



Università degli Studi di Napoli *Federico II*

Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (C.S.I.)



Segreteria Amministrativa

DATI ANAGRAFICI – PUNTO ORDINANTE

Nome GIUSEPPE Cognome MARRUCCI

User ID NAUNI0540

Nome Amministrazione CENTRO DI ATENEO PER I SERVIZI INFORMATIVI
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

Tel 0812537182 Fax 0812537883

E-mail GIUSEPPE.MARRUCCI@unina.it

Mese-Anno registrazione al MePA Settembre 2006

La qualità in un *click*

Il MePA e l'esperienza del Centro di Ateneo per i Servizi Informativi dell'Università degli Studi di Napoli Federico II

“Il Centro eroga servizi e fornisce le infrastrutture informatiche e telematiche a supporto delle attività amministrative, didattiche e di ricerca dell'Ateneo”.

Il CSI è dunque il Centro di competenza dell'Ateneo per l'acquisizione, la gestione, la manutenzione ed il monitoraggio delle forniture ICT.

Nel corso del secondo anno di attività dalla sua istituzione, i procedimenti del Centro hanno subito una svolta molto significativa, basata sull'innovazione dei processi per l'acquisizione di beni e servizi, con l'obiettivo primario di operare in qualità sia sul versante dei rapporti con i fornitori, sia sul versante dell'erogazione dei servizi ICT.

L'adesione al MePA non nasce dunque per caso: nonostante il disposto ex art. 1 comma 450 della L. 296 del 27/12/06, escluda formalmente le Università dall'obbligo dell'acquisizione di beni e servizi sotto soglia dal MePA, tenacia e determinazione del Centro hanno catalizzato un'attività di analisi attenta, incisiva ed approfondita del processo in oggetto.

Il punto di partenza ha riguardato tre aspetti cruciali:

- lo sradicamento di quella punta di scetticismo dei tecnici informatici risalente alla minore incidenza dei Punti Ordinanti sui processi di acquisto, che ha caratterizzato i primi anni di attività della Consip;
- l'analisi e l'approfondimento dei riferimenti giuridici e dei profili normativi interni in materia;
- l'impostazione di un approccio pragmatico alla qualità.

Il risultato più significativo è stato lo sradicamento del luogo comune che vedeva la Consip come semplice “vetrina”.

I tecnici informatici sono stati coinvolti attraverso percorsi guidati nell'esplorazione degli “scaffali” del MePa, agendo nella logica del “*training on the job*” e, mediante l'attivazione di acquisizioni reali, hanno potuto verificare efficienza ed efficacia del processo elettronico.



Università degli Studi di Napoli *Federico II*

Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (C.S.I.)



Segreteria Amministrativa

I beni e i servizi ICT, con 535 cataloghi, 70.952 articoli ed una movimentazione di acquisti per circa di 60 milioni di euro (fonte Consip – Atti Convegno: “Il Mercato Elettronico della P.A. L’esperienza di Amministrazioni ed Imprese” - Roma, 4 Giugno 2007), rappresentano la fetta percentuale più significativa dei prodotti offerti sul MePA.

Ci si è subito resi conto che, per recuperare efficienza, bisognava rivisitare i processi che sostanziano la nostra azione, e finalizzare tali processi al miglioramento della qualità dei servizi.

Per quanto concerne il secondo aspetto, seguendo le linee tracciate dal nuovo Codice degli Appalti, a partire dal 2007 il Centro ha istituito l’Albo dei fornitori per l’acquisizione di beni e servizi in economia, coinvolgendo i fornitori sui nuovi processi che si accingevamo a porre in essere nel corso dell’anno.

Nel Bando pubblico emanato con D.P. n. 2 del 18/12/2006 (allegato) è stato evidenziato che il Centro intendeva ricorrere anche all’utilizzo del MePA. Pertanto, nell’invito predisposto per l’iscrizione, è stato raccomandato alle Società di indicare se erano in possesso o meno dell’abilitazione, dando indicazione alle stesse su come eventualmente richiederla.

