



## **CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI E PORTALE DI ATENEEO**

### **1. PREMESSE**

a. La Carta dei Servizi costituisce un reale impegno verso gli utenti della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.

b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";

c. La Carta della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo non ha la pretesa di riportare e descrivere tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo una sezione di queste che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, d'interesse e d'impatto sull'utente stesso;

d. La presente Carta della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento progressivo) ed è – di norma – soggetto ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno alla Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo);

e. La presente Carta s'inserisce in un lavoro più ampio svolto in Ateneo nel corso degli ultimi anni, il quale ha come obiettivo finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza). La Carta costituisce dunque ad oggi un primo passo in vista di tale obiettivo finale;

f. i servizi riportati nella Carta della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino



e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);

g. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati valorizzati e quantificati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc);

h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto, nei prossimi mesi, di valutazione nell'ambito di misurazione della Performance di Ateneo;

i. la redazione della Carta in seno alla Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli *stakeholder* (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

## 2. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo:

### **Uguaglianza**

La Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

### **Imparzialità**



# Università degli Studi di Torino

La Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

## **Continuità**

La Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi La Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

## **Partecipazione**

La Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

## **Efficienza ed Efficacia**

La Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

## **4. ORGANIZZAZIONE DELLA Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo**

La Direzione si occupa di presidiare i processi relativi ai servizi informatici e telematici dell'Ateneo, ai sistemi informativi e ai servizi web.

In particolare, le principali macrocompetenze riguardano:

- sviluppo e gestione di presidi informatici territoriali organizzati per poli geografici;
- progettazione/coordinamento, realizzazione, gestione ordinaria ed evolutiva di Sistemi informativi e delle infrastrutture tecnologiche e telematiche, della rete fonia/dati (LAN)



- dell'Ateneo e delle connessioni geografiche (WAN) tra le sedi dell'Ateneo e verso le reti esterne ed internet; progettazione di sistemi informativi per la sicurezza periferica e delle applicazioni e basi dati di Ateneo e per il rilevamento e la prevenzione degli attacchi informatici;
- gestione e sviluppo del network con realtà nazionali e internazionali in ambito non solo universitario per condividere e valorizzare le best practice dell'ICT;
  - gestione reti;
  - gestione hardware;
  - gestione software;
  - gestione telefonia (mobile e fissa);
  - sviluppo sistemi informativi di Ateneo;
  - progetti digitalizzazione (e-Administration);
  - progetti di dematerializzazione
  - gestione Portale e servizi web
  - supporto E-Learning
  - servizi multimediali e collaboration on-line
  - gestione adempimenti in materia di trasparenza
  - proposte per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi per la gestione attività di competenza
  - programmazione gestionale ed economico-finanziaria per le attività di propria competenza.

**L'organigramma della Direzione è pubblicato sul Portale di Ateneo al seguente percorso:**  
**Home>>AteneoOrganizzazione>>Amministrazione>>Direzioni**  
**dell'Amministrazione>>[Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo](#).**

## **5. SERVIZI EROGATI (raggruppati per area)**

### **5.1 Area: Sistemi informativi**

- PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI APPLICAZIONI: coordinamento tecnico/funzionale di progetti anche affidati a fornitori esterni; attività di analisi e studi di fattibilità inerenti alle richieste di applicazioni e servizi da parte delle diverse strutture; manutenzione applicativa; integrazione tra applicativi; gestione e manutenzione e progettazione di data base;
- SUPPORTO PER I SERVIZI ON-LINE SVILUPPATI DALLA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI: (cfr. punto 1);



# Università degli Studi di Torino

- **SUPPORTO ON-LINE AGLI STUDENTI E AL PERSONALE CHE SI OCCUPA DELLA DIDATTICA:** il servizio è rivolto al personale - docente e tecnico amministrativo - dell'Ateneo, che predispone gli appelli on line offerti agli studenti cui fa seguito, una volta sostenuto l'esame, tutto il ciclo di verbalizzazione dematerializzato. Il servizio offre supporto anche nella fase di immatricolazione predisponendo quanto necessario per consentire l'immatricolazione on-line dei futuri studenti. Il servizio è inoltre dedicato agli studenti che approcciano i servizi on line del mondo della didattica; a partire dalla preliminare fase di immatricolazione, passando per la prenotazione degli appelli e fino alla successiva verbalizzazione dell'esame di profitto, lo studente dispone di un supporto dedicato in grado di coadiuvarlo in ciascuna delle suddette fasi;
- **EMISSIONE SMART CARD STUDENTI:** gestione del ciclo di vita delle Smart Card di tutti gli studenti universitari (rilascio, rinnovo, duplicati);
- **APPROVVIGIONAMENTO BENI E SERVIZI INFORMATICI:** approvvigionamento dei beni e servizi informatici con procedura diversa da gara d'appalto; gestione albo dei fornitori; gestione ciclo attivo e passivo di fatturazione; gestione della previsione di bilancio e del bilancio consuntivo di Direzione; attività amministrativa e di segreteria; convenzioni;
- **GESTIONE POSTAZIONI DI LAVORO:** il servizio riferito all'Amministrazione Centrale prevede la gestione di tutto il ciclo di vita di una postazione di lavoro, definizione delle caratteristiche tecniche, consegna fornitura all'utente, attivazione, collegamento all'infrastruttura di rete, manutenzione, rinnovo e dismissione. La postazione di lavoro è da intendersi completa di componenti varie e periferiche, compreso le multifunzioni dipartimentali. Sono gestiti i profili degli utenti nell'infrastruttura di riferimento e la condivisione delle risorse di rete, aree di lavoro condivise, servizi di stampa, etc. In collaborazione con la Direzione Approvvigionamenti, Patrimonio e Logistica vengono gestite tutte le movimentazioni, dal punto vista tecnico, relative agli asset informatici dell'Amministrazione Centrale;
- **ASSISTENZA INFORMATICA:** supporto all'utenza in relazione alle problematiche di carattere informatico; servizio di supporto di primo livello; servizio di supporto di secondo livello; Supporto ai CGA per i servizi e gli applicativi a rilevanza di Ateneo;
- **DISTRIBUZIONE LICENZE SOFTWARE DI ATENEO:** al fine di razionalizzare la spesa per l'acquisto di licenze software, la Direzione Sistemi Informativi ha sottoscritto contratti di licenze **CAMPUS** per pacchetti software di utilizzo diffuso come sistemi operativi di client e server Microsoft, antivirus, Adobe Acrobat, software di statistica SAS, SPSS, etc. In tale contesto, viene gestita la



