

Area	Codice Good Practice 2020	Descrizione servizio secondo la classificazione Good Practice 2020	Risorse umane interne	Outsourcing e altri servizi	Studenti Tutor e 150h	TOTALE	Dettaglio attività comprese nel servizio secondo la classificazione Good Practice 2020
AMM	01.01	Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	518.084,63	0,00	0,00	518.084,63	Predisposizione budget - Controllo di gestione - Gestione del cruscotto direzionale Gestione di cruscotti gestionali - Monitoraggio e supporto alla gestione del processo di valutazione delle performance compresa la predisposizione del Sistema di Valutazione e misurazione delle – performance - Gestione bilancio sociale - Monitoraggio, supporto e predisposizione del piano integrato - Servizi statistici (Attività statistica di ateneo inclusa la - reportistica e la gestione Anagrafe Nazionale degli Studenti) e Analisi e benchmark ranking nazionali e internazionali - Supporto alla gestione del piano anticorruzione e del piano trasparenza; supporto alla gestione, monitoraggio e audit delle attività legate all'anticorruzione e alla trasparenza
AMM	01.02	Pianificazione delle risorse umane	136.058,56	0,00	95,48	136.154,04	Pianificazione personale docente, inclusa analisi fabbisogno, programmazione PO, proposta piano assunzioni - Pianificazione personale TA, inclusa analisi fabbisogno, programmazione PO, proposta piano assunzioni - Analisi e mappatura dei processi di ateneo, anche finalizzata al supporto per la dematerializzazione degli stessi
AMM	01.03	Assicurazione qualità, Accredитamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	318.006,53	10.217,49	0,00	328.224,02	Attività di supporto a OIV, Nuclei, PQA e OOGG (per l'accreditamento e la valutazione della didattica e della ricerca) - Gestione e rielaborazione dati da banche dati (es. SUA-CDS, PREOFF, RAD, SUA-RD, SUA-III MISSIONE) - Gestione qualità pratiche ISO - Supporto alla valutazione dei Dipartimenti in ottemperanza ai requisiti AVA ricerca+ assistenza a processo VQR. Accredитamento iniziale o periodico dell'Ateneo/Scuola - Supporto all'accreditamento dei CdS in ottemperanza ai requisiti AVA didattica(incluso supporto al monitoraggio della performance della didattica e AQ, supporto al Presidio della qualità per l'indirizzo e il monitoraggio delle procedure di AQ (Riesami, SUA CDS, Relazione Commisisoni paritetiche); supporto al Nucleo di Valutazione per le funzioni di valutazione del sistema AQ, dei CDS e dei Dipartimenti; supporto alle attività di Audit del NdV - Supporto all'accreditamento dei corsi di Dottorato (inclusa l'attività di supporto per gli adempimenti del Nucleo di Valutazione in materia di dottorati) - Attività di supporto al monitoraggio e adempimenti ANVUR e ANAC - Erogazione, gestione, diffusione dati di ascolto utenza sui servizi (customer, focus group a PTA/PD/assegnisti dottorandi, studenti ita e stranieri...)
