

# Direzione Centrale Acquisti



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2022

***Sportello di orientamento all'utenza***

<b><i>Descrizione</i></b>	Risponde alle richieste che hanno per oggetto le attività della Direzione Centrale acquisti, con istruttoria diretta del quesito o orientando l'utenza verso la struttura competente
<b><i>Destinatari</i></b>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti, borsisti e assegnisti dell'Ateneo Cittadini, enti e imprese
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Via e-mail a <a href="mailto:sportello.centraleacquisti@unimi.it">sportello.centraleacquisti@unimi.it</a>
<b><i>Contatti</i></b>	Responsabile di Direzione <a href="mailto:sportello.centraleacquisti@unimi.it">sportello.centraleacquisti@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121374.htm">work.unimi.it/aree_protette/121374.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Giornate lavorative in cui il servizio è disponibile</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale annuale di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di risposta</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni previsti per dare risposta</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Indicatore:</b> Comunicazione all'utenza della presa in carico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di riscontri inviati rispetto al numero totale di richieste</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Indicatore:</b> Comunicazione all'utenza della risposta</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di risposte inviate rispetto al numero totale di richieste</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p>

**Trasparenza****Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione di informazioni tramite pagina web dedicata

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione del servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello", rispetto al numero totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

&lt; 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità servizio

**Unità di misura:**

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al numero totale di giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza****Indicatore:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

**Unità di misura:**

Percentuale di unità impiegate

**Valore programmato:**

100%

***Pianificazione dei fabbisogni******Approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale******Descrizione***

Rilevamento dei fabbisogni delle strutture, per consentire un'efficace programmazione e ottimizzazione delle procedure d'acquisto.

Attività di approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale per appalti e contratti pubblici nella fase di

---

preparazione della procedura, durante lo svolgimento e nella eventuale fase precontenziosa.

---

**Destinatari**

Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese

---

**Modalità di erogazione**

Online, con invio dati a [direzione.acquisti@unimi.it](mailto:direzione.acquisti@unimi.it), tramite Archiflow o appositi moduli informatici.

---

**Contatti**

Responsabile di Direzione  
[direzione.acquisti@unimi.it](mailto:direzione.acquisti@unimi.it)

---

**Link utili**

[work.unimi.it/servizi/servizi\\_acquisti/122795.htm](http://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm)

---

**Dimensioni/Indicatori****Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Indicatore:**

Presidio della casella email

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di presidio della casella email rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Unità di misura:**

100%

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle email dedicate al servizio

**Unità di misura:**

Numero annuale di giorni di accesso alla casella email dedicata rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza****Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione delle informazioni relative ai contratti quadro attivati ad esito della rilevazione dei fabbisogni sul sito di Ateneo dedicato e in Unimibox

**Valore programmato:**

---

Si

**Efficacia****Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità misura:**

Adeguatezza dell'elaborazione dei dati raccolti per l'attivazione di contratti quadro

**Valore programmato:**

Si

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza****Indicatore:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

**Unità di misura:**

Percentuale unità impiegate

**Valore programmato:**

100%

---

***Gestione procedure negoziate telematiche di forniture-servizi/lavori per importi sotto le rispettive soglie comunitarie***

***Descrizione***

Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto

***Destinatari***

Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese

***Modalità di erogazione***

Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina [work.unimi.it/servizi/123043.htm](http://work.unimi.it/servizi/123043.htm), con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura

Attività di analisi e valutazione, supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori), finalizzate

---

---

all'assunzione della delibera da parte dell'Organo competente (in caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla Struttura di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla Struttura)

Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale

Espletamento procedura e stipula contratto in forma di atto pubblico amministrativo (lavori)/scrittura privata (servizi forniture)

Trasmissione a mezzo e-mail alla Struttura richiedente e al Direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione

---

#### *Contatti*

Responsabile del Settore Gare – Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori – Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture – Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - [settore.gare@unimi.it](mailto:settore.gare@unimi.it) e [direzione.acquisti@unimi.it](mailto:direzione.acquisti@unimi.it)

Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta

---

#### *Link utili*

[work.unimi.it/servizi/servizi\\_acquisti/122795.htm](http://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm)

---

#### *Dimensioni/Indicatori*

##### **Accessibilità**

###### **Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, ArchiFlow, sito web)

###### **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

###### **Valore programmato:**

3

##### **Tempestività**

###### **Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio

###### **Unità di misura:**

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

###### **Valore programmato:**

Sì

###### **Indicatore:**

Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento

###### **Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dall'approvazione della procedura da parte dell'organo competente

---

---

**Valore programmato:**

≤ 90

**Indicatore:**

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della procedura

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva

**Valore programmato:**

≤ 90

**Indicatore:**

Risposta alle richieste pervenute nell'anno (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

**Unità di misura:**

Percentuale di richieste riscontrate

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza****Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie per usufruire del servizio sul sito d'Ateneo dedicato

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

**Valore programmato:**

95%

**Continuità**

---

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza****Indicatore:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

**Unità di misura:**

Percentuale di unità impiegate

**Valore programmato:**

100%

***Gestione procedure telematiche con bando sopra soglia comunitaria***

<b><i>Descrizione</i></b>	Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto
<b><i>Destinatari</i></b>	<i>Destinatari</i> Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	<p>Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina <a href="http://work.unimi.it/servizi/123043.htm">work.unimi.it/servizi/123043.htm</a>, con cui struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura</p> <p>Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale</p> <p>Espletamento procedura e stipula contratto in forma pubblica amministrativa</p> <p>Trasmissione via e-mail alla struttura richiedente e al direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione</p>
<b><i>Contatti</i></b>	Responsabile del Settore Gare – Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori – Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture – Responsabile