# Università degli Studi di Torino

distribuzione capillare del software a tutti i CGA tramite i RIL (referenti informatici per le licenze software);

- **GESTIONE DEI PRESTITI DI APPARECCHIATURE MOBILI:** il servizio prevede la gestione di assegnazioni e prestiti ed assistenza su apparecchiature mobili, notebook, tablet, videoproiettori, teli di proiezione, etc. anche per prestiti temporanei, legati ad esigenze specifiche;

- **ACCREDITAMENTO UTENTI** ai servizi telematici di Ateneo per il personale dell'Amministrazione Centrale;

- **GESTIONE AMBIENTI VIRTUALIZZATI:** Servizio per la gestione degli ambienti virtualizzati presso aule didattiche, biblioteche e openspace;

- **GESTIONE DNS DI ATENEO:** servizio utilizzato per la risoluzione dei nomi host (nomi macchina) in indirizzi IP e viceversa. Il servizio è realizzato tramite un database distribuito, costituito dai server DNS;

- **UFFICIO CABLAGGI STRUTTURATI E MAN:** il cablaggio strutturato di un edificio è l'insieme dei collegamenti fisici fra le prese di rete inserite in placche a muro o pavimento in prossimità delle postazioni di lavoro attrezzate con computer e gli armadi di rete (rack) che raccolgono le attestazioni di tutte le prese di rete dei locali vicini. Gli armadi di rete sono, in genere, collegati fra loro tramite fibra ottica che costituisce la dorsale dell'edificio. Il servizio di cablaggio è teso alla progettazione gestione e manutenzione della rete Metropolitana di Ateneo e collaborazione con enti locali e di ricerca nazionali su tematiche inerenti la rete - progettazione e coordinamento per la realizzazione di reti cablate strutturate - supporto alle strutture dell'Ateneo nella gestione della rete locale;

- **GESTIONE RETE WIFI:** il servizio consente a dispositivi dell'utente di collegarsi alla rete di Ateneo (e ad Internet previa autenticazione) in maniera wireless ossia senza collegamento attraverso un cavo;

- **GESTIONE VPN DI ATENEO:** servizio di progettazione, realizzazione e gestione servizio VPN per i dipendenti e per fornitori esterni e supporto agli utenti del servizio;

- **CONFIGURAZIONE E GESTIONE FIREWALL PER SICUREZZA RETE:** servizio di progettazione, realizzazione e gestione firewall di rete a protezione della DMZ e dell'accesso alla rete di Ateneo;

- **PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE INFRASTRUTTURE DI RETE:** servizio di progettazione, realizzazione e gestione infrastrutture di rete a supporto di qualunque servizio che utilizzi la rete - supporto alle strutture dell'Ateneo nel monitoraggio della rete locale;



# Università degli Studi di Torino

- **GESTIONE SISTEMA TELEFONICO DI ATENEIO:** il servizio permette di fornire ad ogni utente un telefono VoIP nativo per le nuove installazioni nelle zone coperte da tale servizio oppure un telefono analogico/digitale su centrale md-110 di vecchia concezione. Il VoIP permette di ottenere economie di scala utilizzando la rete cablata e di rendere disponibile all'utente servizi di tutti i generi che vanno dall'integrazione video, ai servizi di presence e Instant messaging per portare la collaboration ad un livello di integrazione completo sia sulla telefonia fissa che su quella mobile. Il servizio analogico è basato su soluzione MD110. Offre servizi di telefonia tradizionale come gruppi di risposta, forward, casella vocale, id chiamante su apparecchi digitali, blocco/sblocco dell'apparecchio telefonico. Inoltre su questa tecnologia risiedono ancora i postoperatori che svolgono la funzione di centralino di Ateneo;
- **GESTIONE HOSTING WEB:** il servizio consiste nel riservare su un server web lo spazio (ed il software) necessario a pubblicare pagine web a fini istituzionali, rendendolo così accessibile dalla rete Internet;
- **GESTIONE FAX SERVER SU VOIP:** il servizio si muove nell'ambito della dematerializzazione e come tale permette di inviare e ricevere fax su una casella personale (attualmente è configurato sulla casella mail dell'utente). Oltre al risparmio in carta e alla comodità del processo di invio/spedizione, il servizio acquista una flessibilità nuova mettendo a disposizione di ogni utente una copertina diversificata per struttura, strumenti di invio massivo e un'interfaccia web personalizzata di gestione dell'intero flusso documentale (da implementare nel 2014);
- **GESTIONE TELEFONIA MOBILE:** il servizio gestisce tutto l'approvvigionamento hardware di smartphone e chiavette di accesso, la configurazione software degli apparati, i contratti voce e dati delle SIM d'Ateneo. Inoltre vengono forniti tutti i servizi di billing sia per la telefonia mobile che per quella fissa e vengono gestiti tutti i contratti per le direttrici di traffico con gli operatori che ci erogano servizi di connessione voce;
- **GESTIONE POSTA ELETTRONICA E LISTE DI POSTA (GRUPPI):** il servizio fornisce ad ogni utente abilitato la possibilità di inviare e ricevere dei messaggi di posta (mail) utilizzando dispositivo elettronico (es. palmare, cellulare ecc.) connesso in rete attraverso un proprio account di posta che viene attivato per ogni dipendente o studente dell'Ateneo in modo automatico;
- **SERVIZI DI VIDEO-CONFERENZA:** l'Ateneo ha in dotazione un MCU per gestire multi-videoconferenze facendosi carico della gestione e della regia degli eventi. Gli end point utilizzabili sono client software, all-in-one, set-top box e rollabout. Offriamo soluzioni adatte sia ad uso singolo che di gruppo attraverso la diversificazione degli apparati e delle salette che li ospitano. Su MCU abbiamo la



possibilità di fare interagire utenti su IP attraverso protocollo h.323 e utenti su isdn attraverso protocollo H.320. Oltre alla modalità di multivideoconferenza (MCU gestito da UniTO) offriamo il servizio point to point su IP che consente ad un set-top in dotazione di connettersi con un indirizzo IP remoto (che può essere un MCU di un altro ente oppure un altro set-top);

- SERVIZI E SISTEMI DI AUTENTICAZIONE CENTRALI DI ATENEO E DI *SINGLE SIGN ON*: servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di *Single Sign On* con l'infrastruttura del Portale di Ateneo, sia per servizi direttamente erogati dal Portale stesso, sia per servizi erogati da terzi compatibili con la logica dell'autenticazione federata.