AMM	01.04	Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	744.254,12	29.279,52	582,80	774.116,44	Adempimenti fiscali - Consulenza fiscale - Gestione bilancio a consuntivo e bilancio consolidato - Gestione entrate (comprese entrate conto terzi ed altre entrate) - Rapporti con l'istituto cassiere - Registrazione fatture piattaforma certificazione crediti PCC
AMM	01.05	Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	616.187,28	11.895,00	434,00	628.516,28	Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)
AMM	01.06	Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	248.709,52	0,00	1.736,00	250.445,52	Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)

AMM	01.07	Affari istituzionali e supporto organi collegiali	554.235,91	92.948,07	6.510,16	653.694,14	Attività di segreteria e supporto agli organi istituzionali e collegiali - centrali e decentrati - Gestione delle elezioni di ateneo - Revisione delle fonti interne, coordinamento e interpretazione dello statuto, degli atti normativi e dei regolamenti interni
AMM	01.08	Affari legali	185.517,80	7.791,36	0,00	193.309,16	Compliance con il regolamento europeo sulla privacy e supporto alla gestione delle attività finalizzate all'attuazione della normativa in materia di privacy - Gestione del precontenzioso, contenzioso civilistico, amministrativo e penale (si fa riferimento a qualunque tipo di contenzioso: personale, studenti, ricercatori, edilizia) - Supporto alla stesura di contratti con enti partecipati e della partecipazione in enti esterni - Supporto alla stesura di contratti di ricerca e didattica (clausole, NDA, contratti di valorizzazione della proprietà intellettuale etc.) - Supporto e consulenza legale e giuridica
AMM	01.09	Comunicazione esterna e relazioni coi media	237.337,85	60.765,85	0,00	298.103,70	Comunicazione e relazione con l'esterno (compreso Ufficio Stampa e Piano di comunicazione) - Verifica efficacia comunicativa (attività di monitoraggio, valutazione e controllo dell'efficacia comunicativa) - Web marketing, social media, comunicazione integrata, redazione web notizie e informazioni, aggiornamento quotidiano sito
AMM	01.10	Merchandising, sponsorship e fundraising	3.627,58	0,00	0,00	3.627,58	Merchandising - Sponsorizzazioni e fundraising (e.g. rapporti con i donatori, organi della Fondazione, attività della Fondazione)
AMM	01.11	Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	199.375,08	21.702,09	0,00	221.077,17	Comunicazione e relazione con l'interno (compreso Ufficio Stampa e Piano di comunicazione) - Organizzazione eventi e supporto al cerimoniale - Servizio accoglienza ospiti istituzionali
AMM	01.12	Servizi sociali e welfare	27.666,70	39.343,50	186,00	67.196,20	Altre attività legate a servizi sociali e welfare (es. gestione convenzioni con società di trasporto pubblico, supporto al comitato Unico di Garanzia, Iniziative e azioni positive a tutela delle pari opportunità) - Gestione asili nido e centri estivi - Gestione attività ricreative e culturali per dipendenti - Gestione attività sportive - Stipulazione di assicurazioni e convenzioni sanitarie per dipendenti/studenti - Pari opportunità (es. Segreteria pari opportunità, Relazioni CUG, Rapporto annuale, Redazione del bilancio di genere, Counseling psicologico per PTA e PD)
AMM	01.13	Gestione amministrativa personale non strutturato	393.603,29	4.340,42	0,00	397.943,71	Gestione amministrativa contratti di collaborazione (docenze a contratto, attività di supporto alla didattica e alla ricerca) - Gestione amministrativa degli assegnisti di ricerca - Gestione trasferte e missioni del personale non strutturato

AMM	01.14	Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	71.837,96	140.497,64	0,00	212.335,60	Formazione del personale TA e DOC (compresa la formazione relativa alla sicurezza, SI e Web)