Superati questi ostacoli, si è prospettato un cammino più agevole, ed il posizionamento strategico assunto dalla Consip nel ruolo di centrale di committenza e di gestore del MePa è stato fondamentale, agevolando notevolmente la modalità e la tempistica degli iter procedurali per l’acquisizione di beni e servizi.

Alla portata di un *click* ci siamo trovati di fronte a cataloghi aggiornati e fornitori qualificati, e il processo di acquisto è stato gestito con fasi transattive trasparenti, snelle e lineari, che hanno interessato tutto il flusso documentale e contemplato anche il *reporting*.

Un semplice *click* che tuttavia non ha prodotto la temuta spersonalizzazione del processo: una volta acquisita la fornitura è stato sempre possibile instaurare tra punto ordinante e fornitore una collaborazione reciproca finalizzata all’ottimizzazione delle attività connesse alla consegna, al collaudo ed alla soddisfazione dell’utenza.

Si è così raggiunta un’elevata efficienza sugli iter procedurali a valle dei processi autorizzativi di spesa, che ha prodotto notevoli risparmi (circa il 30%) sui tempi necessari all’acquisizione dei beni e sulle risorse umane messe a disposizione per tali attività.

Fin qui l’efficacia e l’efficienza, ma, come abbiamo evidenziato in precedenza, il terzo e non l’ultimo dei nostri approcci consisteva nel correlare la qualità alla missione istituzionale del Centro.

Per far ciò abbiamo concentrato gli sforzi nella riduzione delle ambiguità inerenti la qualità dei servizi ICT al fine di rendere la qualità un concetto effettivamente utilizzabile.

Al fine di acquisire servizi ICT di qualità abbiamo cercato di individuare le c.d. *best practices*, rispondendo in concreto alle seguenti domande operative:

- come richiedere la qualità necessaria;
- come formalizzare la qualità richiesta;
- come valutare la qualità offerta;
- come verificare la qualità ottenuta.



Università degli Studi di Napoli *Federico II*

Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (C.S.I.)



Segreteria Amministrativa

Per i fini istituzionali il Centro acquisisce ed eroga servizi ICT quindi a valle, ha la necessità di definire, misurare e sostanziare la qualità all'atto degli acquisti; a monte ha necessità di pretenderla, valutarla e verificarla.

Per quanto riguarda il processo a valle, dal momento in cui la Consip ha adottato le *Linee guida per l'acquisizione dei servizi ICT* predisposte dal CNIPA quale regolamento interno cogente per tutte le sue procedure di appalto* (fonte CNIPA), è stata trovata la convergenza operativa che cercavamo.

Il Centro ha proseguito il suo processo di riorganizzazione delle procedure per l'acquisizione dei beni ICT, per cui, qualora i prodotti da acquisire non erano disponibili sul versante delle Convenzioni, si predisponivano gli iter procedurali per l'acquisizione degli stessi sul MePA.

Un approccio dunque non esclusivo al MePA ma a nostro avviso più funzionale al raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati, consapevoli del fatto che i livelli di qualità raggiunti dalla Consip sul versante delle convenzioni non sono certamente di facile realizzazione sul MePA.

Per quanto riguarda il processo a monte, si è proceduto alla valutazione della qualità dei servizi offerti attraverso la comparazione tra la qualità dei beni acquisiti in passato e quelli acquisiti nel 2007 ed il monitoraggio dei livelli di soddisfazione dell'utente finale.

A titolo esemplificativo, in calce viene riprodotta la tabella che compara le caratteristiche di n. 50 stampanti acquisite con procedura aperta nel 2006 ed un'acquisizione operata nel 2007:

	Stampante 2006	Stampante 2007
Caratteristiche	laser monocromatica	laser monocromatica
<i>Pagine al minuto</i>	18	33
<i>Processore</i>	200 Mhz	366 Mhz
<i>Ram installata</i>	8 Mb	32 Mb
<i>Ram max</i>	8 Mb	160 Mb
CONNESSIONI:		
<i>Usb2</i>	si	Si
<i>Parallela</i>	si	Si
<i>Rete</i>	no	Si
<i>Tempo di stampa della prima pagina</i>	14 secondi	6,5 secondi
<i>Risoluzione di stampa</i>	1200 x 600	1200 x1200
<i>Opzione cassetto aggiuntivo</i>	no	Si
<i>Fronte retro</i>	no	Si
<i>Toner aggiuntivo</i>	no	Si
<i>Servizio smaltimento stampante dismessa</i>	no	Si
<i>Garanzia</i>	12 mesi	36 mesi NBD
Prezzo oltre iva:	€ 133,00	€ 81,03



Università degli Studi di Napoli *Federico II*

Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (C.S.I.)