## **5.2 Area: Comunicazione e servizi web**

- E-LEARNING: supporto alle Unità Organizzative per l'avvio, la gestione e l'utilizzo dell'infrastruttura di E-learning di Ateneo (le istanze attive sono consultabili su [www.unito.it](http://www.unito.it), nell'apposita sezione riservata ai "Servizi per gli studenti");

- ARCHITETTURE FEDERATE: supporto alle Unità Organizzative che ne facciano richiesta tre diverse soluzioni per la gestione di *web content* in ambiente federato: piattaforma per la gestione dei siti web di Unità Organizzative: Facoltà, Dipartimenti, Biblioteche, Centri ecc... (CMS BEA), piattaforma per la realizzazione di siti web di supporto alla didattica (CMS CampusNet) e per i siti di eventi (in fase di aggiornamento)

- UNITO MEDIA: supporto alle Unità Organizzative che ne facciano richiesta per la pubblicazione di materiali audio e video o la trasmissione in diretta streaming di un evento su Unito Media, la piattaforma istituzionale dei contenuti multimediali dell'Ateneo;

- COLLABORATION ONLINE: formazione e supporto alle Unità Organizzative che ne facciano richiesta circa l'impiego degli strumenti di collaborazione utilizzati in Ateneo per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici:

- RECLAMI E SEGNALAZIONI: Servizio rivolto all'utenza che intende inoltrare una richiesta di accesso civico, un reclamo circa i procedimenti amministrativi, o segnalare problemi relativi ai servizi dell'Ateneo;

- PIANO OPERATIVO PORTALE SISTEMI INFORMATIVI (POPSI): servizi "core" di pianificazione operativa delle attività e dei progetti secondo una logica di integrazione e condivisione attraverso la rete dei referenti delle varie Unità Organizzative dell'Ateneo (un processo operativo di raccolta di esigenze e proposte, valutazione delle priorità e degli interessi diffusi, implementazione di nuovi servizi e aggiornamenti, condivisione dello stato di avanzamento lavori ecc);





# Università degli Studi di Torino

- **PRODUZIONI MULTIMEDIALI:** Produzione di contenuti video e fotografici, grafica vettoriale e interfacce web per i canali online istituzionali dell'Ateneo;
- **PROGETTAZIONE DI INFRASTRUTTURE MULTIMEDIALI SPECIALI:** Progettazione di postazioni multimediali speciali attraverso le quali vengono prodotti e trasmessi contenuti a prevalente contenuto multimediale. Supporto tecnico in caso di utilizzo di tali postazioni per eventi speciali e streaming;
- **ISCREEN:** Supporto per la progettazione delle postazioni del sistema di digital signage dell'Università di Torino, configurazione della piattaforma per l'erogazione di contenuti multimediali attraverso le singole postazioni decentrate e coordinamento del palinsesto;
- **PORTALE DI ATENEEO [WWW.UNITO.IT](http://WWW.UNITO.IT):** servizio di produzione, pubblicazione, presidio e organizzazione di contenuti informativi (testi, immagini e contenuti audio/video) attraverso il Portale Istituzionale di Ateneo ([www.unito.it](http://www.unito.it));
- **INTRANET DI ATENEEO [www.unito.it/intranet](http://www.unito.it/intranet):** servizio di produzione, pubblicazione, presidio e organizzazione di contenuti informativi (testi e immagini) attraverso la Intranet, accessibile esclusivamente dal personale dell'Ateneo (docenti e personale tecnico amministrativo);
- **COMMUNITY E SOCIAL NETWORK:** servizio di produzione e pubblicazione di contenuti informativi, nonché supporto agli utenti, mediante i principali ambienti di community e social network ai quali l'Ateneo ha deciso aderire al fine di diffondere, ad un numero sempre maggiore di utenti, le proprie iniziative ed attività. Il Servizio è denominato Unito People (<http://www.unito.it/servizi/servizi-line/unito-people-community-e-social-network>);
- **SPOC - SINGLE POINT OF CONTACT:** Supporto di primo livello su tutti i servizi erogati dalla Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo.

## **6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo è aggiornata al 31/08/15, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 31/12/2015.

## **7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI**

(le schede servizi seguono l'ordine appena esposto).



