



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

## **Sviluppo e Gestione del Sistema Informativo dell'Istruzione**

### **Scheda Servizio**

#### **SERVIZI DI SUPPORTO E GESTIONE DEL CENTRO DI VILLA LUCIDI**

<b>1</b>	<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
1.1	OGGETTO .....	3
1.1.1	<i>Il Manufatto.....</i>	5
1.1.2	<i>Villa Lucidi.....</i>	7
1.1.3	<i>Il centro di Imbustamento prove d'esame .....</i>	7
1.2	OBIETTIVI .....	8
1.3	SOTTOSERVIZI.....	9
1.3.1	<i>Sottoservizio Gestione Centro di Formazione ed aule didattiche .....</i>	9
1.3.2	<i>Sottoservizio Gestione Consegne .....</i>	10
1.3.3	<i>Sottoservizio Vigilanza e Portineria.....</i>	10
1.3.4	<i>Sottoservizio Giardinaggio.....</i>	11
1.3.5	<i>Sottoservizio Pulizie locali.....</i>	11
1.3.6	<i>Sottoservizio Fornitura materiali di consumo.....</i>	12
1.3.7	<i>Sottoservizio Spedizioni.....</i>	12
1.3.8	<i>Sottoservizio di conduzione, gestione e manutenzione impianti.....</i>	13
<b>2</b>	<b>OBLIGHI DEL FORNITORE E VINCOLI OPERATIVI .....</b>	<b>15</b>
2.1	REQUISITI GENERALI.....	15
2.2	ACCESSI ED AUTORIZZAZIONI .....	15
2.3	CONSEGNA DI DOCUMENTI RIGUARDANTI IL SERVIZIO .....	16
2.4	ORARI DEI SERVIZI .....	16
<b>3</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>AVVIAMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE.....</b>	<b>22</b>
6.1	PARAMETRI.....	22
6.2	DATI ELEMENTARI.....	22
6.3	ULTERIORI RENDICONTAZIONI .....	24
<b>7</b>	<b>ELEMENTI BASE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>25</b>
7.1	CARATTERISTICHE DI COMPLESSITÀ .....	25
7.2	STIMA DEL VOLUME DI EROGAZIONE .....	25
<b>8</b>	<b>SPECIFICHE PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>26</b>
8.1	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE/TERMINAZIONE DEL SERVIZIO .....	26
8.2	FASI DEL SERVIZIO .....	26
8.3	MODALITÀ DI INTERAZIONE CON I CLIENTI/UTENTI.....	26
<b>9</b>	<b>MODALITÀ DI VALORIZZAZIONE E PAGAMENTO .....</b>	<b>27</b>
9.1	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	27
9.2	PAGAMENTO DEL SERVIZIO .....	27

# 1 Descrizione del servizio

## 1.1 OGGETTO

Il Ministero si avvale, per la gestione delle proprie attività legate al Sistema Informativo, di una struttura, di seguito descritta, allocata in Monte Porzio Catone presso il comprensorio denominato Villa Lucidi, adibito sia a Centro Elaborazione Dati che a Centro di formazione. Tale struttura, nell'ambito del presente contratto, viene messa a disposizione del FOR, tenendo conto del personale dell'Amministrazione già presente nel comprensorio.

Il "**Comprensorio di Villa Lucidi**" è costituito dai seguenti immobili:

- una antica villa Tuscolana identificata come "Villa Lucidi"
- una moderna costruzione identificata come "Manufatto" o "CED"
- aree verdi circostanti le costruzioni
- aree a parcheggio e viabilità veicolare e pedonale asserviti alle costruzioni.

L'area del Comprensorio interessata alle attività del Sistema Informativo e del Centro di formazione occupa una superficie di circa mq. 22.000 mentre l'area complessiva asservita, da un punto di vista urbanistico nel momento dell'edificazione del manufatto CED è di seguito riportata:

- superficie coperta (CED, Villa Lucidi altri manufatti) mq. 4.100
- area a verde mq. 8.500
- area a parcheggio mq. 7.500
- percorsi veicolari e pedonali mq. 1.900

▪ Gli immobili sviluppano una superficie utilizzabile così articolata:

- Villa Lucidi (quattro piani) mq. 4.120
- Manufatto (un piano) mq. 3.100

Le superfici utilizzabili sono così suddivise:

### - Villa Lucidi:

- Reception mq. 169

- magazzini/depositi mq. 392
- archivio mq. 45
- locali tecnologici mq. 247
- porticato mq. 315
- mensa/cucina mq. 436
- aule e sale mq. 806
- uffici mq. 433
- disimpegni e ristoro mq. 351
- servizi igienici mq. 129
- terrazzi mq. 590
- cantina (terzi) mq. 207

**- CED:**

- area tecnologica mq. 414
- uffici/sale riunioni mq. 1182
- servizi igienici mq. 108
- archivi mq. 28
- centro stampa mq. 90
- manutenzioni mq. 305
- magazzino mq. 177
- disimpegni/corridoi/break mq. 704
- portineria mq. 98

Le due principali costruzioni, Villa Lucidi e Manufatto, costituiscono da un punto di vista fisico/tipologico e funzionale due distinte realtà tra loro collegate da un sottopassaggio che agevola la reciproca accessibilità.

Oggi, a seguito dell'ammodernamento tecnologico e funzionale, realizzato tra il 1997 ed il 2000, gli immobili hanno assunto anche diverse destinazioni funzionali:

- il **Manufatto** ospita il Centro Elaborazione Dati (**CED**) del M.I.U.R che rappresenta l'asset fondamentale del Sistema Informativo del Ministero stesso e di tutti i servizi sussidiari necessari ad assicurare il corretto funzionamento del complesso mondo della scuola italiana

- la **Villa Lucidi** un ruolo di Centro di Formazione a supporto delle attività formative della Amministrazione
- nella Villa è incluso il centro di imbustamento prove d'esame (**ex-cappella**)

### 1.1.1 IL MANUFATTO

Oggi il Manufatto accoglie, oltre al Centro Elaborazione Dati (CED), i centri di governo ed attività operative di servizi di fondamentale importanza quali il Distributed System Management Centre (DSMC), il Model Office (MOP), il centro di coordinamento del Technical Field Support (TFS), la dotazione tecnologica del SidiLearn (ex Training Centre), gli impianti telefonici, il centro di immagazzinamento ed altre funzioni.

L'importanza ed il ruolo ricoperto dai sopra citati servizi sono brevemente descritti di seguito.

