



CARTA DEI SERVIZI

AREA SERVIZI INFORMATICI E TELECOMUNICAZIONI (ASIT)

ORGANIZZAZIONE

L'Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni assicura lo sviluppo e la gestione di un sistema integrato di applicazioni e servizi che, mediante l'uso delle tecnologie ICT, supporti al meglio le necessità e le strategie dell'Ateneo. L'Area propone le strategie informatiche dell'Ateneo e ne segue l'implementazione; garantisce un livello di sicurezza informatica conforme alle disposizioni normative e adeguato alle esigenze dell'Ateneo; costituisce il punto di riferimento per la valutazione dell'impatto sui sistemi informativi e sulle relative infrastrutture di supporto ed erogazione di servizi e in generale sull'uso delle tecnologie ICT, dei progetti promossi dall'Amministrazione Centrale o da altri interlocutori (interni o esterni all'Ateneo).

L'attività dell'Area è suddivisa in tre Uffici.

- L'Ufficio Applicativi e Web gestisce i processi relativi allo sviluppo dei siti web e del portale di Ateneo, allo sviluppo, integrazione e modifica di applicativi e all'assistenza per le procedure gestionali Esse3, U-GOV e in generale di tutti i prodotti forniti dal consorzio CINECA e dagli altri fornitori esterni. L'Ufficio garantisce che il sistema informativo di Ateneo fornisca il necessario supporto ai processi anche attraverso la progettazione, realizzazione/acquisizione e gestione dei pacchetti software. L'Ufficio presidia le scelte tecnologiche e architettoniche, la definizione degli *standard*, la progettazione e lo sviluppo dei componenti di base a supporto del processo di produzione e integrazione del *software*, la progettazione, gestione, manutenzione e integrazione dell'infrastruttura di *identity* e *access management*, la parte tecnica e strutturale del sito web di Ateneo e dei siti tematici seguendone l'implementazione, la manutenzione, la progettazione e l'implementazione della struttura informativa dei *database* di Ateneo.
- L'Ufficio Sistemi e Infrastrutture gestisce i processi relativi alla progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione della rete di trasmissione dati di Ateneo e alla sicurezza informatica, alla progettazione, realizzazione e manutenzione di infrastrutture (*data center*, sistemi informativi, e postazioni utente virtualizzate di Ateneo) e alla messa a disposizione di risorse di calcolo disponibili in modalità *cloud* a vantaggio di progetti e altre attività di Ricerca. L'Ufficio presidia le scelte tecnologiche e architettoniche, la definizione degli *standard*, la progettazione, la realizzazione e la gestione della rete di connettività *wired* e *wireless*, dell'infrastruttura, dei servizi relativi alla telefonia VoIP di Ateneo e di quelli di base ad essa associati. Inoltre, l'Ufficio presidia: il dimensionamento, la progettazione, la gestione e la manutenzione dei *data center* dell'Area, garantendo con adeguati livelli di servizio la disponibilità delle risorse di calcolo e *storage*; la disponibilità dell'infrastruttura fisica necessaria per l'erogazione dei servizi di *housing* chiesti all'Area da altre strutture dell'Ateneo o da Enti con esso convenzionati; l'attività di amministrazione di sistema per i *server* e per i *database* relativi ai *database* e ai sistemi operativi utilizzati dal sistema informativo di Ateneo. Dal punto di vista della sicurezza informatica, l'Ufficio si occupa di tutelare l'infrastruttura di rete e gli *host* a essa collegati, anche attraverso periodiche verifiche dell'aggiornamento di tutte le sue componenti e della loro difesa rispetto ad attacchi e vulnerabilità noti. L'Ufficio gestisce e coordina i sistemi di autenticazione e autorizzazione degli utenti per l'accesso alla rete e ai dispositivi di Ateneo. Esegue attività regolare di monitoraggio delle apparecchiature collegate alla rete e di notifica ai responsabili di eventuali vulnerabilità, aggiornamenti, e interventi opportuni, volti a incrementare la sicurezza generale. Gestisce le segnalazioni di incidenti informatici, come *account* compromessi e campagne malevole (es. *phishing*, DDOS), intervenendo ove possibile per mitigarli attraverso i canali più opportuni (es. formazione, *firewall*). L'ufficio esegue controlli periodici anche sulla sicurezza di altri *asset* informatici dell'Ateneo per garantire la protezione dei dati dei suoi utenti.
- L'Ufficio Supporto e Sviluppo Tecnologico presidia i processi relativi alla gestione *hardware* e *software* dei *personal computer* e dei *computer* portatili dell'Ateneo, della fonia fissa e mobile, dell'identità digitale e della Posta Elettronica Certificata; fornisce inoltre assistenza tecnica e multimediale presso le aule e le sedi di rappresentanza dell'Ateneo.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/111575>.



SERVIZI

1. FORNITURA DI SERVIZI INFORMATICI

Descrizione del servizio

L'insieme dei servizi informatici utilizzati giornalmente dagli utenti il cui buon funzionamento e l'evoluzione nel tempo sono garantiti da un'attività continua di sviluppo e manutenzione fornita da ASIT. Sebbene la fruizione di questi servizi molto spesso non richieda un contatto diretto con l'Area, è l'attività più importante e impegnativa.