---

dell'Ufficio Gare Servizi - [settore.gare@unimi.it](mailto:settore.gare@unimi.it) e  
[direzione.acquisti@unimi.it](mailto:direzione.acquisti@unimi.it)

Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta

---

**Link utili**

[work.unimi.it/servizi/servizi\\_acquisti/122795.htm](http://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, ArchiFlow, sito web)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

**Valore programmato:**

100%

**Indicatore:**

Tempo massimo di espletamento della procedura di affidamento

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dall'approvazione della procedura da parte dell'organo competente

**Valore programmato:**

≤ 120

**Indicatore:**

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della procedura

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva

**Valore programmato:**

≤ 5

**Indicatore:**

Tempo massimo di trasmissione della copia del contratto

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per la trasmissione dalla stipula del contratto

**Valore programmato:**

≤ 5

---

---

**Indicatore:**

Risposte alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di richieste riscontrate

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza****Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie per usufruire del servizio sul sito d'Ateneo dedicato alla comunicazione interna

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

**Valore programmato:**

95%

**Continuità****Indicatori:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza****Indicatori:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

**Unità di misura:**

---

Percentuale di unità impiegate

**Valore programmato:**

100%

---

### *Formazione e gestione albo fornitori*

---

#### *Descrizione*

Gli Uffici del Settore si occupano della formazione e della gestione degli albi fornitori in materia di lavori edilizi - forniture di beni - prestazioni di servizi

#### *Destinatari*

Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese

#### *Modalità di erogazione*

Richiesta scritta via e-mail a [settore.gare@unimi.it](mailto:settore.gare@unimi.it) o mediante Archiflow

Attività di analisi e valutazione supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori). In caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente

Espletamento procedura di istituzione dell'Albo (previa adeguata pubblicità) e suo aggiornamento periodico. Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente del link di accesso a tutte le istanze pervenute e della comunicazione di pubblicazione/aggiornamento Albo.

#### *Contatti*

Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - [settore.gare@unimi.it](mailto:settore.gare@unimi.it) e [direzione.acquisti@unimi.it](mailto:direzione.acquisti@unimi.it)

Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta

#### *Link utili*

[work.unimi.it/servizi/servizi\\_acquisti/122795.htm](http://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm)

#### *Dimensioni/Indicatori*

##### **Accessibilità**

##### **Indicatori:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email. ArchiFlow, sito web)

##### **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

##### **Valore programmato:**

---

---

3

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

**Valore programmato:**

100%

**Indicatore:**

Tempo massimo di espletamento procedura

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dalla presa in carico della richiesta

**Valore programmato:**

≤ 60

**Indicatore:**

Tempo massimo di comunicazione esito procedura

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di approvazione dell'Albo

**Valore programmato:**

≤ 5

**Indicatore:**

Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di pubblicazione dell'Albo)

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di richieste riscontrate

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza****Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato per usufruire del servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

**Unità di misura:**

---

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

**Valore programmato:**

95%

**Continuità**

**Indicatori:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatori:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

**Unità di misura:**

Percentuale di unità impiegate

**Valore programmato:**

100%

---

*Affidamenti diretti inferiori a € 40.000*

*Gestione procedure telematiche MePA di valore inferiore alla soglia comunitaria*

*Adesione a convenzioni CONSIP e ARIA Lombardia*

*Rilascio diplomi e badge*

---

**Descrizione**

- Approvvigionamento di beni e servizi mediante affidamenti diretti di valore inferiore a € 40.000
  - Acquisti di beni e servizi per valore inferiore alla soglia comunitaria, utilizzando il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA)
  - Approvvigionamento di beni e servizi mediante l'adesione alle convenzioni stipulate dai soggetti aggregatori CONSIP e ARIA Lombardia
-

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilascio di diplomi e badge</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, laureati (per il Rilascio di diplomi e badge) Enti e imprese
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Tramite compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina <a href="http://work.unimi.it/servizi/123043.htm">/work.unimi.it/servizi/123043.htm</a>, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura Esame della richiesta (in caso di esito positivo dell'istruttoria, conferma e-mail alla Struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente) Espletamento procedura se richiesto e stipula contratto (su piattaforma telematica o mediante emissione di ordine) Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente e al direttore dell'esecuzione di copia del contratto e della comunicazione di avvio esecuzione</p> <p><b>Per diplomi e badge:</b></p> <p>1) Procedura di stampa dei diplomi. Invio per posta assicurata a laureati 2) Stampa Badge e comunicazione via e-mail al richiedente per ritiro.</p>
<b>Contatti</b>	Responsabile del Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni <a href="mailto:ufficio.acquisti@unimi.it">ufficio.acquisti@unimi.it</a> , <a href="mailto:sportello.certificazioni@unimi.it">sportello.certificazioni@unimi.it</a> Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm">work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità:</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, ArchiFlow, sito web)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b></p>

---

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

**Valore programmato:**

100%

**Indicatore:**

Tempo massimo di espletamento della procedura di affidamento

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dalla presa in carico della richiesta

**Valore programmato:**

≤ 60

**Indicatore:**

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della procedura

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva

**Valore programmato:**

≤ 5

**Indicatore:**

Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di richieste riscontrate

**Valore programmato:**

100%

**Indicatore:**

Tempo massimo di invio per posta assicurata agli utenti della stampa dei diplomi

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per l'invio dalla data di laurea

**Valore programmato:**

≤ 180

**Indicatore:**

Tempo massimo per la comunicazione email di ritiro del Badge

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dalla richiesta

**Valore programmato:**

≤ 2

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

---

Publicazione annuale delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato per usufruire del servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

**Valore programmato:**

95%

**Continuità**

**Indicatori:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatori:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

**Unità di misura:**

Percentuale di unità impiegate

**Valore programmato:**

100%

---