



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Tabella di dettaglio dei servizi erogati dalla Divisione Sistemi informativi (aggiornata a Gennaio 2012)

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di	Indicatori di qualità del	Informazioni e link utili	Output e tempistiche
Progettazione e sviluppo di applicazioni: si intende il supporto alle strutture dell'Ateneo per l'analisi e la successiva progettazione e realizzazione di servizi applicativi online e non, con particolare riferimento alla integrazione con le basi dati di Ateneo	Utenti interni	mail a: dsi-sviluppo@unito.it	mail a: dsi-sviluppo@unito.it	Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00-16,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: Documento di studio di fattibilità Tempistiche: primo contatto 5 gg. lavorativi
Supporto alle strutture di Ateneo per l'utilizzo dei servizi on-line sviluppati dalla Divisione (vedi elenco servizi on-line su portale di Ateneo).	Utenti interni	mail a: dsi-sviluppo@unito.it	mail a: dsi-sviluppo@unito.it	Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00-16,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: risoluzione problema/malfunzionamento Tempistiche: presa in carico entro 3 gg. Lavorativi
Servizi di supporto informatico ai processi on-line della didattica (immatricolazioni, appelli esame di profitto, verbalizzazione online) al personale interno	Utenti interni	Per appelli e verbalizzazione esami mail a : appelliesse3@unito.it Per le altre problematiche connesse a esse3 mail a: dsi-esse3@unito.it		Lun - Ven 9,00 - 12,00 / 14,00 - 16,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: Evasione della richiesta Tempistiche: Primo contatto entro 3 gg lavorativi
Servizi di supporto informatico ai processi on-line della didattica (immatricolazioni, appelli esame di profitto, verbalizzazione online) agli studenti	Studenti	call center telefonico 800958900		Lun - Ven 8,00 - 20,00 Sab 8,00 -13,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: Evasione della richiesta
Servizio di emissione delle smart card (Sistema Universitario Piemontese) agli studenti dell'Ateneo	Studenti	D'Ufficio nel contesto delle immatricolazioni Su prenotazione tramite apposito applicativo on-line per resto dell'anno	e-mail a: smartcard-studenti@unito.it e attività di sportello	Immatricolazioni: orario di apertura degli sportelli presso il centro immatricolazioni Resto dell'anno: Lun - Ven 9,00 - 13,00 / 14,00 - 16,30	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	Sito web alla voce Smart Card, Badge: firma digitale e servizi	Output: emissione delle smart card Tempistiche -Centro immatricolazioni: rilascio immediato presso lo sportello. -Resto dell'anno: rilascio immediato previo appuntamento presso lo sportello
Servizi di approvvisionamento di beni (hardware e software) e servizi informatici per le strutture dell'Amministrazione centrale, nell'ambito delle spese in economia	Utenti interni	Per le richieste utilizzare il Servizio di Help Desk DSI nella intranet di UNITO tra le applicazioni on-line	e-mail a: dsi-segreteria@unito.it	Lun - Ven 9,00 - 12,00 / 14,00-16,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: consegna del bene/servizio Tempistiche: primo contatto 5 gg. lavorativi
Servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro dell'Amministrazione Centrale	Utenti interni	Per le richieste utilizzare il Servizio di Help Desk DSI nella intranet di UNITO tra le applicazioni on-line	e-mail a: dsi-assistenza@unito.it call center telefonico 011/670.2285 dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (per le urgenze ed in caso di impossibilità ad inoltrare richiesta di Help-Desk)	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: risoluzione problema/malfunzionamento Tempistiche: presa in carico entro 3 gg. Lavorativi
Servizio di supporto e assistenza informatica agli utenti dell'Amministrazione Centrale ed ai CGA per i servizi e gli applicativi a valenza di Ateneo	Utenti interni	Per le richieste utilizzare il Servizio di Help Desk DSI nella intranet di UNITO tra le applicazioni on-line	e-mail a: dsi-assistenza@unito.it call center 011/670.2285 dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (per le urgenze ed in caso di impossibilità ad inoltrare richiesta di Help-Desk)	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: risoluzione problema/malfunzionamento Tempistiche: presa in carico entro 3 gg. lavorativi
Distribuzione licenze software di Ateneo (Campus Microsoft, antivirus, software per statistiche – SAS – SPSS, software Adobe, etc.)	Utenti interni	Invio e-mail a sisinf@unito.it	e-mail a: sisinf@unito.it	Lun - Ven 11,00 - 13,00 / 14,00-17,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: Consegna codici di licenza e relativo supporto Tempistiche: presa in carico entro 3 gg lavorativi
Gestione dei prestiti di apparecchiature mobili (notebook, videoproiettori, etc.) per gli utenti dell'Amministrazione Centrale	Utenti interni	Per le richieste utilizzare il Servizio di Help Desk DSI nella intranet di UNITO tra le applicazioni on-line	e-mail a: dsi-assistenza@unito.it call center 011/670.2285 dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (per le urgenze ed in caso di impossibilità ad inoltrare help-desk)	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: consegna apparecchiature in prestito Tempistiche: presa in carico entro 3 gg. lavorativi
Accreditamento utenti dell'Amministrazione Centrale nell'infrastruttura telematica di riferimento	Utenti interni	Per le richieste utilizzare l'apposito modulo richiesta accesso all'infrastruttura telematica e relativa informativa scaricabile nella Intranet	e-mail a: dsi-assistenza@unito.it call center 011/670.2285 dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (per le urgenze ed in caso di impossibilità ad inoltrare help-desk)	Lun - Ven 8,00 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: Accreditamento sui sistemi di Ateneo Tempistiche: presa in carico entro 3 gg. Lavorativi
Servizio per la progettazione e gestione delle aule informatiche destinate alla didattica e openspace	Utenti interni ed esterni (previa registrazione)	Attivazioni/ristrutturazioni sedi di Ateneo	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza		Output: locali attivi e funzionanti, proposte di manutenzione evolutiva, manuali e documentazione tecnica,reportistica Tempistiche: - per l'attivazione primo contatto 3 gg. lavorativi - per malfunzionamenti presa in carico 1 g. lavorativo