Segreteria Amministrativa

La quantificazione del rapporto costi/benefici sembra superfluo considerato che:

- il costo di un *toner* aggiuntivo per quel tipo di stampante si aggira intorno ai 75 euro;
- il costo per il servizio di smaltimento di una stampante si aggira intorno ai 6 euro.

Abbiamo acquisito le stampanti, comprensive di 36 mesi di garanzia NBD (*next business day*), a costo zero, senza contare la soddisfazione degli utenti in relazione al prodotto, l'apprezzamento dei tecnici informatici in merito ai 36 mesi di assistenza, il risparmio per la riduzione del consumo della carta per l'opzione del fronte retro.

Si riporta di seguito:

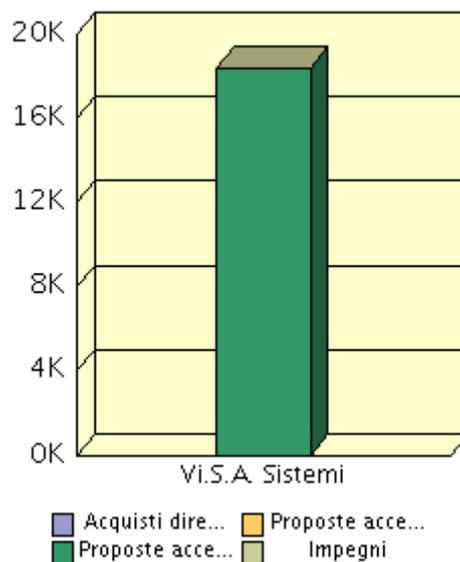
- l'elenco delle transazioni operate nel corso del 2007, distinte per adesione a Convenzioni e RDO e ODA;

Partner commerciale	Adesione a convenzioni	Partner commerciale	Rdo/Oda
Hewlett Packard	8.434,40	DELL	54.600,00
RTI Ingram Micro	5.214,28	MEMOGRAPH	52.875,00
BABINI	1.999,90	DELL	52.580,00
RTI Ingram Micro	2.517,54	NICA SRL	27.900,00
BABINI	12.358,40	Elettrodata	16.380,00
OLIVETTI SPA	3.500,00	Vi.S.A. Sistemi	8.972,95
FUJITSU SIEMENS	109.355,40	LINDY ITALIA S.R.L.	900,00
FUJITSU SIEMENS	9.151,96		
RTI Ingram Micro	4.010,98	Totale	214.207,95
OLIVETTI SPA	3.500,00		
RTI Ingram Micro	4.010,98		
Totale	164.053,84		
totale generale	378.261,79		