#### **CED (Centro Elaborazione Dati)**

E' il sistema di elaborazione cui accedono in modo centralizzato tutti gli operatori amministrativi del Ministero e delle sue Strutture Periferiche: **18 Direzioni Generali Regionali, 104 Uffici Scolastici Provinciali e 10.800 Istituti Scolastici** per un totale di circa **90.000 utenti**.

In esso vengono elaborati tutti i programmi a supporto del funzionamento dell'anno scolastico per tutto il territorio italiano: la gestione delle banche dati anagrafiche degli istituti scolastici e del personale insegnante, l'immissione nei ruoli del Ministero di nuovi docenti, la gestione delle richieste di trasferimento a livello provinciale, regionale e nazionale, la definizione delle commissioni esaminatrici in occasione degli esami di stato, ecc.

#### **DSMC (Distributed System Management Centre)**

E' il punto centralizzato di controllo in tempo reale e di monitoraggio di tutte le infrastrutture tecnologiche distribuite del Ministero e delle strutture periferiche:

- sistemi di elaborazione dipartimentali installate in tutte le Direzioni Generali Regionali e negli Uffici Scolastici Provinciali
- postazioni di lavoro presso le strutture centrali e periferiche del Ministero
- monitoraggio delle prestazioni della rete di comunicazione del Ministero.

Il DSMC inoltre:

- esegue la distribuzione telematica di pacchetti software sia verso i sistemi dipartimentali e verso le postazioni di lavoro.

- mantiene, tramite l'ufficio denominato Model Office (MOP), i duplicati delle architetture server e delle postazioni di lavoro che fanno parte delle dotazione del Ministero
- effettua, tramite la struttura del Technical Field Support (TFS), eventuali interventi di manutenzione in loco sulla dotazione tecnologica del Ministero (la parte di competenza).

### **Training Centre (Sidi-Learn).**

Gestisce il sistema di erogazione della formazione a distanza.

### **Impianti fonia/dati**

All'interno del manufatto trova spazio il locale che ospita la centrale telefonica e la sala TLC attraverso cui passano tutte le linee di comunicazione dell'intero Comprensorio con l'esterno. La centrale telefonica è il punto di governo delle linee dati (entranti ed uscenti) che connettono il CED con tutti gli Uffici Centrali del Ministero, le 18 Direzioni Generali Regionali, i 104 Uffici Scolastici Provinciali.

Sono inoltre attestate sulla centrale tutte le linee di telecomunicazione che afferiscono al sito **internet** istituzionale del Ministero, al sito **intranet** del Ministero, al sito del Sidi-Learn.

Inoltre la centrale telefonica di Monte Porzio Catone gestisce le connessioni telefoniche per linee dati e voce del DSMC.

### **Centro di immagazzinamento.**

Per la **fornitura di materiali di consumo EDP agli Uffici Amministrativi e di fornitura di modulistica**. L'attività assolve il compito fondamentale di approvvigionare gli Uffici Centrali, le 18 Direzioni Generali Regionali e i 104 Uffici Provinciali Scolastici di tutti i materiali di consumo.

### **Centri gestionali del comprensorio**

- la reception/portineria,
- gli uffici per il personale addetto al Sistema Informativo ed ai servizi,
- i locali tecnologici (condizionamento, quadri elettrici, UPS, aria primaria, conduzione, locali per stoccaggio materiali, etc.).
- All'esterno del manufatto sono ubicati gli impianti di condizionamento ed il generatore di emergenza.

### 1.1.2 VILLA LUCIDI

Oggi Villa Lucidi ospita: il Centro di formazione , la mensa (non operativa), gli spazi per l'accoglienza ed alcuni depositi e locali tecnologici (centrale termica, autoclave, etc.).

#### **Centro di Formazione**

- è dedicato all'aggiornamento ed alla formazione di personale amministrativo degli Uffici Centrali del Ministero, delle 18 Direzioni Generali Regionali, dei 104 Uffici Provinciali Scolastici e delle 10.800 Istituzioni Scolastiche; è attualmente dotato di 12 aule tutte fornite di cablaggio telematico, 3 di queste sono strutturate come aule informatizzate attrezzate con 10 postazioni di lavoro (Personal Computer e stampante) condivisibili ciascuna da due discenti, una postazione server destinata al docente, un televisore ed un impianto VCR. E' inoltre disponibile al terzo piano una aula magna per una capienza di circa 60 posti (anch'essa completamente cablata). La Villa è servita da ascensore, e su ciascuno dei piani (ad eccezione del piano terra) trovano posto aree di ristoro

#### **Mensa**

- La mensa, e l'annessa cucina, allo stato attuale non risulta operativa. Al locale mensa sono affiancate due salette riservate prenotabili su necessità.

#### **Centro di tutoring e coordinamento formazione.**

- in stretta connessione operativa con il Training Centre, Villa Lucidi ospita le strutture di coordinamento e programmazione del servizio di formazione, ed il centro di "tutoring" del Sidi Learn (training centre).
- Compito precipuo dei tutor è quello di dare assistenza telefonica e telematica a tutti i fruitori dei servizi offerti dal Training Centre. Per ciascuno dei tutor è stata allestita una postazione di lavoro che ospita un personal Computer connesso al sito del Sidi-learn, ed una postazione telefonica con linea privilegiata per interagire telefonicamente con gli utenti finali.

### 1.1.3 IL CENTRO DI IMBUSTAMENTO PROVE D'ESAME

All'interno di Villa Lucidi è situato il locale "ex-Cappella" adibito a sito per la predisposizione e l'allestimento delle buste contenenti i testi della prima e seconda prova scritta degli esami di stato conclusivi dei corsi di studio d'istruzione secondaria superiore. All'interno del suddetto locale trova infatti collocazione la struttura tecnologica preposta alla redazione ed all'imbustamento delle prove d'esame: vengono recepiti i testi delle prove fornite dal Ministero, memorizzati su supporto magnetico e confezionati dalle macchine imbustatrici.