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Progettazione, sviluppo di applicazioni e supporto</b>
DESCRIZIONE	<i>Supporto alle strutture dell'Ateneo per l'analisi e la successiva progettazione e realizzazione di servizi applicativi online e non, con particolare riferimento all'integrazione con le basi dati di Ateneo</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Rilascio dell'applicazione/supporto</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Paola Laguzzi</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Identità Digitale, Prototipazione e Manutenzione applicativa; via Po 31, 10124 Torino; mail: ipa@unito.it È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 16,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			6	6	6
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITA'</b>	tempo intercorrente tra richiesta del servizio e primo contatto	GG	5	5	5	5	5
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Supporto on-line agli studenti e al personale che si occupa della didattica</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizi di supporto informatico ai processi on-line della didattica (immatricolazioni, appelli esami di profitto, verbalizzazione online) al personale interno</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Supporto al personale</i>
DESTINATARI	<i>interni: personale docente, tecnico e amministrativo</i>
RESPONSABILE	<i>Fabio Forneron</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Sezione Progetti e Servizi Web Ufficio Progetti e Dematerializzazione Via Po 31, 10124 Torino Mail: <a href="mailto:appelliesse3@unito.it">appelliesse3@unito.it</a>, <a href="mailto:esse3-supporto@unito.it">esse3-supporto@unito.it</a>, numero verde 800098590</i>
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,0</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Mail: <a href="mailto:appelliesse3@unito.it">appelliesse3@unito.it</a>, <a href="mailto:esse3-supporto@unito.it">esse3-supporto@unito.it</a>, numero verde 800098590</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i><a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/appelli_esame1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/appelli_esame1</a></i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	n° passaggi se il contatto avviene via e-mail	numero passaggi		0	0	0	0
	n° passaggi se il contatto avviene tramite call center	numero passaggi		1	1	1	1
	tipologia di canali messi a disposizione:	tipologia		e-mail num. verde telefono interno	e-mail num. verde telefono interno	e-mail num. verde telefono interno	e-mail num. verde telefono interno
TEMPESTIVITA'	nel 90% dei casi il tempo di risposta	HH		24	24	24	24
	nel 10% dei casi tempo massimo di risposta	GG		5	5	5	5
EFFICACIA	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Emissione Smart card studenti</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di emissione delle smart card (Sistema Universitario Piemontese) agli studenti dell'Ateneo</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Gestione tecnica delle Smart card studenti</i>
DESTINATARI	<i>Esterni: Studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Carmela Marchese</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Postazioni di Lavoro e Licenze; via Po 31, 10124 Torino; pol@unito.it; telefono 011 670 2285 (Lun-Ven, solo dalle 8,00 alle 13,00)</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i><a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/smartcard/smartcard_istruzioni_studenti5">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/smartcard/smartcard_istruzioni_studenti5</a></i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico	ore			6,3	6,3	6,3
	numero di passaggi (prenotazione online - ritiro in presenza)	numero		2	1	1	1
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	centro immatricolazioni: rilascio immediato presso lo sportello	GG		1	1	1	1
	resto dell'anno: rilascio immediato previo appuntamento presso lo sportello	GG		1	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Approvvigionamento beni e servizi informatici</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizi di approvvigionamento di beni (hardware e software) e servizi informatici per le strutture dell'Amministrazione centrale, nell'ambito delle spese in economia</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Acquisto beni/servizi</i>
DESTINATARI	<i>Interni</i>
RESPONSABILE	<i>Angelo Saccà</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Approvvigionamenti ICT ed Amministrazione Digitale; via Po 31, 10124 Torino; mail: <a href="mailto:amministrazioneICT@unito.it">amministrazioneICT@unito.it</a></i>
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 16,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare una mail a: <a href="mailto:ada@unito.it">ada@unito.it</a> oppure a <a href="mailto:amministrazioneICT@unito.it">amministrazioneICT@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Inviare una mail a: <a href="mailto:ada@unito.it">ada@unito.it</a> oppure a <a href="mailto:amministrazioneICT@unito.it">amministrazioneICT@unito.it</a></i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			6	6	6
	tipologia interazione con l'utente	numero media	ticket email	ticket email	ticket email	ticket email	ticket email
<b>TEMPESTIVITA'</b>	tempo intercorrente tra richiesta del servizio e primo contatto	GG		3	3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	<b>Gestione postazioni di lavoro</b>
DESCRIZIONE	Servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro dell'Amministrazione Centrale
OUTPUT DEL SERVIZIO	Assistenza postazioni di lavoro(Direzioni dell'Amministrazione Centrale)
DESTINATARI	interni
RESPONSABILE	Carmela Marchese
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Postazioni di Lavoro e Licenze; via Po 31, 10124 Torino; pol@unito.it; telefono 011 670 2285 (Lun-Ven, solo dalle 8,00 alle 13,00) È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00 È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro>>Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	presa in carico della richiesta	GG		3	3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali	45	45	45	45	45
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Assistenza Informatica</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di supporto e assistenza informatica agli utenti dell'Amministrazione Centrale ed ai CGA per i servizi e gli applicativi a valenza di Ateneo</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Assistenza utenti (Direzioni dell'Amministrazione Centrale)</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Carmela Marchese</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Postazioni di Lavoro e Licenze; via Po 31, 10124 Torino; pol@unito.it; telefono 011 670 2285 (Lun-Ven, solo dalle 8,00 alle 13,00) È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	presa in carico della richiesta	GG		3	3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali	45	45	45	45	45
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Distribuzione licenze software di Ateneo</b>
DESCRIZIONE	<i>Distribuzione licenze software di Ateneo (Campus Microsoft, antivirus, software per statistiche - SAS - SPSS, software Adobe, etc.)</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Attribuzione licenze</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Carmela Marchese</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Postazioni di Lavoro e Licenze; via Po 31, 10124 Torino; licenzeICT@unito.it telefono 011 670 2285 (Lun-Ven, solo dalle 8,00 alle 13,00) È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura		5	5	5	5	5
	modulistica on line	percentuale			100	100	100
<b>TEMPESTIVITA'</b>	presa in carico della richiesta	GG		3	3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali			25	25	25
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione dei prestiti di apparecchiature mobili</b>
DESCRIZIONE	<i>Gestione dei prestiti di apparecchiature mobili (notebook, videoproiettori, etc.) per gli utenti dell'Amministrazione Centrale</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Assegnazione/ritiro dispositivi</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Carmela Marchese</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<p><i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo</i>  <i>Sezione Postazioni di Lavoro e Licenze;</i>  <i>via Po 31, 10124 Torino;</i>  <i>pol@unito.it;</i>  <i>telefono 011 670 2285 (Lun-Ven, solo dalle 8,00 alle 13,00)</i>  <i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i>  <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<p><i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i>  <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></p>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	presa in carico della richiesta	GG		3	3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali	45	45	45	45	45
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	<b>Accreditamento utenti (postazioni informatiche)</b>
DESCRIZIONE	Accreditamento utenti dell'Amministrazione Centrale nell'infrastruttura telematica di riferimento
OUTPUT DEL SERVIZIO	Creazione profili per l'utilizzo delle postazioni di lavoro (Direzioni dell'Amministrazione Centrale)
DESTINATARI	Direzioni
RESPONSABILE	Carmela Marchese
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Postazioni di Lavoro e Licenze; via Po 31, 10124 Torino; pol@unito.it; telefono 011 670 2285 (Lun-Ven, solo dalle 8,00 alle 13,00) È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro>>Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo intercorrente fra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG		3	3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali	45	45	45	45	45
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione ambienti virtualizzati</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio per la gestione degli ambienti virtualizzati presso aule didattiche, biblioteche e openspace</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Supporto all'utente</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Carmine Montefusco</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Unità di Progetto Cloud e Ambienti di Virtualizzazione via Po 31, 10124 Torino; cloud@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			9	9	8
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	attivazione di nuove aule, primo contatto	GG		3	3	3	3
	malfunzionamenti, presa in carico	GG		2	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione DNS di Ateneo</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di gestione e manutenzione del DNS di Ateneo</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Gestione e manutenzione del DNS di Ateneo</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Paolo Riccati di Ceva e di San Michele</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo</i> <i>Sezioni Reti e Sistemi;</i> <i>Ufficio Sistemi</i> <i>via Verdi 8, 10124 Torino;</i> <i>sistemi@unito.it</i> <i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i> <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i> <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	numero passaggi on line	numero			2	2	2
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITA'</b>	tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta e registrazione	Giorni Lavorativi			1	1	1
	tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni Lavorativi			1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore Settimanali			36	36	36
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	<b>Ufficio Cablaggi strutturati e MAN</b>
DESCRIZIONE	Progettazione gestione e manutenzione della rete Metropolitana di Ateneo e collaborazione con enti locali e di ricerca nazionali su tematiche inerenti la rete -
OUTPUT DEL SERVIZIO	Progettazione rete metropolitana e reti locali, relativo coordinamento per realizzazioni, manutenzione e gestione.
DESTINATARI	interni/esterni
RESPONSABILE	Antonino Perasole
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Reti e Sistemi Ufficio Cablaggi Strutturati e MAN; via Verdi 8, 10124 Torino; mail: csman@unito.it È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro>>Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	numero passaggi on line	numero			2	2	2
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	per l'attivazione primo contatto	GG			3	3	3
	per malfunzionamenti presa in carico	GG			2	2	2
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione rete WiFi</b>
DESCRIZIONE	<i>Progettazione e gestione della rete WiFi</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Installazione access point, risoluzione di malfunzionamenti etc</i>
DESTINATARI	<i>interni, esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Angelo Saccà</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo</i> <i>Unità di Progetto Wifi;</i> <i>via Verdi 8, 10124 Torino;</i> <i>mail: <a href="mailto:wifi@unito.it">wifi@unito.it</a></i> <i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i> <i><a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i> <i><a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Per maggiori dettagli, consultare il Portale di Ateneo al percorso Home&gt;&gt;Servizi&gt;&gt;Servizi on line&gt;&gt;Il WiFi dell'Università</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	numero passaggi on line	numero			2	2	2
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITA'</b>	per l'attivazione primo contatto	GG			3	3	3
	per malfunzionamenti presa in carico	GG			3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali			36	36	36
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	<b>VPN di Ateneo</b>
DESCRIZIONE	Progettazione, realizzazione e gestione servizio VPN per i dipendenti e per fornitori esterni - supporto agli utenti del servizio
OUTPUT DEL SERVIZIO	realizzazione e gestione servizio VPN
DESTINATARI	interni ed enti esterni che gestiscono servizi localizzati all'interno della rete di Ateneo
RESPONSABILE	Angela Re
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Reti e Sistemi Ufficio Networking; via Verdi 8, 10124 Torino; mail: net@unito.it È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro>>Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	numero passaggi on line	numero			2	2	2
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITA'</b>	per l'attivazione primo contatto	GG			3	3	3
	per malfunzionamenti presa in carico	GG			2	2	2
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Configurazione e gestione firewall per sicurezza rete</b>
DESCRIZIONE	<i>Progettazione, realizzazione e gestione firewall di rete a protezione della DMZ e dell'accesso alla rete di Ateneo</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>realizzazione architetture di rete e loro gestione, manutenzione e monitoraggio della rete di Ateneo</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Angela Re</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Reti e Sistemi Ufficio Networking; via Verdi 8, 10124 Torino; mail: net@unito.it È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	numero passaggi on line	numero			2	2	2
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	per l'attivazione primo contatto	GG			3	3	3
	per malfunzionamenti presa in carico	GG			2	2	2
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Progettazione, realizzazione e gestione infrastrutture di rete</b>
DESCRIZIONE	<i>Progettazione, realizzazione e gestione infrastrutture di rete a supporto di qualunque servizio che utilizzi la rete - supporto alle strutture dell'Ateneo nel monitoraggio della rete locale</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>realizzazione architetture di rete e loro gestione, manutenzione e monitoraggio della rete di Ateneo</i>
DESTINATARI	<i>interni ed enti esterni collegati alla MAN di Ateneo</i>
RESPONSABILE	<i>Angela Re</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Reti e Sistemi Ufficio Networking; via Verdi 8, 10124 Torino; mail: net@unito.it È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	numero passaggi on line	numero			2	2	2
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITA'</b>	per l'attivazione primo contatto	GG			3	3	3
	per malfunzionamenti presa in carico	GG			2	2	2
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione sistema telefonico di Ateneo</b>
DESCRIZIONE	<i>Progettazione e gestione del sistema telefonico di Ateneo, sia analogico che VoIP</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Attivazione di linee telefoniche, risoluzione di malfunzionamenti etc</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Massimo Pasteris</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Fonia e Servizi VOIP; via Verdi 8, 10124 Torino; fonia@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITA'</b>	per l'attivazione primo contatto	GG			3	2	2
	per malfunzionamenti presa in carico	GG			3	2	2
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione hosting web</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di hosting web per didattica e ricerca dell'Ateneo</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Hosting</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Paolo Riccati di Ceva e di San Michele</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezioni Reti e Sistemi; Ufficio Sistemi via Verdi 8, 10124 Torino; sistemi@unito.it È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	numero			2	2	2
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket	email ticket
<b>TEMPESTIVITA'</b>	tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta e registrazione	giorni lavorativi			1	1	1
	tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	giorni lavorativi			1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali			36	36	36
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Fax e Fax server su IP</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio fax di Ateneo</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Attivazionefax e fax server o risoluzione di malfunzionamenti</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Massimo Pasteris</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Fonia e Servizi VOIP; via Verdi 8, 10124 Torino; fonia@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore			9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	per l'attivazione primo contatto	GG			3	2	2
	per malfunzionamenti presa in carico	GG			3	2	2
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Telefonia mobile</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio telefonia mobile</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Assegnazione cellulari/sim di servizio, sostituzioneec in caso di guasti/furti, etc</i>
DESTINATARI	<i>interni</i>
RESPONSABILE	<i>Massimo Pasteris</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Fonia e Servizi VOIP; via Verdi 8, 10124 Torino; fonia@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore	7	8	9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	per l'attivazione primo contatto	GG	3	3	3	2	2
	per malfunzionamenti presa in carico	GG	2	2	2	1	1
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	<b>Gestione posta elettronica e gruppi (mailing list)</b>
DESCRIZIONE	Servizio di gestione del sistema di posta elettronica
OUTPUT DEL SERVIZIO	Attivazione e cessazione gruppi, supporto in caso di malfunzionamenti posta elettronica di Ateneo (personale e studenti)
DESTINATARI	interni/esterni, studenti
RESPONSABILE	Federico Arato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Progetti e Servizi Web Ufficio Integrazione dei Servizi; via Verdi 8, 10124 Torino; mail: <a href="mailto:siam@unito.it">siam@unito.it</a> È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet di Ateneo al seguente percorso: Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro>>Info Sistemi Informativi>>Posta elettronica (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	accessibilità multicanale numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale			web mobile client wifi	web mobile client wifi	web mobile client wifi
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email ticket	email ticket telefono	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta e registrazione	giorni lavorativi			2	2	2
	tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	giorni lavorativi			1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore settimanali			36	36	36
	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	<b>Videokonferenza</b>
DESCRIZIONE	Infrastruttura di Video Conferenza
OUTPUT DEL SERVIZIO	Pianificazione e supporto alla gestione della conferenza
DESTINATARI	interni
RESPONSABILE	Massimo Pasteris
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Fonia e Servizi VOIP; via Verdi 8, 10124 Torino; fonia@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet di Ateneo al percorso Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro>>Info Sistemi Informativi (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orario di apertura al pubblico	ore	7	8	9	9	9
	tipologia interazione con l'utente	numero media	email	email telefono	email telefono	email ticket telefono	email ticket telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	per l'attivazione primo contatto	GG	7	7	6	6	6
	per malfunzionamenti presa in carico	GG	1	1	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	predisposizione di indagini di customer satisfaction	questionari				1	1