AMM	01.15	Gestione amministrativa personale strutturato	623.881,86	110.072,21	1.045,32	734.999,39	Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici - Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale docente - Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale TA - Gestione visite mediche (visite obbligatorie effettuate dal medico competente) - Gestione compensi e missioni del personale docente e del personale TA - Gestione dei contratti di lavoro e gestione amministrativa del personale (orari di lavoro, infortuni, etc.) - Gestione del contenzioso per il personale docente (se non ricorre a vie legali) e gestione dei procedimenti disciplinari - Gestione del contenzioso per il personale TA (se non ricorre a vie legali) e gestione dei procedimenti disciplinari - Gestione del sistema premiante e dell'incentivazione del personale TA - Gestione trattamento previdenziale di fine rapporto e attività connesse - Gestione relazioni sindacali
AMM	01.16	Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	189.706,79	2.157,95	0,00	191.864,74	Concorsi personale docente - Concorsi personale TA – Mobilità e trasferimenti interni/esterni del personale docente - Mobilità e trasferimenti interni/esterni del personale TA
INFR	02.01	Edilizia_Nuovi interventi edilizi	80.652,97	269.300,35	0,00	349.953,32	AFFIDAMENTO (Gestione documentazione, archiviazione e rendicontazione di interventi edilizi; Gestione del database del patrimonio edilizio; Altre attività legate a interventi sul nuovo) - ESECUZIONE (Attività di direzione lavori/di esecuzione del contratto) - Gestione del contenzioso relativo all'attività di edilizia sul nuovo (solo se non ricorre a vie legali) - PIANIFICAZIONE (Attività di pianificazione e programmazione, redazione piano risparmio energetico, monitoraggio consumi, piano eliminazione barriere architettoniche, documento preliminare alla progettazione, partecipazione a bandi per finanziamenti) - PROGETTAZIONE (Gestione appalti, inclusa la definizione dei requisiti tecnici e documentazione tecnico economica per istruttoria procedure di gara, studio di fattibilità e successivi livelli di progettazione, incluse le attività tese all’ottenimento delle autorizzazioni e assentimenti) - VERIFICA, CONTROLLO E COLLAUDO
INFR	02.02	Edilizia_Interventi sul costruito	440.769,15	391.878,70	0,00	832.647,85	AFFIDAMENTO (Gestione documentazione, archiviazione e rendicontazione legata ad interventi di gestione del costruito; Gestione e aggiornamento patrimonio edilizio; Altre attività legate a interventi sul costruito) - ESECUZIONE (Attività di direzione lavori/di esecuzione del contratto, di gestione edile e di impianti e forniture di servizi; Sono comprese tutte le tipologie di manutenzione ordinaria e straordinaria) - Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria (sia impiantistica che costruzioni) preventiva, a guasto ed evolutiva. Considerare anche la manutenzione delle aree verdi - Gestione del contenzioso relativo all'attività di edilizia sul costruito (solo se non ricorre a vie legali) - PIANIFICAZIONE (Attività di pianificazione e programmazione e progettazione, redazione piano risparmio energetico, monitoraggio consumi, piano eliminazione barriere architettoniche, partecipazione a bandi per finanziamenti) - PROGETTAZIONE (Gestione appalti, inclusa la definizione dei requisiti tecnici e documentazione tecnico economica per istruttoria procedure di gara, studio di fattibilità e successivi livelli di progettazione, incluse le attività tese all’ottenimento delle autorizzazioni e assentimenti) - VERIFICA, CONTROLLO E COLLAUDO
INFR	02.03	Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all esecuzione del contratto	350.894,20	0,00	0,00	350.894,20	Definizione e pianificazione dei fabbisogni (inclusa la pianificazione e programmazione acquisti di laboratorio) - Gestione Assicurazioni - Supporto amministrativo alla gestione contratti di servizio (vigilanza, pulizia, portierato, facchinaggio e mense) fino alla firma del contratto - Supporto amministrativo alla gestione contratti per utenze (energia, gas, acqua, riscaldamento, smaltimento rifiuti) - Gestione patrimoniale beni mobili (inclusa la gestione dell'inventario)
INFR	02.04	Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	387.381,65	0,00	0,00	387.381,65	Servizio cassa (gestionale del fondo economale) - Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto

INFR	02.05	Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	135.003,99	0,00	0,00	135.003,99	Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto - Gestione procedure ad evidenza pubblica negoziate fino alla firma del contratto