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Tabella di dettaglio dei servizi erogati dalla Divisione Sistemi informativi (aggiornata a Gennaio 2012)

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di	Indicatori di qualità del	Informazioni e link utili	Output e tempistiche
Servizio di gestione e manutenzione del DNS di Ateneo	Utenti interni	attivazioni nuovi network ticket mediante Help-Desk	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: servizio attivo e funzionante, manuali e documentazione tecnica Tempistiche: - aggiornamento notturno automatico - per malfunzionamenti presa in carico 1 g. lavorativo
Progettazione e realizzazione cablaggi strutturati - supporto alle strutture dell'Ateneo nella gestione della rete locale	Utenti interni, fondazioni o Enti ospitati nelle strutture di Ateneo	Delibere organi di governo, attivazioni nuove sedi di Ateneo, richieste da Enti esterni	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: rete locale attiva e funzionante, proposte di manutenzione evolutiva, manuali e documentazione tecnica, reportistica Tempistiche: - per l'attivazione primo contatto 3 gg. lavorativi - per malfunzionamenti presa in carico 2 gg. lavorativi
Progettazione e gestione della rete WiFi	Utenti interni, studenti, utenti di Enti federati o di ricerca	attivazioni nuove sedi ticket mediante Help-Desk	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: servizio wifi attivo e funzionante, proposte di manutenzione evolutiva, manuali e documentazione tecnica, reportistica Tempistiche: - per l'attivazione primo contatto 3 gg. lavorativi - per malfunzionamenti presa in carico 2 gg. lavorativi
Progettazione e gestione del sistema telefonico di Ateneo, sia analogico che VoIP	Utenti interni, fondazioni o Enti ospitati nelle strutture di Ateneo	attivazioni nuove sedi ticket mediante Help-Desk	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: servizio attivo e funzionante, proposte di manutenzione evolutiva, manuali e documentazione, reportistica Tempistiche: - per l'attivazione nuove sedi primo contatto 3 gg. lavorativi - per malfunzionamenti presa in carico 1 gg. lavorativi
Servizio di hosting web per didattica e ricerca dell'Ateneo	Utenti interni	ticket mediante Help-Desk	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: Spazio web online Tempistiche: - per l'attivazione primo contatto 3 gg. lavorativi
Servizio fax server su VoIP	Utenti interni	ticket mediante Help-Desk	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: servizio attivo e funzionante, proposte di manutenzione evolutiva, manuali e documentazione, reportistica Tempistiche: - per l'attivazione nuove utenze primo contatto 3 gg. lavorativi - per malfunzionamenti presa in carico 1 gg. lavorativo
Servizio via VPN di accesso alla rete di Ateneo	Utenti interni	utenti interni: automatico via credenziali SCU per soggetti esterni: richieste mediante Help-Desk	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: servizio attivo e funzionante, proposte di manutenzione evolutiva, manuali e documentazione, reportistica Tempistiche: - per l'attivazione nuove credenziale accesso primo contatto 3 gg. lavorativi - per malfunzionamenti presa in carico 1 gg. lavorativo
Servizio di gestione del sistema di posta elettronica	Utenti interni Studenti	Automatica. Conseguente all'assunzione/stipula contratto o all'immatricolazione	ticket mediante Help-Desk	Lun - Ven 8,30 - 13,00 / 14,00-18,00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, correttezza, trasparenza	www.rete.unito.it/servizi	Output: servizio attivo e funzionante, proposte di manutenzione evolutiva, manuali e documentazione, reportistica Tempistiche: -per l'attivazione di nuove caselle - entro la giornata di immissione dei dati di accredimento (automatica) - per segnalazione malfunzionamenti presa in carico entro 1 g. lavorativo