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	<i>Sistemi informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On</b>
DESCRIZIONE	<i>servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On con l'infrastruttura del Portale di Ateneo, sia per servizi direttamente erogati dal Portale stesso, sia per servizi erogati da terzi compatibili con la logica dell'autenticazione federata.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Accesso al sistema di autenticazione di ateneo</i>
DESTINATARI	<i>Tutti gli utenti</i>
RESPONSABILE	<i>Paola Laguzzi</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Sezione Identità Digitale, Prototipazione e Manutenzione applicativa; via Po 31, 10124 Torino; mail: ipa@unito.it È possibile utilizzare il Service Desk Sistemi Informativi per richieste di support, per segnalare problemi/malfunzionamenti sulle postazioni informatiche e richiedere bene e servizi informatici</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 16,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per problemi inerenti la registrazione e l'autenticazione, contattare il Numero Verde 800098590 oppure compilare il modulo all'indirizzo <a href="http://www.serviziweb.unito.it/supporto_autenticazione/public/index.php">www.serviziweb.unito.it/supporto_autenticazione/public/index.php</a> Per richiedere modifiche o correzione dei dati nella rubrica di struttura è possibile utilizzare il Service Desk Federato: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a> Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a <a href="mailto:ipa@unito.it">ipa@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro&gt;&gt;Infoportale e Servizi Web Integrati&gt;&gt;Autenticazione e identità digitali(richiede autenticazione) Consultare la pagina del portale <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a>, Home» Istruzioni e supporto Consultare la pagine del portale <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> - Gli Speciali di Unito - UniTo IDEM</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	2	2
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni	6,68	2,16	2,14	2	2
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	100	100	100	100	100
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100	100	100	100	100





