

# CARTA DEI SERVIZI



### Premessa

IT, Infrastrutture e Patrimonio, di seguito denominata SIT, nell'ottica di migliorare l'erogazione delle proprie prestazioni, si è dotata di una Carta dei Servizi attraverso la quale intende stabilire un chiaro ed efficace rapporto con i propri utenti.

La Carta dei Servizi:

- stabilisce gli impegni di SIT ed i diritti degli utenti in merito alla fornitura dei servizi;
- fornisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami;
- fornisce gli standard dei servizi quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio.

Il SIT si impegna ad erogare i propri servizi in maniera regolare, senza interruzioni, e ad implementare soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per migliorare il livello di efficacia ed efficienza dei servizi stessi.

Per migliorare il processo di erogazione e fruizione dei servizi, gli operatori di SIT e gli utenti sono tenuti a conoscere ed a rispettare le "Policy per l'utilizzo degli strumenti informatici" e le "Linee guida per l'uso della telefonia", inoltre SIT si impegna a sottoscrivere un processo di valutazione secondo i criteri generali definiti dalla Fondazione.

La cooperazione e la partecipazione, oltre alle indicazioni ed ai suggerimenti di tutti coloro che vivono gli spazi ed i servizi FBK, sono il punto di partenza per migliorare la condizione dell'intero patrimonio, per erogare i servizi nel modo più efficace possibile e soddisfare conseguentemente le aspettative degli utenti. Il coinvolgimento degli utenti è anche il presupposto indispensabile per diffondere una cultura della sicurezza e del rispetto del Patrimonio Pubblico in generale, che va riscoperto sempre più come un bene comune da mantenere e da difendere.

Oltre agli obiettivi istituzionalmente definiti, il Servizio si è dotato di policy finalizzate ad un sempre più consapevole utilizzo delle risorse naturali nel rispetto di una politica generale della Fondazione, riguardante il perseguimento di uno sviluppo sostenibile rispetto all'ambiente locale e generale. A tal fine è stato avviato un processo di certificazione ambientale secondo lo standard LEED degli edifici della Fondazione, di cui le policy sono parte integrante. Queste regole interne, soggette a costante revisione e miglioramento, fanno parte della presente Carta dei Servizi e sono:

- Policy per acquisti sostenibili
- Policy e piano operativo per la pulizia degli edifici
- Policy per la gestione dei rifiuti solidi
- Policy per la regolamentazione del fumo negli edifici
- Policy per la riduzione dei consumi energetici (determina n. 6, di data 3 aprile 2010)

### **Mission**

Garantire la costante innovazione dei sistemi informatici e tecnologici, nonché la loro progettazione, implementazione e manutenzione e assicurare la gestione dei beni patrimoniali della Fondazione.

### Funzioni

Il Servizio IT, Infrastrutture e patrimonio ha il compito di:

- garantire la costante innovazione dei sistemi informatici e tecnologici, nonché la loro progettazione, implementazione e manutenzione;
- assicurare la definizione dell'architettura, la progettazione, la realizzazione e la gestione delle reti di comunicazione necessarie a garantire il corretto funzionamento dei sistemi informativi e tecnologici,
- garantire la disponibilità dei sistemi in esercizio, nonché il loro corretto dimensionamento in base alle esigenze attuali e future;
- assicurare il soddisfacimento delle esigenze dell'organizzazione in materia di elaborazione e salvataggio dati garantendone la disponibilità e l'accesso controllato;
- fornire agli utenti un adeguato supporto tecnologico e formativo aiutandoli anche nell'individuazione e nella valutazione di procedure e prodotti software;
- assicurare la gestione dei beni patrimoniali della Fondazione sulla base delle esigenze delle diverse funzioni;
- definire e proporre gli standard di servizio tecnico alla Fondazione, in coerenza con le politiche e i piani operativi e di sviluppo elaborati ed i budget di investimento e di spesa relativi;
- garantire la disponibilità di sedi e di spazi adeguati agli standard, alle necessità organizzative ed alle norme di igiene e sicurezza, nonché ai principi di sostenibilità energetica e di cura dell'ambiente,
- provvedere alla programmazione ed al coordinamento della realizzazione delle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria delle sedi e degli impianti connessi;
- assicurare la trasparenza delle attività svolte dal Servizio mediante aggiornamento costante della pagina "Amministrazione Trasparente" sul sito istituzionale della Fondazione;

## Attività

Nello svolgimento dei compiti del Servizio, il Responsabile è tenuto in particolare a:

- curare l'elaborazione e gestione del proprio budget;
- coordinare le attività delle unità interne al servizio;
- mantenere i contatti con enti, territoriali e non, nell'espletamento degli adempimenti di competenza del servizio;
- garantire la gestione logistica della Fondazione;
- determinare l'aggiudicazione definitiva e concludere i contratti per l'approvvigionamento di beni e servizi per importi inferiori alla soglia comunitaria, nel rispetto degli atti di programmazione approvati dal Consiglio di Amministrazione;
- concludere i contratti per l'approvvigionamento di lavori, comprese le manutenzioni ordinarie e straordinarie, secondo quanto previsto dalla L.P. 26/1993 fino a 500.000 euro o alla diversa soglia definita dalla medesima legge provinciale;
- svolgere ogni operazione finalizzata ad assicurare le condizioni di sicurezza e di conformità alle normative vigenti degli edifici e degli impianti delle sedi di FBK;
- curare, nell'ambito delle direttive del Consiglio di Amministrazione, la programmazione edilizia e i piani di fattibilità e curare la relativa progettazione, affidando incarichi professionali a terzi;
- garantire l'effettuazione degli adempimenti necessari per le procedure di collaudo e abitabilità delle opere realizzate;
- curare la predisposizione dei contratti di alta o specifica professionalità fino a € 20.000,00;
- provvedere alla tenuta dei registri contabili ossia registro della gestione inventariale patrimoniale;
- provvedere alla definizione, sottoscrizione e gestione dei contratti assicurativi al fine di garantire il patrimonio immobiliare e mobiliare della Fondazione;
- verificare per la parte di propria competenza, in fase di bilancio di previsione, di bilancio consuntivo e in corso di attuazione, il rispetto delle Direttive della PaT, coordinandosi con gli altri destinatari delle stesse e con il Responsabile Servizio Amministrazione;
- assicurare la trasparenza e la condivisione dei servizi mediante il mantenimento di un sito web contenente la Carta dei Servizi, le Policy, la descrizione dei servizi erogati, la documentazione delle procedure di accesso ai servizi, un servizio di news, via Web e RSS, che avverte gli utenti di eventuali novità, modifiche o interruzioni ai servizi.