Il confezionamento, che avviene sotto il controllo di un apposito software applicativo, consiste, in sintesi:

- nell'inserimento automatico delle pagine costituenti una singola prova in una o più buste, sigillate termicamente ed etichettate automaticamente (le etichette riportano i dati relativi alla prova contenuta);
- nell'inserimento automatico delle buste contenenti le prove destinate alla medesima Commissione di esame in un plico, sigillato termicamente ed etichettato automaticamente (l'etichetta riporta i dati relativi alla Commissione destinataria).
- I plichi contenenti le prove d'esame, confezionati in borse, vengono poi trasferiti nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione, sotto scorta delle forze dell'ordine, per la successiva e definitiva consegna ai Delegati delle Direzioni Generali Regionali.
- Per le Commissioni degli esami di stato si producono annualmente alcune decine di migliaia di buste (contenenti le tracce relative alla prima ed alle seconde prove scritte) confezionate in circa 20.000 plichi.
- Considerata l'assoluta criticità dell'operazione è evidente come tutte le apparecchiature asservite a tale servizio siano protette sia dal punto di vista della loro integrità che del loro funzionamento.
- Le procedure connesse con l'imbustamento vero e proprio hanno inizio a partire dal mese di febbraio per divenire completamente operative nel periodo marzo – giugno. In tale periodo viene messa in atto tutta una serie di azioni, a mano a mano di intensità crescente, atte ad assicurare la massima sicurezza del locale. Infatti oltre "all'usuale" stato di locale allarmato durante tutto l'arco dell'anno (il normale accesso prevede l'uso di un badge magnetico privilegiato e registrato e la successiva disattivazione del sistema di allarme ancora tramite chiave registrata), a partire dal mese di aprile viene aggiunto un presidio di guardiania 24 ore al giorno e la registrazione dei filmati di tutti gli accessi, nonché la registrazione di tutte le attività svolte all'interno del locale stesso.

## 1.2 OBIETTIVI

Obiettivo del servizio è primariamente la conduzione dell'intera Struttura (Manufatto, Villa e Centro di Imbustamento) in modo da assicurare la piena operatività dei servizi CED, DSMC, formazione ecc. descritti ai precedenti parr. 1.1.1, 1.1.3 e 1.1.2.

Obiettivo generale del servizio è anche quello di preservare adeguata pulizia e manutenzione (ordinaria e straordinaria) dell'edificio e delle aree circostanti.



### 1.3 SOTTOSERVIZI

Tabella 1: Sottoservizi

Sottoservizi	Output
<b>Gestione centro di formazione ed aule didattiche</b>	Assicura la fruibilità di tutte le aule didattiche, informatizzate e non, del comprensorio di Villa Lucidi garantendo il funzionamento delle attrezzature ed apparecchiature in esse allestite. Cura l'allestimento delle aule sia in condizioni normali che in condizioni di esigenze particolari.
<b>Gestione consegne</b>	Collegamento automobilistico giornaliero tra le sedi di Monte Porzio Catone e le sedi di Roma del Ministero per il trasporto di documenti e materiali
<b>Vigilanza e portineria</b>	Assicura la vigilanza su tutto il comprensorio secondo le modalità di seguito indicate al cap. 1.3.3
<b>Giardinaggio</b>	Provvede alla gestione delle aree verdi di tutto il comprensorio
<b>Pulizie locali</b>	Assicurare la pulizia giornaliera di tutte le aree coperte del Comprensorio, delle terrazze e dei porticati interni di Villa Lucidi e della ex-Cappella.
<b>Fornitura dei materiali di consumo</b>	Fornitura dei materiali di consumo, utilizzati dal personale operante presso le sedi dell'Amministrazione centrali e periferiche nell'esecuzione delle proprie attività.
<b>Servizio spedizioni</b>	Consegna documenti, manuali e materiali sia in formato cartaceo che elettronico a personale operante presso le sedi dell'Amministrazione centrali e periferiche.
<b>Servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti</b>	Riguarda la conduzione, gestione e manutenzione degli impianti tecnologici asserviti al Comprensorio di Villa Lucidi e all'ex-cappella secondo le modalità indicate al cap. 1.3.8

#### 1.3.1 SOTTOSERVIZIO GESTIONE CENTRO DI FORMAZIONE ED AULE DIDATTICHE

Il sottoservizio ha il compito di assicurare il funzionamento del Centro di Formazione di Villa Lucidi inclusa la distribuzione dei materiali didattici e di cancelleria necessari alle attività formative.

In particolare, per le attività di conduzione e gestione del Centro di Formazione di Villa Lucidi, il FOR provvederà a tutte le attività di gestione del calendario e delle prenotazioni delle aule interagendo a tal fine con il servizio di formazione del M.I.U.R e con le strutture preposte alle attività di formazione dello stesso. Non incluso nel servizio, ma garantito se richiesto (ed a pagamento da parte delle strutture richiedenti), può essere organizzato dal fornitore il trasporto del personale partecipante ai corsi tramite un adeguato servizio di pullman dimensionato sulla base delle esigenze e secondo percorsi convenuti.

Ai fini della manutenzione, tutte le aule dovranno essere sottoposte a controlli di funzionalità settimanali.

Nelle attività previste dal sottoservizio sono inclusi anche i seguenti servizi:

- la prenotazione alberghiera (ove richiesta);
- l'allestimento delle aule sia in condizioni normali che in condizioni di esigenze particolari;
- la riproduzione, anche a colori, di documentazione didattica per singolo corso ;
- la fornitura di cancelleria per l'allestimento delle aule;
- la manutenzione delle apparecchiature attuali (videobeam, lavagne luminose, schermi, etc.); l'acquisto di ulteriore materiale di proiezione sarà concordato con l'Amministrazione.
- l'assistenza tecnica durante le attività formative provvedendo alla verifica puntuale del funzionamento delle attrezzature ed apparecchiature;
- l'accoglienza e distribuzione badge e documentazione;
- l'assistenza per coffee break, catering

### 1.3.2 SOTTOSERVIZIO GESTIONE CONSEGNE

Il sottoservizio è svolto su base pianificata giornaliera.

Il sottoservizio garantisce il collegamento automobilistico giornaliero tra le sedi di Monte Porzio Catone e le sedi di Roma del Ministero per il trasporto di documenti e materiali. Lo scopo principale del servizio e' quello di smistare la corrispondenza interna compresi i colli le cui dimensioni possono essere grandi e non definibili a priori .

Il tempo di ripristino automezzo e' definito come criticità 2.

Il servizio deve assicurare la messa a disposizione di mezzi idonei e la loro perfetta efficienza assicurando la loro disponibilità durante tutto l'anno. Il servizio deve garantire, inoltre, la reperibilità, secondo turni prestabiliti, degli autisti.

