi Informativi (di seguito ASI) intende raggiungere i livelli di qualità del servizio più elevati possibile, sia in termini di soddisfazione degli utilizzatori che di trasparenza nella fornitura di servizi resi.

A tale scopo si ritiene indispensabile regolare il rapporto di fornitura in termini chiari, dettagliati ed opportunamente descritti in un documento denominato "CARTA DI SERVIZI".

Al fine di identificare con precisione gli elementi che compongono il rapporto si riportano negli articoli che seguono le descrizioni relative a:

- gli obiettivi, i prodotti e/o i servizi che l'ASI mette a disposizione per la gestione della piazza informatica;
- le risorse umane messe a disposizione dall'ASI;
- le modalità ed i tempi relativi alle attività di controllo;
- le regole per la soluzione degli eventuali conflitti che dovessero sorgere dall'applicazione della presente carta di servizi.

Le attività previste dalla presente carta si riferiscono alla fornitura di servizi da parte dell'ASI alla Struttura dell'Ateneo (di seguito Struttura) che intende avvalersi di un servizio di supporto tecnico informatico.

ARTICOLO 2 - SERVIZI A CURA DELL'ASI

Servizi di supporto

L'ASI mette a disposizione della Struttura un servizio di assistenza tecnica informatica che si esplica attraverso due diverse modalità:

- Presidio: la presenza presso la Struttura di un tecnico informatico (di seguito Tecnico) per il periodo di un anno. Il Tecnico è presente nella sede della Struttura due volte a settimana (una mattina dalle 8.30 alle 12.30 ed un pomeriggio dalle 13.30 alle 17.30) secondo un calendario periodico prestabilito dall'ASI e non modificabile dalla Struttura. La Struttura ha piena autonomia, nei limiti definiti dal profilo di cui sopra, nel pianificare le attività e gli

interventi che di volta il Tecnico deve svolgere sulle attrezzature informatiche di proprietà della Struttura. È cura della struttura segnalare all'ASI eventuali mancanze del Tecnico

- Intervento su chiamata on-site: l'intervento di un tecnico entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata. L'intervento sarà effettuato presso le sedi dell'Ateneo nella fascia oraria 8.30-17.30. L'ASI predispone un modulo per certificare l'intervento svolto dal Tecnico, che viene compilato in duplice copia (una per la Struttura, ed una per l'ASI); tali moduli saranno utilizzati per la fatturazione del servizio.
- Intervento su chiamata da remoto: l'intervento di un tecnico entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata. L'intervento sarà effettuato nella fascia oraria 8.30-17.30. L'ASI predispone un modulo per certificare l'intervento svolto dal Tecnico, che viene compilato in duplice copia (una per la Struttura, ed una per l'ASI); tali moduli saranno utilizzati per la fatturazione del servizio.

L'accettazione della presente Carta dei Servizi vincola la Struttura all'impegno per tutto il periodo di cui sopra.

Gestione amministrativa

L'ASI si occupa di definire i contratti di servizio con la società esterna che fornisce il Tecnico. Si occupa inoltre della fatturazione per quanto riguarda la quota a carico dell'Ateneo.

Verifica

Ogni 6 mesi l'ASI invia alla Struttura un questionario sulla soddisfazione del servizio, unitamente alle statistiche sul servizio realizzato. L'obiettivo del questionario è quello di individuare le criticità al fine di risolverle e migliorare quindi la qualità complessiva del servizio.

In caso di problemi o di inadempienze da parte del Tecnico, la struttura deve immediatamente contattare il referente tecnico ASI del servizio (indicato nell'articolo ARTICOLO 4 - RISORSE UMANE). L'ASI, qualora le inadempienze siano ripetute e gravi, provvede alla rescissione del contratto con la società esterna che fornisce il Tecnico, fatto salvo l'eventuale risarcimento del danno subito.

Servizi aggiuntivi

È possibile concordare ulteriori servizi aggiuntivi (acquisto attrezzature informatiche, manutenzione hardware, etc.) che possono essere stipulati ad integrazione del presente servizio e che sono regolati con appositi convenzioni.

ARTICOLO 3 - SERVIZI A CURA DELLA STRUTTURA

La struttura deve mettere a disposizione una persona di riferimento che:

- faciliti l'accesso del Tecnico nei locali della Struttura e, anche attraverso la consegna della user e password, alle attrezzature informatiche di proprietà della Struttura,
- fornisca al Tecnico l'elenco delle attività e degli interventi da svolgere,
- compili il modulo di soddisfazione del servizio.

ARTICOLO 4 - RISORSE UMANE

ASI		Struttura
1 Referente Tecnico	Dott. Pascale	1 Referente
1 Referente Amministrativo	Sig.ra P. Russo	
1 Tecnico	fornito da società esterne	

ARTICOLO 5 - RISORSE FINANZIARIE

Il nuovo servizio di assistenza tecnica (PST) è stato modulato in base al nuovo assetto organizzativo: il cofinanziamento è correlato alla dimensione della struttura che aderisce al servizio. Nello specifico sarà cofinanziata una giornata del servizio PST ogni 35 unità di personale strutturato (TAB o docente a tempo indeterminato) secondo lo schema riportato di seguito:

Dimensione della struttura (n° di personale strutturato)	Fino a 35	Fino a 70	Fino a 105	Fino a 140	Fino a 175	Fino a 210
Numero massimo di giornate del servizio PST cofinanziate	1	2	3	4	5	6

I costi del servizio sono diversificati per modalità di erogazione:

I costi del servizio sono diversificati per modalità di erogazione:

- **Presidio:** costo annuale per ciascuna giornata **7.200,00 € + IVA (12 mesi dal 01/03/2013 fino al 28/02/2014)**.
- **Intervento su chiamata:**
 - intervento on-site, presso una sede dell'Ateneo entro il giorno lavorativo successivo a quello dalla chiamata, comprensivo dei diritti di chiamata e di 2 ore di intervento: **70,00 € + IVA**;
 - intervento da remoto, entro il giorno lavorativo successivo a quello dalla chiamata, comprensivo dei diritti di chiamata e di 2 ore di intervento: **50,00 € + IVA**;
 - costo per ulteriori due ore sia per gli interventi on-site che da remoto: **40,00 € + IVA**

Come previsto dalla delibera del CdA del 27/11/2012 (<http://oc.uniroma3.it/intranet/Consiglio-/Verbali/Verbali-2012/27-11-2012/index.asp>), per le Strutture che intendono usufruire del servizio è previsto un intervento a supporto che coprirà la metà del costo a carico della struttura, come riportato nella tabella 1 – Schema di cofinanziamento, il cui importo sarà imputato sui fondi di Ateneo fino ad un importo massimo complessivo di 40.000,00€.

ARTICOLO 6 - MODALITA' DI CONTROLLO

L'ASI si impegna ad eseguire periodicamente il controllo delle prestazioni relative alla fornitura dei servizi di cui alla presente Carta e provvede alla stesura di un rapporto generale al fine di fornire indicazioni e valutazioni su eventuali evoluzioni e confermare/modificare le modalità di erogazione del servizio.

ARTICOLO 7 - SOLUZIONI DEI CONFLITTI

Le parti si impegnano a risolvere insieme gli eventuali conflitti. In tutte le altre occasioni i conflitti saranno oggetto di discussione tra i responsabili dell'ASI e della Struttura senza alcuna possibilità di delega ad una sola delle parti.