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>E-learning</b>
DESCRIZIONE	servizi di supporto alle Unità Organizzative per l'avvio, la gestione e l'utilizzo dell'infrastruttura di E-learning di Ateneo (le istanze attive sono consultabili su <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> , nell'apposita sezione riservata ai "Servizi per gli studenti")
OUTPUT DEL SERVIZIO	Rilascio istanza di e-learning sulla piattaforma, supporto, formazione e training on the job
DESTINATARI	unità organizzative
RESPONSABILE	Manuela Caramagna Settore Architetture Federate Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: <a href="mailto:sed@unito.it">sed@unito.it</a> In caso di richieste con carattere di urgenza è possibile telefonare al numero 011 670 2955. Fax: 0116702904
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Sono disponibili incontri di supporto strutturato il mercoledì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.30. Per iscriversi a una delle sessioni è necessario prendere visione del calendario completo nella intranet. La prenotazione deve essere effettuata entro il venerdì precedente la data dell'incontro.
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » E-learning – Supporto e manualistica (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			3 telefono, mail, procedura web	3 telefono, mail, procedura web	3 telefono, mail, procedura web
	Grado di interazione online da 1 a 4, Es: 1: pdf scaricabile 2: form compilabile online 3: monitoraggio processo online 4: gestione intero processo online	numero			2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carica dell'utente (per accedere al servizio)	numero			3	3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni			5 (primo contatto)	10 (primo contatto)	10 (primo contatto)
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%					
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			90	99	99



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Architetture federate</b>
DESCRIZIONE	servizi di supporto di II livello alle Unità Organizzative per l'avvio, la gestione e l'utilizzo dei siti web federati d'Ateneo
DESTINATARI	unità organizzative
OUTPUT DEL SERVIZIO	Rilascio istanza (SITO) sulla piattaforma, supporto, formazione e training on the job
RESPONSABILE	Manuela Caramagna Settore Architetture Federate Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: sed@unito.it In caso di richieste con carattere di urgenza è possibile telefonare al numero 011 670 2955. Fax: 0116702904
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Le sessioni di supporto/training BEA si svolgono ogni mercoledì mattina dalle 9.30 alle 11.30, mentre le sessioni di supporto operativo per la piattaforma CampusNet
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Architettura federata (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			3 telefono, mail, procedura web	3 telefono, mail, procedura web	3 telefono, mail, procedura web
	Grado di interazione online da 1 a 4, Es: 1: pdf scaricabile 2: form compilabile online 3: monitoraggio processo online 4: gestione intero processo online	numero			2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carica dell'utente (per accedere al servizio)	numero			2	2	2
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni			5 (primo contatto)	10 (primo contatto)	10 (primo contatto)
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%					
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			90	99	99



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Unito Media</b>
DESCRIZIONE	Produzione, erogazione e caricamento di contenuti multimediali (contributi video in streaming, live o on demand) attraverso la piattaforma dei contenuti multimediali dell'Università di Torino, Unito Media.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Realizzazione streaming, registrazione e/o caricamento del contenuto
DESTINATARI	Unità organizzative, utenti esterni
RESPONSABILE	Elisa Bernardi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sezione Redazione Web Internet e Intranet Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a> Tel: 0116702471 Fax: 0112361056
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8.30-16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a <a href="mailto:sewi-media@unito.it">sewi-media@unito.it</a> o utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: <a href="https://www.serviziweb.unito.it/segna/">https://www.serviziweb.unito.it/segna/</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare le sezioni "Progetto" e "Richieste" su Unito Media Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Unito Media (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)	2 telefono, mail	3 telefono, mail, procedura OL	3 telefono, mail, procedura OL	3 telefono, mail, procedura OL	3 telefono, mail, procedura OL
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni		2	2	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Tempo medio intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (caricamento contenuto)	giorni		5	5	4	4
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di conformità rispetto a leggi e linee guida nazionali (es accessibilità, sottotitolazione)	%	5%	6%	6%	6%	6%
	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			90%	95%	95%