### 1.3.3 SOTTOSERVIZIO VIGILANZA E PORTINERIA

Le seguenti attività standard giornaliere del sottoservizio sono svolte in maniera pianificata:

- piantonamento fisso tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle ore 7.30 alle ore 9.30, nella guardiola ubicata in prossimità del passo carraio.
- chiusura a fine giornata lavorativa delle porte, finestre, cancelli e spegnimento dell'illuminazione.
- controllo dell'accesso dei discenti dei corsi di formazione controllo procedure autorizzazioni accesso per convegni, seminari, visite scolastiche, ecc.;

Le seguenti attività di presidio e controllo continuo (h24\*365) del sottoservizio sono definite come criticità 3 e riguardano:

- controllo giornaliero dei collegamenti telefonici di emergenza Carabinieri e Polizia;

- chiamata di emergenza ai Carabinieri mediante collegamento diretto attivabile tramite apposito pulsante annotazione, su apposito registro di tutti gli eventi straordinari e notifica, prima del termine di ogni turno;
- i locali della portineria, dei sistemi e degli apparati di Protezione Fisica (barriere anti-intrusione e videocontrollo);
- i cancelli di accesso al Comprensorio (passo carraio);
- il sistema di sorveglianza con videocamere, ubicato all'interno del CED;
- il controllo delle persone in entrata ed uscita ("Personale Permanente"; «Visitatori Occasionali", "Servizi Permanenti", "Personale Fornitore");
- la gestione delle chiavi locali Villa Lucidi e CED, con firme prelievo/restituzione su specifico modulo;
- il controllo dell'ingresso e dell'uscita, dai locali del CED e di Villa Lucidi, di merci, di materiali e/o attrezzature e strumenti;
- la gestione e controllo locali di servizio (magazzini, bunker, spedizioni, centrale telefonica, ecc.);
- la gestione e sicurezza del locale Ex - Cappella. Durante il periodo di predisposizione degli elaborati di esame (dal mese di febbraio al mese di giugno) il locale deve essere piantonato 24 ore al giorno controllando 2 telecamere che nel periodo suddetto devono registrare 24 ore al giorno l'interno del locale stesso;
- il controllo del sistema di accesso in aree riservate (accesso con tessera magnetica);

#### 1.3.4 SOTTOSERVIZIO GIARDINAGGIO

Il sottoservizio per le attività di manutenzione ordinaria è svolto su base pianificata

Il sottoservizio provvede alla manutenzione di tutto il terreno (circa 9.000 mq. di area verde) circostante il comprensorio. Garantisce la cura delle aree a giardino fronteggianti l'ingresso principale della Villa, la cura delle siepi di delimitazione delle aree di parcheggio, la potatura degli alberi a piccolo fusto. Garantisce l'ispezione periodica di tutte le piante allo scopo di verificarne lo stato di salute ed effettuare le opere di bonifica e disinfestazione programmate. Inoltre effettuare opera di pulizia delle aree boschive di pertinenza del comprensorio. Assicura inoltre la cura delle piante di arredo interne a Villa Lucidi.

Gli interventi di urgenza (es caduta rami, alberi, allagamenti, ecc) sono definiti di criticità 2

#### 1.3.5 SOTTOSERVIZIO PULIZIE LOCALI

Il sottoservizio per le attività di pulizia ordinarie è svolto su base pianificata

Assicurare la pulizia giornaliera di tutte le aree coperte del Comprensorio, delle terrazze e dei porticati interni di Villa Lucidi relativamente al Manufatto, adottare misure di pulizia particolare per quanto riguarda le aree tecnologiche (sala CED, sala Server, locale dischi e Robot). Relativamente a Villa Lucidi, adottare misure di pulizia particolare per le aree ristoro ai diversi piani dello stabile. Sia sul manufatto che relativamente a Villa Lucidi, oltre al normale ciclo di pulizie giornaliero, assicurare il pronto intervento durante tutto l'arco della giornata lavorativa a fronte di necessità non programmate. Effettuare tutti i giorni la pulizia dei piazzali circostanti il CED e del parcheggio e di tutte le aree per la viabilità pedonale e veicolare, che si sviluppano su una superficie di circa mq. 10.000.

Gli interventi di urgenza (es macchie scivolose, pericolo per le persone, caduta caffè, allagamenti, ecc) sono definiti di criticità 2

### 1.3.6 SOTTOSERVIZIO FORNITURA MATERIALI DI CONSUMO

Il sottoservizio è caratterizzato dalla distribuzione e fornitura dei materiali d'acquisto secondo le esigenze dell'Amministrazione ed i tempi di servizio definiti al cap 3. Il sottoservizio assicura la distribuzione sul territorio nazionale verso le strutture centrali e periferiche dell'Amministrazione del materiale di consumo i cui elementi principali sono:

- Carta per stampanti a modulo continuo, costituiti per la maggior parte da unità a 4 fogli formato A4 con intestazione del Ministero 1;
- Carta per stampanti a foglio singolo formato A4 (risme);
- Moduli pre-stampati per lo svolgimento dei processi amministrativi informatizzati;
- unità di materiali per stampanti tra nastri, cartucce e toner;
- Chiavette USB da almeno 4 GB con le migliori prestazioni di trasferimento dati disponibili all'atto della consegna;
- CD/DVD Rom.

Le richieste di materiali saranno fatte tramite l'applicazione AOL.

L'ottimizzazione della distribuzione e la gestione del magazzino e delle scorte sarà effettuata dal fornitore sulla base della propria organizzazione interna ed in modo da rispettare i tempi di servizio definiti al cap 3.

Il sottoservizio deve anche prevedere il ritiro periodico (da concordare con l'Amministrazione). e lo smaltimento dei materiali di consumo usati, compreso toner, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs 5/2/1997, n. 22 e successive modifiche, nonché del D. Lgs 151/2005".

### 1.3.7 SOTTOSERVIZIO SPEDIZIONI

Il sottoservizio è caratterizzato da un tempo di servizio definito al cap 3.

---

<sup>1</sup> Fornitura da rivedere in funzione della infrastruttura futura  
File:Scheda\_Servizi\_Supporto \_ConduzioneVL.doc

Consegna i documenti, i manuali, i materiali sia in formato cartaceo che elettronico al personale operante presso le sedi dell'Amministrazione centrali e periferiche.

Si occupa anche della distribuzione del materiale prodotto dal centro di formazione.

Le consegne da effettuare possono essere normali oppure voluminose e pesanti, e devono essere fatte presso tutte le sedi dell'Amministrazione e delle istituzioni scolastiche.