I principali servizi informatici forniti sono:

- connettività dati e telefonia;
- manutenzione e aggiornamento applicativi e web;
- manutenzione e aggiornamento sistema di autenticazione e autorizzazione;
- manutenzione e aggiornamento di apparati e dispositivi;
- manutenzione e aggiornamento firmware e software di sistema;
- gestione della sicurezza informatica;
- gestione e manutenzione del patrimonio informativo, backup, protezione dei dati e continuità operativa;
- adeguamento dei sistemi alla normativa.

Destinatari

Utenti interni ed esterni all'Ateneo.

Modalità di accesso

Utilizzo diretto dei servizi.

Modalità di erogazione

Attività di manutenzione o rinnovo pianificate e attività di manutenzione straordinaria.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni
Rio Nuovo, Dorsoduro n. 3861, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Telefono: 041 234 7171
www.unive.it/aiuto

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Disponibilità dei servizi di rete, sito web, applicativi e autenticazione	Media degli indicatori di disponibilità calcolati come da documento KPI	>=96,5% <98%
	Qualità dei servizi web, applicativi e autenticazione	Media dei tempi di risposta dei servizi calcolati come da documento KPI	<=2s >1s

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



2. SERVIZI DI SUPPORTO UTENTI: hardware, software, telefonia (incident e problem management)

Descrizione del servizio

Insieme di attività svolte in risposta a richieste/segnalazioni degli utenti per mantenere il buon funzionamento dei servizi forniti dall'Area.

In particolare:

- risoluzione *bug* applicativi;
- assistenza applicativi e pagine web;
- assistenza sistemistica;
- assistenza per segnalazione problemi su sistemi esterni;
- assistenza *account*;
- assistenza dispositivi;
- riparazioni *hardware*;
- risoluzione problemi di connettività;
- gestione e risoluzione problemi di sicurezza;
- assistenza in presenza a eventi;
- assistenza estrazione dati.

Destinatari

Utenti interni ed esterni all'Ateneo.

Modalità di Accesso

Richiesta di assistenza tramite servizio di *ticketing*.

Modalità di erogazione

In presenza, telematica o telefonica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni
Rio Nuovo, Dorsoduro n. 3861, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Telefono: 041 234 7171
www.unive.it/aiuto

Referenti di Settore

Dott.ssa Elisabetta Zecchin.
Dott. Luca Pietrini.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempi di risposta alle richieste di assistenza adeguati	Numero di ticket che sfiorano i tempi massimi	<=10% >5%

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



3. NUOVE IMPLEMENTAZIONI O MODIFICHE *HARDWARE* E *SOFTWARE* (*change management*)

Descrizione del servizio

Insieme di attività svolte per aggiungere nuovi servizi, attività, o funzionalità ai preesistenti. In questo gruppo ricadono tutte le nuove implementazioni, aggiunte e aggiornamenti su richiesta degli utenti.

In particolare:

- richieste nuove implementazioni *software* e siti web;
- richieste di modifiche *software* e siti web;
- richieste di nuove installazioni/sostituzione *hw*;
- richieste di acquisto, installazione e configurazione di nuovi apparati;
- richieste di acquisto, installazione e configurazione di nuovi *software*;
- richieste di abilitazioni e profilazioni utenti;
- gestione degli *account*;
- richieste di modifiche alle politiche di sicurezza;
- richieste di manipolazione massiva di dati.

Destinatari

Utenti interni all'Ateneo.

Modalità di Accesso

Richiesta di nuovi servizi o di modifica tramite il servizio di *ticketing*.

Modalità di erogazione

In presenza, telematica o telefonica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni
Rio Nuovo, Dorsoduro n. 3861, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Telefono: 041 234 7171
www.unive.it/aiuto

Referenti

Dott. Alberto Piotto.
Dott. Modesto Trincanato.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Tempestività	Tempi di risposta alle richieste di assistenza adeguati	Numero di ticket che sfiorano i tempi massimi	<=10% >5%

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



4. FORMAZIONE

Descrizione del servizio

Attività di formazione e chiarimenti agli utenti indipendenti dalla fornitura di servizi informatici, di supporto all'utente.

In particolare:

- formazione operatori web;
- formazione uso applicativi;
- fornitura di spiegazioni, chiarimenti;
- produzione e fornitura di vademecum, documentazione, linee guida;
- formazione sull'uso di apparati;
- formazione sulla sicurezza;
- richieste di manipolazione massiva di dati.

Destinatari

Utenti interni all'Ateneo.

Modalità di Accesso

Richiesta di informazioni via mail o telefono, iscrizione a corsi di formazione.

Modalità di erogazione

In presenza, telematica o telefonica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni

Rio Nuovo, Dorsoduro n. 3861, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Telefono: 041 234 7171

www.unive.it/aiuto

Referenti

Dott. Alberto Piotto.

Dott. Modesto Trincanato.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Qualità della formazione erogata	Valutazione media calcolata dai questionari di fine corso	>=50% <60%

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.