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Servizi di collaboration online</b>
DESCRIZIONE	servizio di consulenza di progetto, formazione e supporto per l'implementazione di sistemi informativi, per la realizzazione di comunicazione per – e attraverso – il web e per l'introduzione di strumenti di gestione documentale e per il groupware e la collaboration.
OUTPUT DEL SERVIZIO	consulenza, supporto, formazione
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Manuela Caramagna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Architetture Federate Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: <a href="mailto:sed@unito.it">sed@unito.it</a> In caso di richieste con carattere di urgenza è possibile telefonare al numero 011 670 2955. Fax: 0116702904 È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 -17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami è possibile utilizzare il Service Desk Federato <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Home>>Servizi per le Unità Organizzative>>Strumenti per comunicare e collaborare

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Numero di corsi organizzati (incontri formativi in un anno)	numero	assente	assente	4	da definire	da definire
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni	assente	assente	5	5	5
<b>EFFICACIA</b>	Livello dei risultati di apprendimento (a conclusione del corso) 1: scarsi 2: discreti 3: buoni 4: ottimi	numero	assente	assente	4	4	4
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	assente	assente	100%	100%	100%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Segnalazioni e Reclami</b>
DESCRIZIONE	Servizio rivolto all'utenza che intende inoltrare una richiesta di accesso civico, un reclamo circa i procedimenti amministrativi, o segnalare problemi relativi ai servizi dell'Ateneo
OUTPUT DEL SERVIZIO	Supporto informativo
DESTINATARI	Tutti gli utenti
RESPONSABILE	Anna Luisa Saccol Sezione Progetti e Servizi Web Ufficio Integrazione dei Servizi tel. +39 011 6704433 fax +39 011 2361056 Attenzione: nel caso di inserimento errato o mancato inserimento di indirizzo mail la risposta all'utente non può essere fornita
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Non rilevante ai fini dell'erogazione del servizio all'utente
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: <a href="https://www.serviziweb.unito.it/segna/">https://www.serviziweb.unito.it/segna/</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Il servizio è raggiungibile da qualsiasi pagina del portale posizionandosi sul footer (fondo pagina) >> Riferimenti, contatti, PEC, reclami e segnalazioni

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	2	2	2	2	2
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni	5	5	5	5	5
<b>EFFICACIA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore	36 ore settimanali	36 ore settimanali	36 ore settimanali	36 ore settimanali	36 ore settimanali
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100%	100%	100%	100%	100%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Piano Operativo Portale Sistemi Informativi (POPSI)</b>
DESCRIZIONE	Servizio "core" di progettazione e pianificazione operativa delle attività secondo una logica di integrazione e condivisione attraverso la rete dei referenti delle varie Unità Organizzative dell'Ateneo; un processo operativo di raccolta di esigenze e proposte, valutazione delle priorità e degli interessi diffusi, progettazione di nuovi servizi e aggiornamenti, condivisione dello stato di avanzamento lavori.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Pianificazione e progettazione sui servizi
DESTINATARI	unità organizzative
RESPONSABILE	Fabio Forneron
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sezione Progetti e Servizi Web Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: pes@unito.it  Fax: 0112361056 È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Non si applica
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Piano Operativo Portale Sistemi Informativi

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	pubblicazione su intranet delle informazioni relative alla pianificazione del piano operativo, dei gruppi di lavoro e dei workshop	si/no	si	si	si	si	si
	pubblicazione dello stata avanzamento lavori relativamente alla pianificazione di inizio anno	numero di aggiornamenti annuali	2	2	2	3	3
	coinvolgimento degli organi di governo nella pianificazione	si/no	si	si	si	si	si
<b>TEMPESTIVITA'</b>	tempo medio di risposta a richiesta di informazioni sul processo di pianificazione	giorni lavorativi	3	3	3	2	2
<b>EFFICACIA</b>	% di unità organizzative coinvolte nel processo	%	60	60	70	80	80
	% di RIF pianificazione sul totale dei RIF	%	5	10	10	20	20
<b>EFFICIENZA</b>	risorse FTE della Direzione coinvolte nel processo di pianificazione	numero	6	6	4	3	3



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Produzioni multimediali</b>
DESCRIZIONE	Produzione di interfacce web e mobile, di fotografie per il web e di grafica vettoriale, destinate ai canali on line istituzionali dell'Ateneo.
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Enrico Macelloni
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Grafica per il Web e Streaming Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Via Po 31 - 10124 Torino - Italy mail: <a href="mailto:graficaweb@unito.it">graficaweb@unito.it</a> tel: +39 011 670 2752 fax: +39 011 2361056
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 -12.30 e 13.30 - 17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a <a href="mailto:graficaweb@unito.it">graficaweb@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per maggiori dettagli, consultare le competenze della Sezione sul Portale di Ateneo al seguente percorso: Home>>AteneoOrganizzazione>>Amministrazione>>Direzioni dell'Amministrazione>>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero e tipologia di canale		2 telefono, mail	2 telefono, mail	2 telefono, mail	2 telefono, mail
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni		4	3	3	4
<b>EFFICACIA (contenuti video)</b>	Grado di conformità rispetto a leggi e linee guida nazionali (es accessibilità)	%		5%	6% il dato è dovuto la presenza di pochi video sottotitolati	6% il dato è dovuto la presenza di pochi video sottotitolati	95%
<b>EFFICACIA (altri contenuti)</b>	Grado di conformità rispetto a leggi e linee guida nazionali (es accessibilità)	%		70%	80%	90%	75%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%		80%	90%	90%	90%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Progettazione di infrastrutture multimediali speciali</b>
DESCRIZIONE	Progettazione di postazioni multimediali speciali destinate alla produzione e trasmissione di contenuti audio/video o destinate alla didattica. Supporto tecnico in caso di utilizzo di tali postazioni per eventi speciali e streaming.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Postazioni multimediali
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Enrico Macelloni Sezione Grafica per il Web e Streaming Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Via Po 31 - 10124 Torino - Italy mail: <a href="mailto:graficaweb@unito.it">graficaweb@unito.it</a> tel: +39 011 670 2752
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 - 12.30 e 13.30 - 17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a <a href="mailto:graficaweb@unito.it">graficaweb@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per maggiori dettagli, consultare le competenze della Sezione sul Portale di Ateneo al seguente percorso: Home>>AteneoOrganizzazione>>Amministrazione>>Direzioni dell'Amministrazione>>Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)		2 telefono, mail	2 telefono, mail	2 telefono, mail	2 telefono, mail
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni		10	7	5	5
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	giorni		15	10	10	10
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%		50%	60%	60%	60%





## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Digital signage (iScreen)</b>
DESCRIZIONE	Supporto per la progettazione delle postazioni del sistema di digital signage dell'Università di Torino, configurazione della piattaforma per l'erogazione di contenuti multimediali attraverso le singole postazioni decentrate e coordinamento del palinsesto
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Enrico Macelloni
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sezione Grafica per il Web e Streaming Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Via Po 31 - 10124 Torino - Italy mail: <a href="mailto:graficaweb@unito.it">graficaweb@unito.it</a> tel: +39 011 670 2752 fax: +39 011 2361056
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 -12.30 e 13.30 - 17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per richiedere informazioni, per segnalare malfunzionamenti etc è possibile utilizzare il Service Desk Federato: <a href="http://www.unito.it/servizi_federati">www.unito.it/servizi_federati</a> , oppure scrivere una mail a <a href="mailto:graficaweb@unito.it">graficaweb@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per maggiori dettagli, consultare le competenze della Sezione sul Portale di Ateneo al seguente percorso: <a href="#">Home&gt;&gt;AteneoOrganizzazione&gt;&gt;Amministrazione&gt;&gt;Direzioni dell'Amministrazione&gt;&gt;Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero e tipologia di canale		2 telefono, mail	2 telefono, mail	2 telefono, mail	3 telefono, mail, modulo online
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni		5	4	4	5
<b>EFFICACIA (altri contenuti)</b>	Grado di conformità rispetto a leggi e linee guida nazionali (es accessibilità)	%		70%	80%	80%	80%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%		70%	80%	80%	80%



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Portale di Ateneo <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a></b>
DESCRIZIONE	Produzione, pubblicazione e presidio di contenuti informativi sul portale di Ateneo <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a>
OUTPUT DEL SERVIZIO	Pubblicazione informazioni
DESTINATARI	Tutti gli utenti
RESPONSABILE	Elisa Bernardi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Redazione Web Internet e Intranet Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a> Tel: 0116702227 Fax: 0112361056
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8.30-16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a> o utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: <a href="https://www.serviziweb.unito.it/segнала/">https://www.serviziweb.unito.it/segнала/</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Home >> Servizi per le Unità Organizzative >> Strumenti per comunicare e collaborare >> Portale e Intranet di Ateneo (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (mail, fax, telefono)	3	3	3	3	3
	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web di informazioni nella sezione "Amministrazione Trasparente" (dalla ricezione del dato alla sua effettiva pubblicazione)	numero	5	5	5	5	5
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (pubblicazione contenuto)	giorni	5	5	5	5	5
<b>EFFICACIA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere	8	8	8	8	8
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n°)	%	100	100	100	100	100



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Intranet di Ateneo intranet.unito.it</b>
DESCRIZIONE	Produzione, pubblicazione e presidio di contenuti informativi sulla Intranet di Ateneo intranet.unito.it
OUTPUT DEL SERVIZIO	Pubblicazione informazioni
DESTINATARI	docenti, Tecnici-amministrativi, Unità organizzative e Organi di governo e controllo
RESPONSABILE	Elisa Bernardi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sezione Redazione Web Internet e Intranet Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a> Tel: 0116702227 Fax: 0112361056
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8,30-16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a> o utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: <a href="https://www.serviziweb.unito.it/segнала/">https://www.serviziweb.unito.it/segнала/</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Home >> Servizi per le Unità Organizzative >> Strumenti per comunicare e collaborare >> Portale e Intranet di Ateneo (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (mail, fax, telefono)	3	3	3	3	3
	Numero massimo di giorni necessari per l'aggiornamento su web di informazioni nella sezione "Trasparenza intranet" (dalla ricezione del dato alla sua effettiva pubblicazione)	giorni	5	5	5	5	5
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la pubblicazione	giorni	5	5	5	5	5
<b>EFFICACIA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere	8	8	8	8	8
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n°	%	100	100	100	100	100



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>Community e Social Network</b>
DESCRIZIONE	Servizio di produzione e pubblicazione di contenuti informativi, nonché supporto agli utenti, mediante i principali ambienti di community e social network ai quali l'Ateneo ha deciso di aderire al fine di diffondere, ad un numero sempre maggiore di utenti, le proprie iniziative ed attività. Il Servizio è denominato Unito People. (Questi strumenti (facebook, twitter ecc) vengono quindi considerati complementari al sistema informativo d'Ateneo, utilizzando le informazioni in modo integrato al portale <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> e diventando anch'esse, in forma diversa, informazioni istituzionali.)
OUTPUT DEL SERVIZIO	pubblicazione su web di nuove informazioni, risposta agli utenti
DESTINATARI	Tutti gli utenti
RESPONSABILE	Elisa Bernardi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sezione Redazione Web Internet e Intranet Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo E-mail: <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a> Tel: 0116702471 Fax: 0112361056
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8.30-16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare sul Portale di Ateneo lo speciale "UniTo People - Community e Social Network". Consultare nella Intranet di Ateneo » Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Social Network

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero e tipologia canale	3	3	3	3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la pubblicazione del post/tweet	giorni	3	3	3	3	3
<b>EFFICACIA</b>	Grado di continuità garantita del servizio di supporto agli utenti e pubblicazione contenuti (effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere	7,12	7,12	7,12	7,12	7,12
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100	100	100	100	100



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	<b>SPOC - SINGLE POINT OF CONTACT</b>
DESCRIZIONE	Service Desk Unificato Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
OUTPUT DEL SERVIZIO	Supporto di primo livello su tutti i servizi erogati dalla Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
DESTINATARI	Tutti
RESPONSABILE	Simona Protopapa
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Università degli Studi di Torino - <a href="http://www.unito.it/spoc">www.unito.it/spoc</a> Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo Unità Di Processo Supporto Servizi e Rif Via Verdi, 8 - 10124 Torino Tel. 011/670 9111 Fax. 011/236 9111 mail: <a href="mailto:spoc@unito.it">spoc@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 8,30 -17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile contattare il numero 011 670 9111 (il numero di telefono è prediatiato negli orari di apertura dell'ufficio) o mandare una mail a <a href="mailto:spoc@unito.it">spoc@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet di Ateneo al seguente link: <a href="http://www.unito.it/spoc">www.unito.it/spoc</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	Numero e tipologia canale					3 telefono, fax, mail
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni					3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%					90
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso di evasione delle richieste annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%					90