### 1.3.8 SOTTOSERVIZIO DI CONDUZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI

Riguarda la conduzione, gestione e manutenzione degli impianti tecnologici asserviti al Comprensorio di Villa Lucidi secondo le seguenti modalità

Le seguenti attività del sottoservizio di conduzione e gestione impianti che sono h24\*365 giorni sono definite come criticità 3 e riguardano:

- impianto elettrico con continuità di erogazione elettrica a tutte le apparecchiature asservite alle unità tecnologiche che insistono sul comprensorio di Villa Lucidi, quali il Centro Elaborazione Dati, il Centro di controllo remoto della infrastruttura distribuita del Ministero (DSMC), il centro di controllo del Service Desk e il Model Office. Per tali apparecchiature, ed in particolare per quella del centro Elaborazione Dati, si deve garantire la disponibilità h24\*365
- Impianto cablaggio strutturato (rete dati e telefonica, costituita da 630 punti presa a 3 punti, gestito in alta affidabilità ovvero per 24 ore al giorno per 365 giorni)
- Gestione dei collegamenti tra le sedi dell'Amministrazione tramite linee telefoniche e tramite una adeguata rete telematica ad alta velocità, per voci, dati, immagini ed apparati video
- Impianto di condizionamento dei locali interni al CED
- impianto di allarme
- impianto antincendio

Le seguenti attività del sottoservizio di conduzione, gestione e manutenzione impianti che non sono H24 per 365 giorni sono definite come criticità 2 e riguardano:

- Gestione centralino. Servizio attivo dal lunedì al venerdì ore 8-18,30 e il sabato ore 8-14
- Gestione rete fonia
- impianto idraulico
- impianto per il controllo presenze
- impianto di sollevamento verticale
- impianto di riscaldamento.
- Smaltimento rifiuti in emergenza

Le seguenti attività del sottoservizio di conduzione, gestione e manutenzione impianti che sono legate alla gestione del comprensorio sono svolte su base pianificata:

- approvvigionamento
- smaltimento rifiuti, compresi quelli speciali, quali rifiuti biologici e grassi mensa (in media kg 50.000 annui), e quelli tossici (in media 14.000 Kg annui)
- Manutenzione della fossa biologica del comprensorio

## 2 Obblighi del Fornitore e Vincoli Operativi

### 2.1 REQUISITI GENERALI

Il fornitore dovrà svolgere specifiche attività di **Management del comprensorio**. E' a suo carico l'obbligo:

- della conduzione delle attività secondo le norme previste dal Contratto stipulato, dal codice civile, dalle leggi vigenti sul lavoro e dalla leggi in materia di regolamentazione sicurezza e delle norme ambientali.
- della gestione dei rapporti contrattuali relativi alle coperture assicurative stipulate con riferimento alle attività effettuate dal Fornitore. Le coperture assicurative devono coprire i rischi di incendi al comprensorio ed ai contenuti dello stesso, il rischio di furti, la responsabilità civile. Tutti i materiali immagazzinati e trasportati devono essere coperti da garanzie assicurative
- della redazione della analisi dei rischi e dei piani di emergenza ed evacuazione
- di fornire informazioni al personale e di effettuare le esercitazioni previste dalla normativa
- di assicurare che tutta la documentazione riguardante i certificati ed autorizzazioni sia gestita e mantenuta adeguatamente e di mantenere registrazioni dei controlli e delle osservazioni.

Inoltre il Fornitore si fa carico:

- di mantenere i rapporti con gli Enti Pubblici (quali ad esempio Comune, ASL ,VVFF, Ministero del Lavoro, Ministero dell'ambiente ecc.) e con organizzazioni pubbliche (quali ad esempio il Convitto V. Emanuele II, proprietario degli immobili del Comprensorio).
- di assicurare l'attivazione delle utenze (energia elettrica, acqua, gas, telefonia e dati, rifiuti solidi e liquidi urbani, etc.) presso gli Enti pubblici e privati interessati e provvedere alla gestione ed al controllo delle stesse ed al pagamento dei consumi fatturati. La documentazione contabile dovrà essere trasmessa in copia all'Amministrazione. Il costo annuale per i consumi relativi alle succitate utenze è all'incirca di **Euro 600.000/anno**.

### 2.2 ACCESSI ED AUTORIZZAZIONI

Il Fornitore deve consentire l'accesso, da parte di funzionari della Amministrazione o a personale da questa espressamente autorizzato, ai sistemi ed alle procedure usate per l'esecuzione dei sottoservizi di Gestione del comprensorio di Villa Lucidi.

## 2.3 CONSEGNA DI DOCUMENTI RIGUARDANTI IL SERVIZIO

Nome documento	Contenuti previsti	Scadenza consegna
Documento dei processi di gestione dei singoli sottoservizi	Individuazione delle attività e delle responsabilità per sottoservizio	Entro il periodo di avviamento
Documento di rendicontazione dei livelli di servizio	Misura delle prestazioni erogate e dei dati elementari	Mensile a partire dal primo mese di erogazione contrattuale

## 2.4 ORARI DEI SERVIZI

Nella tabella seguente si riportano gli orari di servizio per ogni sottoservizio; sono escluse dai giorni lavorativi le sole festività nazionali.

Tabella 2. Orario dei servizi

SOTTOSERVIZIO	ORARIO DI SERVIZIO
<b>Gestione Gestione Centro di Formazione ed aule didattiche</b>	Attività erogate su base pianificata Attività di intervento, gestione e controllo Lunedì-venerdì 8-18
<b>Gestione consegne</b>	Lunedì-venerdì 8-18
<b>Vigilanza e Portineria</b>	Attività pianificate : Lunedì- venerdì 8-20 Attività di presidio e controllo: H24*365 giorni/anno
<b>Giardinaggio</b>	Attività erogate su base pianificata mensile Interventi di urgenza H24*365 giorni/anno
<b>Pulizie locali</b>	Attività erogate su base pianificata mensile Interventi di urgenza 8-18 lunedì - venerdì
<b>Forniture dei materiali di consumo</b>	Lunedì-venerdì 8-18.
<b>Servizio spedizioni</b>	Lunedì-venerdì 8-18.
<b>Servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti</b>	Attività pianificate : Lunedì- venerdì 8-18 Attività di gestione, conduzione e manutenzione impianti di criticità 3 e criticità 2: H24*365 giorni/anno



### 3 Livelli di Servizio

In Tabella 3 sono riportati i livelli di servizio applicabili ai singoli sottoservizi. Nella stessa tabella viene riportata l'associazione di alcune attività specifiche di ogni sottoservizio a livelli predefiniti di criticità, indicati di seguito:

- **Attività pianificata:** Attività svolta in base ad un piano mensile che prevede il numero di interventi nel mese pertinenti al sottoservizio, le date di inizio e fine intervento.
- **Criticità 2:** attività che richiede interventi sui malfunzionamenti/problemi entro un'ora e soluzione entro le due ore successive. Per tempi di soluzione maggiori delle due ore va presentato, entro il termine delle due ore, un piano di soluzione che contenga indicazione sul motivo che ha portato a presentare il piano di soluzione e l'indicazione del tempo di soluzione.
- **Criticità 3:** attività senza interruzione che richiede interventi sui malfunzionamenti/problemi entro 15 minuti e soluzione entro i 30 minuti successivi. Per tempi di soluzione maggiori della mezz'ora va presentato, entro lo stesso termine, un piano di soluzione che contenga indicazione sul motivo che ha portato a presentare il piano di soluzione stesso e l'indicazione del tempo di soluzione

Tabella 3 Classificazione dei servizi

Sottoservizio	Classificazione del livello di criticità	LdS applicabili
Gestione aule	Attività pianificata: attività ordinarie	Efficacia Pianificazione
	Criticità 2: ripristino attrezzatura	TICRI2 TRCRI2
Gestione consegne	Attività pianificata: attività ordinarie	Efficacia Pianificazione
	Criticità 2: ripristino automezzo	TICRI2 TRCRI2
Vigilanza e Portineria	Attività pianificata; attività standard giornaliera	Efficacia Pianificazione
	Criticità 3: Presidio controllo continuo	TCRI3 TRCRI3
Giardinaggio	Attività pianificata: Manutenzione ordinaria	Efficacia Pianificazione
	Criticità 2: Interventi di urgenza	TICRI2 TRCRI2
Pulizie locali	Attività pianificata: Pulizie ordinarie	Efficacia Pianificazione
	Criticità 2: Interventi di urgenza	TICRI2 TRCRI2
Forniture dei materiali di consumo	Tempo di servizio specifico	TCMC
Servizio di spedizione	Tempo di servizio specifico	TCSS
Servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti	Attività pianificata: Attività legate alla gestione del comprensorio	Efficacia Pianificazione
	Criticità 2: Interventi su impianti non H24 per 365	TICRI2 TRCRI2
	Criticità 3: Impianti H24 per 365 giorni	TCRI3 TRCRI3

Tabella 4 Livelli di Servizio

Livello di Servizio	Metrica	Soglie di accettazione	Modalità di calcolo <sup>2</sup>
<b>TICRI3 – Tempo di intervento attività di criticità 3</b>	Minuti	15	Tempo intercorrente tra la rilevazione del malfunzionamento e attivazione attore di pertinenza
<b>TRCRI3 – Tempo di soluzione attività di criticità 3</b>	Minuti	30	Tempo intercorrente tra la attivazione dell'attore di pertinenza del malfunzionamento e la soluzione del problema (solo per malfunzionamenti di pertinenza del Fornitore) o della presentazione del piano di rientro
<b>TICRI2 – Tempo di intervento attività di criticità 2</b>	Ore	1	Tempo intercorrente tra la rilevazione del malfunzionamento e attivazione attore di pertinenza
<b>TRCRI2 – Tempo di soluzione attività di criticità 2</b>	Ore	2	Tempo intercorrente tra la attivazione dell'attore di pertinenza del malfunzionamento e la soluzione del problema (solo per malfunzionamenti di pertinenza del Fornitore) o della presentazione del piano di rientro
<b>Efficacia pianificazione</b>	Numero	0	Numero di eventi previsti nel piano non rispettati sia come data di inizio, sia come data di fine e come durata complessiva (solo a causa di eventi di pertinenza del fornitore)

<sup>2</sup> Definizione dell'algoritmo per il calcolo del valore del LdS.

<b>Livello di Servizio</b>	<b>Metrica</b>	<b>Soglie di accettazione</b>	<b>Modalità di calcolo<sup>2</sup></b>
<b>TCMC Tempo di Consegna Materiali Consumo</b>	Giorni lavorativi	U.C.: entro <b>1 g. lavorativo</b> dalla richiesta; -DR entro <b>3 gg. Lavorativi</b> . dalla richiesta; -USP: entro <b>5 gg.Lavorativi</b> . dalla richiesta	I tempi di consegna devono essere calcolati a partire dalla data di richiesta dell'utente fino alla data di consegna riportata sulla bolla firmata dal ricevente. La consegna deve avvenire entro l'orario di servizio del richiedente -
<b>TCSS Tempo di Consegna Servizio Spedizioni</b>	Giorni lavorativi	U.C.: entro <b>2 g. lavorativo</b> dalla richiesta; -DR entro <b>3 gg. Lavorativi</b> . dalla richiesta; -USP: entro <b>5 gg.Lavorativi</b> . dalla richiesta Scuole : <b>7 giorni lavorativi</b> dalla richiesta	.La consegna deve avvenire entro l'orario di servizio del destinatario. Per la distribuzione dei prodotti del centro stampa la data di inizio coincide con la data di disponibilità del prodotto e la data di fine coincide con la data riportata sulla bolle di consegna firmata..

## 4 Penali

Tabella 5. Penali

<b>LdS/Obbligazione</b>	<b>Valore penale</b>
<b>TICRI3 – Tempo di intervento attività di criticità 3</b>	1000 Euro per ogni 15 minuti di ritardo nell'intervento rispetto al tempo previsto; il ritardo si applica a quantità di 15 minuti anche se il ritardo è inferiore
<b>TRCRI3 – Tempo di soluzione attività di criticità 3</b>	3000 Euro per ogni 15 minuti di ritardo rispetto al tempo previsto di soluzione o di presentazione del piano di rientro (se la soluzione non è di pertinenza del fornitore); il ritardo si applica a quantità di 15 minuti anche se il ritardo è inferiore
<b>TICRI2 – Tempo di intervento attività di criticità 2</b>	1000 Euro superati i 30 minuti di ritardo nell'intervento rispetto al tempo previsto; per ritardi successivi ai primi 30 minuti la penale si applica passati ulteriori 30 minuti; per ritardi inferiori ai 30 minuti non si applica penale
<b>TRCRI2 – Tempo di soluzione attività di criticità 2</b>	2000 Euro superati i 30 minuti di ritardo rispetto al tempo previsto di soluzione o di presentazione del piano di rientro (se la soluzione non è di pertinenza del fornitore); per ritardi successivi ai primi 30 minuti la penale si applica passati ulteriori 30 minuti; per ritardi inferiori ai 30 minuti non si applica penale
<b>Efficacia pianificazione</b>	500 Euro per ogni piano non rispettato; si intende non rispettato un piano se anche una sola delle attività in esso contenute non sono state eseguite nei tempi previsti
<b>TCMC Tempo di Consegna Materiali di Consumo</b>	500 Euro per ogni giorno di ritardo nella consegna; tale penale si applica in modo uniforme per ogni classe di utente individuata ; i giorni di ritardo vengono calcolati a partire dalla data di richiesta fino alla data di consegna della intera quantità richiesta.
<b>TCSS Tempo di Consegna del Servizio Spedizioni</b>	500 Euro per ogni giorno di ritardo nella consegna; tale penale si applica in modo uniforme per ogni classe di utente individuata

## **5 Avviamento del servizio**

Nel periodo di avviamento (dal primo giorno di efficacia del contratto all'avvio della fase di regime) si applicano i LDS definiti in Tabella 4, con i relativi obblighi di rendicontazione, ma non si applicano le penali correlate, tranne quelle relative ad attività di criticità 3. Nel caso di applicazione delle suddette penali i loro valori saranno ridotti del 25% .