INFR	02.06	Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	834.108,78	18.925,29	11.587,86	864.621,93	Gestione flussi documentali (es protocollo) - Servizi di posta
INFR	02.07	Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi	1.814.501,17	8.884.361,07	41.828,10	10.740.690,34	Gestione ambientale - Gestione spazi esterni - Servizi di pulizia - Servizi di portierato e custodia, traslochi e facchinaggio - Gestione arredi aule/uffici - Gestione magazzino Programmazione e gestione logistica degli spazi (in relazione ad esigenze didattiche a necessità di spostamenti interni di uffici, strutture...) - Programmazione e monitoraggio dei servizi generali e gestione delle richieste di intervento - Safety - Servizio di Prevenzione e Protezione (svolge/gestisce/controlla attività tra cui valutazione dei rischi, gestione emergenze, sorveglianza sanitaria etc.) - esclusa la formazione - Gestione automezzi ed autisti - Monitoraggio contratti di outsourcing
INFR	02.08	ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	667.155,65	854.134,42	0,00	1.521.290,07	Analisi dei requisiti - Gestione e sviluppo delle configurazioni applicative - Assistenza applicativa - Formazione key user - Attività di manutenzione
INFR	02.09	ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	223.045,24	900.801,13	1.092,50	1.124.938,87	Attività di analisi e valutazione per lo sviluppo dei sistemi informatici di ateneo - Gestione e progettazione portali (di ateneo, di facoltà, etc) e servizi web - Progettazione architettura e gestione piattaforme tecnologiche - Progettazione e gestione applicativi (procedure e data base) - Sviluppo servizi web - Progettazione nuovi servizi digitali - Gestione progetto IT
INFR	02.10	Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	520.873,30	597.599,95	0,00	1.118.473,25	Gestione delle postazioni di lavoro, delle postazioni didattiche, assistenza HW, SW ed helpdesk - Gestione sicurezza informatica - Progettazione e gestione rete e telefonia - Progettazione e gestione sistemistica - Realizzazione DPIA (data protection impact assessment) - Gestione data bridge - Sviluppo servizi di sicurezza - Gestione e sviluppo identity management - Sviluppo/acquisizione e gestione di soluzioni digitali in ausilio alla dematerializzazione dei processi
DID	03.01	Orientamento in entrata	154.081,44	228.229,03	26.271,68	408.582,15	Campagna pubblicitaria su quotidiani, web e altri media - Gestione prova test orientamento online - Guida immatricolazione e orientamento - Progetti di orientamento con istituti esterni - Partecipazione a fiere di settore - Punti informativi e front-office

DID	03.02	Gestione alloggi (vita collegiale)	87.927,68	105.872,80	35.482,30	229.282,78	Iniziative culturali-ricreative - Gestione delle strutture (servizi alberghieri, manutenzione, etc.) - Gestione dei rapporti con gli studenti - Monitoraggio e controllo sul livello di servizio - Gestione delle pratiche amministrative (comprese le attività di assegnazione alloggi, la gestione affidamento del servizio e la gestione dei rapporti con gli enti gestori) - Gestione delle strutture di accoglienza (assegnazione e gestione alloggi e foresterie)
DID	03.03	Gestione mense	22.763,79	288.568,39	849,06	312.181,23	Monitoraggio e controllo sul livello di servizio - Gestione delle pratiche amministrative (comprese la gestione affidamento del servizio e la gestione dei rapporti con gli enti gestori)
DID	03.04	Gestione borse di studio	203.433,03	100.835,12	4.237,08	308.505,22	Altre attività legate a gestione delle borse di studio (attività legate al diritto allo studio, autocertificazioni, esoneri e rimborso tasse, altre forme di sovvenzione) - Altri interventi e servizi per gli studenti (di cui alla L. 429/85 - es. Sale Studio, Associazioni Culturali, ecc.) - Gestione graduatorie per collaborazioni studentesche (tutoraggio, part-time studentesco) - Gestione dei premi di studio e incentivi per gli studenti - Gestione amministrativa dei sostegni economici agli studenti (qualunque tipologia di borsa di studio ad eccezione delle borse di dottorato: borse di studio, part-time studentesco, assegni di tutorato DM 198/2003, prestiti fiduciari) - Gestione delle borse di studio (diretta e indiretta)