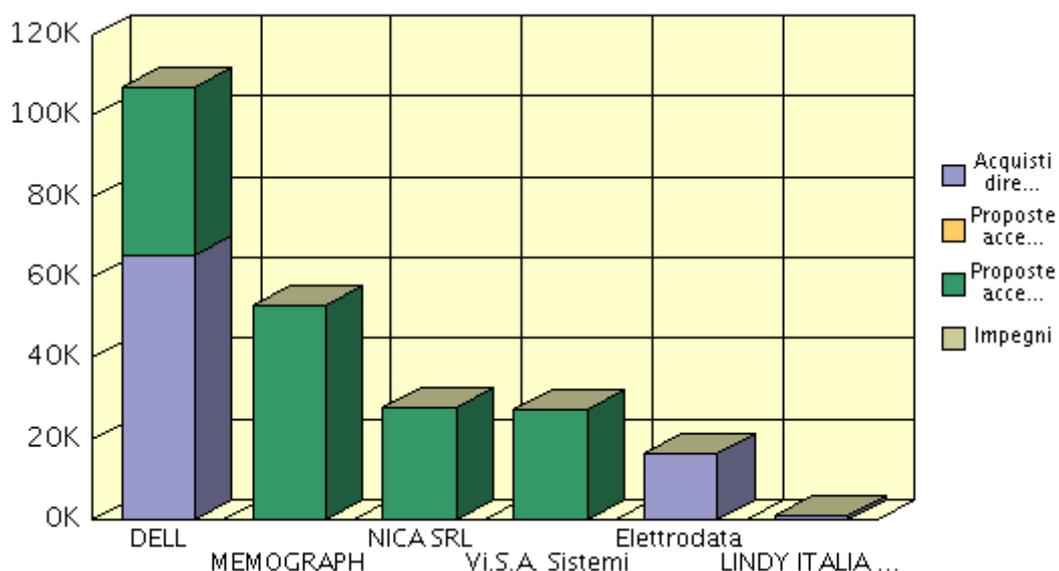


Segreteria Amministrativa

- il grafico risultante dalle transazioni sul MePA riferite al 2006;



- il grafico risultante dalle transazioni sul MePA riferite al 2007;





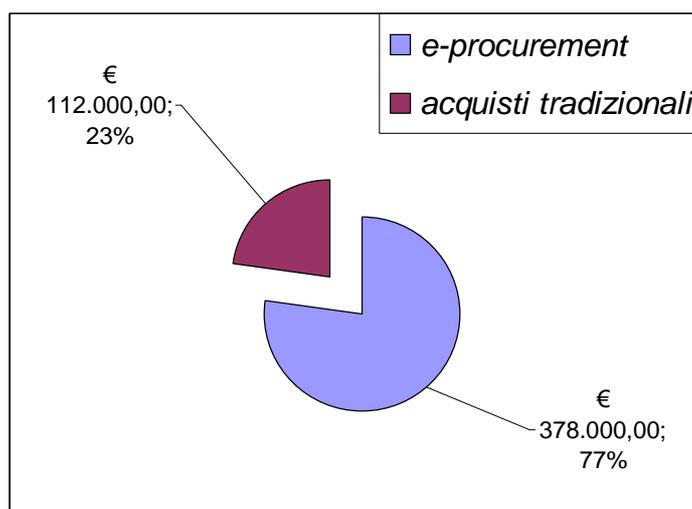
Università degli Studi di Napoli *Federico II*

Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (C.S.I.)



Segreteria Amministrativa

- il grafico che rapporta le risorse finanziarie delle transazioni commerciali eseguite in *e-procurement* e le risorse disponibili in bilancio per l'acquisizione dei beni ICT tangibili (*hardware*):



Gli Atenei, se da un lato sono formalmente esclusi dall'obbligo del ricorso al MePA, dall'altro hanno un assetto istituzionale pressoché uniforme e concentrico di strutture autonome, aspetto che consente notevoli sviluppi sul versante della razionalizzazione degli acquisti dei servizi ICT.

Una strategia che il Centro di Ateneo per i Servizi Informativi ha avviato nel 2007, e si propone di consolidare nel 2008, attivandosi come centrale di committenza interna non solo per il software di base e gli applicativi, ma anche per l'acquisizione dei beni ICT.

Molto spesso, infatti, le strutture autonome degli Atenei non hanno le necessarie competenze professionali specifiche nel campo dell'ICT per accedere agli strumenti messi a disposizione dalla Consip (Convenzioni e MePA). Inoltre, un altro ostacolo che limita il ricorso agli acquisti per adesione alle Convenzioni, è quello dei limiti minimi di acquisto.

Per il 2008 siamo intenzionati a ripercorrere la strada intrapresa ed avviare un più ampio coinvolgimento delle strutture autonome sul versante dell'acquisizione dei servizi ICT di qualità.

Il Segretario Amministrativo
(Dott. Costanzo Durante)