## 6 Modalità di Rendicontazione

Ad integrazione delle rendicontazioni mensili circa i LdS (Rapporto Mensile LdS) e delle prestazioni erogate (Rapporto Mensile Prestazioni Erogate), il Fornitore dovrà:

1. pubblicare nel Sistema di Reporting tutti i **parametri** (inclusi i LdS ed i valori economici delle prestazioni erogate) del presente servizio;
2. fornire su supporto ottico non riscrivibile tutti i **dati elementari** utilizzati per il calcolo dei parametri di cui al punto precedente comprensivi delle query per il calcolo di tutti i valori dei parametri rendicontati. Tali dati dovranno essere forniti nel formato MS Access ovvero, in caso di evidente impossibilità di utilizzare tale formato, negli altri formati elaborabili con i prodotti di office automation in uso presso le postazioni di lavoro dell'Amministrazione (.xls, .txt, ecc.); in ogni caso dovranno comunque anche essere consegnate le query o le funzioni per il calcolo dei parametri di cui al punto precedente;
3. consegnare le **ulteriori rendicontazioni** previste per il reporting di dettaglio delle prestazioni erogate per il presente servizio.

Nei paragrafi seguenti vengono riepilogati i parametri ed i dati elementari da, rispettivamente, pubblicare e fornire mensilmente<sup>3</sup> nonché le ulteriori rendicontazioni previste per il presente servizio. Nell'elenco dei parametri non vengono riportati i LdS ed i valori economici delle prestazioni erogate in quanto, seppur costituenti essi stessi dei parametri, sono già specificati in altre sezioni del presente documento.

### 6.1 PARAMETRI

Non sono previsti parametri aggiuntivi

### 6.2 DATI ELEMENTARI

Di seguito si riporta l'elenco dei dati elementari **minimi** da fornire mensilmente per la verifica dei LdS e dei valori economici delle prestazioni erogate. Tale elenco di dati elementari potrà essere integrato da ulteriori dati in relazione alle modalità operative di dettaglio adottate dal Fornitore per l'erogazione delle prestazioni del presente servizio.

---

<sup>3</sup> Le query saranno fornite con la prima consegna dei dati elementari ed ogniquale volta vengano modificate (non devono quindi essere consegnate in 2 o più consegne le stesse query)

Tabella 6. Dati elementari

Sottoservizio	Dati elementari minimi
<b>Gestione Centro di Formazione ed aule didattiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>passaggi settimanali programmati</li> <li>effort speso</li> <li>volumi programmati di giornate/interventi formativi</li> <li>attività su richiesta effettuate</li> </ul>
<b>Gestione consegne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>passaggi giornalieri programmati</li> <li>attività in relazione alle esigenze espresse dalla Amministrazione</li> <li>effort speso</li> <li>volumi consegnati</li> </ul>
<b>Vigilanza Portineria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendicontazione turni per le attività di vigilanza e dei luoghi presidiati compreso il locale "EX Cappella"</li> <li>Nr visitatori e fornitori registrati nelle fasce orarie</li> </ul>
<b>Giardinaggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nr attività effettuate nel mese per categoria:</li> <li>Impianto nuove piante</li> <li>Taglio aree erbose</li> <li>Potatura siepi ed alberi</li> <li>Controlli periodici</li> <li>Pulizia viali e cespugli</li> <li>Manutenzione impianto di irrigamento</li> <li>Numero interventi in emergenza e tipologia</li> </ul>
<b>Pulizie locali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nr richieste utenti nel mese per criticità in relazione ai rifiuti ed alle disinfestazioni</li> <li>Volumi smaltiti per mese secondo le categorie</li> <li>rifiuti tossici</li> <li>Ritiro quotidiano rifiuti solidi urbani</li> <li>Rifiuti biologici e grassi alimentari</li> <li>aggiornamenti registro per i rifiuti tossici</li> <li>Nr richieste utenti nel mese per criticità in relazione alle disinfestazioni</li> <li>Nr interventi ordinari e straordinari di disinfestazione</li> <li>Nr ispezioni e trattamenti fatti nel mese</li> </ul>
<b>Fornitura materiali consumo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>volumi mensile per singola categoria di materiale</li> <li>Volume risme di carta e di moduli continui</li> <li>Volumi Toner</li> <li>Volumi CD/DVD</li> <li>Volumi chiavette USB</li> <li>residuo mensile per singola categorie di materiale</li> <li>Verifica tempi di risposta</li> <li>Individuazione casi di non rispetto e valutazione casi specifici</li> <li>Residuo materiali alla data</li> </ul>
<b>Servizio Spedizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>volumi mensili di spedizione per categoria e quantità</li> <li>volumi residui al mese</li> </ul>
<b>Servizi conduzione, gestione e manutenzione degli impianti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di manutenzione fatta distinguendo fra pianificata e non pianificata in relazione a</li> <li>Collegamenti telematici</li> <li>Gestione rete dati fonia</li> <li>Numero guasti suddivisi per</li> <li>Collegamenti telematici</li> <li>Gestione rete dati fonia</li> <li>Rendicontazione turni al centralino</li> <li>Nr interventi di manutenzione al sistema di allarme</li> <li>Nr guasti al sistema di allarme</li> <li>Nr interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria nel mese sugli impianti suddivisa per :</li> <li>impianto di condizionamento (caldo e freddo) dei locali CED</li> <li>impianto di cablaggio strutturato (CED e Villa Lucidi)</li> <li>impianto elettrico e di illuminazione (CED e Villa Lucidi ed esterno)</li> <li>impianto idraulico, di scarico, fossa biologica ed irrigazione (Comprensorio)</li> <li>impianti di allarme (intero Comprensorio): barriere radar, barriere antintrusione, volumetrico interno, allarme porte esterne, impianto di video controllo, rilevamento fumi)</li> <li>impianto controllo</li> <li>presenze (CED)</li> <li>impianto antincendio ed estintori (intero Comprensorio)</li> <li>impianto di sollevamento verticale (Villa Lucidi): ascensore e montacarichi</li> <li>impianto di riscaldamento (Villa Lucidi)</li> <li>Nr aggiornamento registro di controllo</li> </ul>

### 6.3 ULTERIORI RENDICONTAZIONI

Nella tabella seguente si riportano le ulteriori rendicontazioni previste per il presente servizio.