DID	03.05	Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti	1.004.625,96	289.815,75	117.293,63	1.411.735,33	Gestione carriere, piani di studio e certificazione (anche predisposizione on line) - Gestione del contenzioso, reclami e ricorsi degli studenti (solo se non ricorre a vie legali) - Gestione stage curriculari - Gestione non contabile della contribuzione studentesca (es attribuzione tasse in base alle fasce di reddito, al merito, etc.) - Gestione e promozione corsi estivi - Servizio di assistenza agli studenti diversamente abili - Immatricolazioni a corsi, lauree, lauree specialistiche a libero accesso o a numero chiuso (comprese le procedure di selezione, iscrizioni, libretti/tessere e abilitazione ai servizi) - Supporto agli studenti in itinere (include l'orientamento in itinere come le consulenze psicologiche e i seminari su metodo di studio)
DID	03.06	Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa	380.204,81	0,00	6.798,86	387.003,67	Gestione convenzioni didattiche con partner nazionali e internazionali - Supporto alla gestione dell'offerta didattica e formativa - Supporto alla gestione di corsi, esami ed appelli di laurea
DID	03.07	Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica	692.119,08	0,00	0,00	692.119,08	Supporto informativo ai docenti e collaboratori alla didattica (compresi corsi on line) - Supporto tecnico e informatico ai docenti nei laboratori didattici e linguistici - Supporto informatico per la determinazione e gestione della contribuzione studentesca
DID	03.09	Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea	542.696,04	28.664,67	0,00	571.360,71	Gestione borse di studio per studenti post-laurea (le borse legate al diritto allo studio entrano nel servizio DID-03.4) - Gestione del contenzioso e ricorso degli studenti -Supporto a dottorandi, studenti iscritti a master, a corsi di perfezionamento, corsi di specializzazione, PF24 e relativa gestione carriera e piani studio - Supporto a specializzandi - Servizio di assistenza agli studenti con disabilità - Immatricolazioni ai corsi post-laurea (comprese le procedure di selezione, iscrizioni, libretti/tessere e abilitazione ai servizi) - Valutazione corsi da parte degli studenti

DID	03.10	Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea	96.158,69	0,00	0,00	96.158,69	Gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali - Gestione corsi, esami, diplomi e gestione dell'offerta post-laurea - Progettazione, gestione e programmazione attività didattica corsi non accademici
DID	03.11	Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea	146.187,01	51.022,31	0,00	197.209,32	Supporto alla gestione degli esami di stato - Supporto alla gestione dei laboratori didattici - Supporto informativo ai docenti e ai collaboratori alla didattica
DID	03.12	Orientamento in uscita	113.216,34	47.228,91	232,50	160.677,75	Gestione delle relazioni/fidelizzazione dei contatti con imprese/enti esterni - Gestione di stage e tirocini con enti esterni, nazionali ed internazionali - Gestione progetti formativi e orientamento al lavoro - Servizio di placement (Punto informativo e Front-office)
DID	03.13	Internazionalizzazione studenti	193.656,85	50.239,25	6.632,10	250.528,19	Gestione di progetti internazionali e promozione indiretta - Gestione mobilità studentesca (in entrata e in uscita) - Iscrizione studenti stranieri "indipendenti" e gestione programmi di mobilità e scambi internazionali (progetti dell'ateneo, UE ed extra UE) - Mediazione culturale e attività ricreative - Pre-valutazione e ammissioni studenti stranieri - Relazione e creazione sinergie con uffici della questura e comune per studenti stranieri - Servizio accoglienza studenti stranieri - Supporto definizione accordi/programmi e rappresentanza internazionali per la formazione undergraduate e post graduate
DID	03.14	Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	122.489,85	0,00	0,00	122.489,85	Comunicazione Internazionale (siti web, pubblicazioni) - Gestione accordi interuniversitari - Gestione di progetti internazionali e promozione indiretta - Gestione procedure amministrative: contratti, visti, permessi, codice fiscale, etc. - Organizzazione eventi internazionali - Servizio accoglienza ospiti internazionali (es. visiting professor, ricercatori a contratto, etc)