## Principi fondamentali

I servizi erogati sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di partecipazione, trasparenza, eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia.

- **Partecipazione:** SIT e la ricerca collaborano nella definizione delle strategie di evoluzione dei sistemi informatici e tecnologici e della rete di ricerca di FBK.
- **Trasparenza:** SIT si impegna a comunicare con gli utenti con la massima chiarezza possibile e a valutare e rispondere tempestivamente alle lamentele, alle proposte, ai suggerimenti, alle richieste di chiarimento e ai consigli degli utenti.
- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti.
- **Imparzialità:** nei comportamenti verso gli utenti, SIT si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.
- **Continuità:** SIT si impegna ad erogare servizi regolari, continui e senza interruzioni. Eventuali discontinuità nell'erogazione potranno essere imputabili soltanto a:
  - guasti dell'infrastruttura di rete FBK o di operatori interconnessi;
  - manutenzioni per garantire il corretto funzionamento dei sistemi;
  - cause di forza maggiore.
- **Efficienza ed efficacia:** SIT persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### Service Level Agreement

Le condizioni che descrivono il livello di servizio (SLA) per il supporto agli utenti e per il ripristino di servizi critici vengono descritte di seguito.

#### Supporto agli utenti

L'orario del supporto agli utenti è il seguente:  
dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 16:30  
il venerdì dalle 8:30 alle 14:30

I termini generali di SLA sono i seguenti:

- apertura interventi: senza limiti di orario, via e-mail;
- presa in carico degli interventi: entro 4 ore lavorative dall'apertura della chiamata;
- risoluzione:
  - entro 8 ore lavorative dalla presa in carico, salvo esigenze particolari dell'utente e disponibilità di materiali e apparati, nel 90% dei casi;
  - in caso di riparazioni in garanzia i termini suddetti si intendono aumentati del tempo effettivo di riparazione del fornitore.

Per ottimizzare i tempi di intervento e migliorare la qualità e la tracciabilità del servizio, le richieste di intervento al SIT avvengono esclusivamente via mail all'indirizzo [help-IT@fbk.eu](mailto:help-IT@fbk.eu), per interventi che riguardano l'IT, e [help-tech@fbk.eu](mailto:help-tech@fbk.eu), per interventi sulle infrastrutture tecnologiche non IT. Vista la difficoltà di filtrare lo SPAM in arrivo non si garantisce la presa in carico di richieste provenienti da indirizzi non FBK. Per garantire la trasparenza del processo saranno spediti dei messaggi informativi agli utenti al momento della ricezione, della presa in carico e della chiusura dell'intervento.

Suggerimenti e segnalazioni di qualsiasi carattere possono essere inviate a [gsc\\_discussion@fbk.eu](mailto:gsc_discussion@fbk.eu). Le segnalazioni verranno discusse con i referenti della ricerca e utilizzate per il miglioramento del servizio.

SIT si riserva la facoltà di decidere l'urgenza e la priorità degli interventi in relazione alla criticità del disservizio.

#### Interruzione di servizi critici

L'orario in caso di interruzione di servizi critici allo svolgimento dell'attività di FBK è 24x7x365.

In questo caso SIT interverrà con i seguenti SLA:

- interventi di emergenza: entro 30' (in orario di servizio) o 60' (in regime di reperibilità) dalla segnalazione al Presidio di Portierato se sussiste uno dei seguenti casi:
  - rischio per la salute e la sicurezza;
  - danni agli immobili od agli impianti;
  - interruzione di servizi essenziali con rischio di gravi danni all'attività FBK.
- interventi di urgenza: entro 8 ore lavorative dalla segnalazione (esclusi sabato e festivi) se sussiste uno dei seguenti casi:
  - Possibile rischio di danni
  - Compromissione parziale dell'attività
  - Scarsa efficienza di funzionamento

L'interruzione di servizi critici potrà essere segnalata:

- dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 17:00, mandando una e-mail a [help-IT@fbk.eu](mailto:help-IT@fbk.eu);
- al di fuori del normale orario di lavoro, telefonando alla sede di Povo (0461.314444), che provvederà ad avvertire SIT.



## Documentazione

SIT si impegna a mantenere un sito web in italiano e in inglese con:

- la Carta dei Servizi, le Policy per l'utilizzo dei sistemi informatici;
- la descrizione dei servizi erogati;
- la documentazione delle procedure di accesso ai servizi;
- un servizio di news, via Web e RSS, che avverta gli utenti di eventuali novità, modifiche o interruzioni ai servizi.

## Descrizione dei Servizi

La descrizione completa dei servizi offerti da SIT e le istruzioni per il loro utilizzo, sono disponibili all'indirizzo <http://sit.fbk.eu>.