Oggetto	Descrizione	Formato
Rapporto Mensile attività svolte	Documento di riepilogo delle attività svolte e dei problemi incontrati per la gestione del comprensorio. Tale documento rappresenta la sintesi dei servizi resi, evidenzia i volumi erogati, le problematiche aperte, le criticità incontrate e mette in evidenza le eventuali necessità del servizio o le problematiche trasversali relative a tutto il comprensorio	MS Word



## 7 Elementi Base del Servizio

### 7.1 CARATTERISTICHE DI COMPLESSITÀ

Si faccia riferimento alle informazioni contenute nella sezione 1.3.

### 7.2 STIMA DEL VOLUME DI EROGAZIONE

Le quantità riportate, per i singoli sottoservizi, nella tabella seguente sono da intendersi per anno contrattuale

*Tabella 7. Volumi annui dei sottoservizi*

Sottoservizio	Volumi annui
Gestione Centro di Formazione ed aule didattiche	Volume da desumere dalla descrizione del servizio 12 Aule
Gestione consegne	Volume non predeterminato; da erogare giornalmente su base necessità della Amministrazione
Vigilanza e Portineria	Volume da desumere dalla descrizione del servizio
Giardinaggio	Volume da desumere dalla descrizione del comprensorio
Pulizie locali	Volume da desumere dalla descrizione del comprensorio
Forniture dei materiali di consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 14.000 toner, nastri e cartucce</li> <li>■ 11.000.000 unità di carta per stampanti a modulo continuo, costituiti per la maggior parte da unità a 4 fogli formato A4;</li> <li>■ materiale di cancelleria per le aule informatizzate (valutabile in 10.000 penne, 10.000 blocchi, 100 risme di carta bianca A4, 100 fogli mobili per lavagne, cartelline, cancellini, buste A4 e pennarelli);</li> <li>■ 2.500.000 di moduli pre-stampati per lo svolgimento dei processi amministrativi informatizzati;</li> <li>■ 8.000 chiavette USB da almeno 4 GB per il primo anno contrattuale e 3000 per gli anni successivi</li> <li>■ 12.000 CD/DVD</li> </ul> con una possibile variazione (per ogni quantità su riportata) del 20% in più o in meno per ogni anno senza variazioni di costi.
Servizio spedizioni	10.000 spedizioni documenti e materiali con possibile variazione per ogni anno del 20% in più od in meno senza variazioni di costi e il cui peso unitario può arrivare ad un massimo di 6 Q.li.
Servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti	Volume da desumere dalla descrizione del comprensorio. <b>Nel servizio è compreso il pagamento delle utenze che ammonta a circa 600.000 Euro/anno.</b>

## 8 Specifiche per la Realizzazione del Servizio

### 8.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE/TERMINAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è attivato fin dalla data di decorrenza del contratto e termina alla fine della decorrenza del contratto.

### 8.2 FASI DEL SERVIZIO

Ogni Sottoservizio viene gestito in maniera continuativa dal responsabile del sottoservizio che intraprende le azioni opportune gestendo il piano per le attività pianificate od le emergenze che generano criticità

### 8.3 MODALITÀ DI INTERAZIONE CON I CLIENTI/UTENTI

**Attività:** descrive l'attività, eventualmente suddivisa in sotto attività.

**Competenze:** indica la funzione (*Owner*) a cui spetta, dal punto di vista gestionale, la competenza del processo.

**R:** Responsabilità. Indica chi è il Responsabile per componente/funzione dell'attività

**A:** Autorizzazione. Indica chi fornisce l'autorizzazione per le attività

**S:** Supporto. Indica il competente a supportare il Responsabile durante l'esecuzione l'attività

**I:** Informazioni. Indica chi deve essere informato delle varie fasi del processo.

Tabella 8. Matrice di responsabilità

Attività	Fornitore	Cliente (Unità SSII)	Cliente (Destinatari finali)
Gestione Centro di Formazione ed aule didattiche	R	I	
Gestione consegne	R	A	
Centro stampa	R	S	I
Vigilanza e Portineria	R	I	
Giardinaggio	R	I	
Pulizie locali	R	I	
Fornitura dei materiali di consumo	R	S	i
Servizio spedizione	R	S	i
Servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti	R	S	

L'Amministrazione si riserva di nominare un Responsabile di sede per il controllo dell'erogazione dei servizi di Villa Lucidi da parte del Fornitore.

## 9 Modalità di Valorizzazione e Pagamento

### 9.1 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per il servizio sono definite le componenti di spesa riportate nella tabella seguente.

*Tabella 9. Riepilogo modalità di valorizzazione e pagamento delle prestazioni*

<b>Componente</b>	<b>Modalità di valorizzazione</b>	<b>Modalità di pagamento</b>
Gestione Centro di Formazione ed aule didattiche	Forfait annuale	Canone mensile
Gestione consegne	Forfait annuale	Canone mensile
Vigilanza e Portineria	Forfait annuale	Canone mensile
Giardinaggio	Forfait annuale	Canone mensile
Pulizie locali	Forfait annuale	Canone mensile
Fornitura dei materiali di consumo	Forfait annuale	Canone mensile
Servizio spedizioni	Forfait annuale	Canone mensile
Servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti	Forfait annuale	Canone mensile
Management del comprensorio	Forfait annuale	Canone mensile

Il valore dei sottoservizi è determinato sulla base dei forfait annuali indicati dal fornitore nell'offerta economica.

Si specifica che nel valore forfetario dei Servizi di conduzione, gestione e manutenzione degli impianti è compreso il pagamento dei consumi delle utenze (per un valore approssimativo di circa 600.000 Euro/anno).

### 9.2 PAGAMENTO DEL SERVIZIO

I corrispettivi dei sottoservizi saranno corrisposti sotto forma di canone mensile complessivo risultante dalla somma delle quote mensili dei sottoservizi attivi nel mese, calcolate come dodicesimi dei rispettivi forfait annuali.

L'amministrazione si riserva di revocare uno o più dei sottoservizi sopra indicati mediante specifica comunicazione al fornitore.