DID	03.15	Supporto alle gestione ospedaliera	250.051,76	0,00	930,00	250.981,76	Gestione del contenzioso relativo al personale universitario convenzionato (se non ricorre a vie legali) - Gestione della carriera assistenziale del personale universitario convenzionato nel comparto 2 della procedura CSA - Gestione della carriera assistenziale del personale universitario non convenzionato nel comparto 2 della procedura CSA - Gestione rapporti con servizio sanitario nazionale, regionale e territoriale (gestione delle convenzioni, dei protocolli d'intesa e degli accordi attuativi con la regione e con gli enti del SSN per l'utilizzo delle strutture sanitarie e la disciplina assistenziale) - Gestioni sperimentazioni e rapporti con il comitato etico - Organizzazione dei turni del personale ospedaliero ed universitario - Supporto assistenziale e segreteria per conto degli enti ospedalieri (es. prenotazione visite, cartelle cliniche, etc)
DID	03.17	Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria	296.127,09	0,00	0,00	296.127,09	Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica

RIC	04.01	Gestione trasferimento tecnologico	54.724,32	60.059,78	0,00	114.784,10	Gestione proprietà intellettuale (valorizzazione e gestione dei brevetti) - Gestione imprese e spin-off (inclusa istruttoria) - Gestione e supporto strutture intermediazione
RIC	04.02	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati	162.779,28	18.554,48	0,00	181.333,75	Monitoraggio del contesto e normativa sui bandi nazionali e internazionali - Presidio banche dati produttività scientifica + elementi (convegni, ecc.) e anagrafe della ricerca - Formazione e supporto personale di altre strutture in termini di contenuti ed eventuale docenza - Consulenza e supporto in merito alla redazione di progetti su bandi nazionali e internazionali - Help desk sulle modalità di accesso e gestione dei progetti di ricerca nazionali e internazionali
RIC	04.03	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati	312.980,80	39.541,93	0,00	352.522,73	Gestione amministrativa dei contratti e dei progetti di ricerca - Consulenza interna e supporto alla comunicazione per la ricerca - Formazione e supporto personale di altre strutture in termini di contenuti ed eventuale docenza - Supporto alla negoziazione dei progetti approvati - Assistenza alla gestione e rendicontazione dei contratti finanziati - Audit legata ai progetti di ricerca
RIC	04.04	Supporto alla gestione del conto terzi	167.608,83	0,00	0,00	167.608,83	Gestione conto terzi
RIC	04.05	Supporto tecnico all'attività di ricerca	2.145.439,14	411.364,24	4.628,30	2.561.431,68	Supporto alla gestione dei laboratori di ricerca e delle strutture dedicate alla ricerca (nota: le attività di supporto tecnico ai laboratori didattici rientrano nel servizio didattica) - Supporto e gestione della sicurezza nei laboratori di ricerca
SBMA	05.01	SBA_Gestione risorse online e digitali	98.538,99	641.310,48	0,00	739.849,47	Gestione tesi online (curricolari e tesi di dottorato) - Gestione patrimonio online e digitale (periodici elettronici, e-book,ecc.) - Nuove acquisizioni di patrimonio online e digitale
SBMA	05.02	SBA_Gestione patrimonio cartaceo	353.949,14	8.962,23	608,22	363.519,59	Gestione tesi cartacee (curricolari e di dottorato) - Gestione patrimonio cartaceo e su altro supporto fisico (non digitale) - Nuove acquisizioni di periodici cartacei e altro materiale cartaceo

SBMA	05.03	SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office	82.256,07	0,00	0,00	82.256,07	Gestione progetti di innovazione - Gestione infrastrutture informatiche a supporto della biblioteca - Gestione help-desk del sistema di automazione - Supporto all'attività editoriale
SBMA	05.04	SBA_Gestione front-office biblioteche	490.936,03	0,00	11.214,24	502.150,27	Document Delivery (DD) attivo e passivo - Accoglienza, prestito, presidio e gestione della sala - Formazione utente - Reference strutturata
		Totale complessivo	18.697.429,55	14.818.281,37	280.276,18	33.795.987,10	