



Università Iuav di Venezia

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO INFRASTRUTTURE ICT

Santa Marta, Dorsoduro
2196
30123 Venezia
tel 041.257.1200

servizi.informatici@iuav.it
www.iuav.it

Descrizione del servizio

- Erogazione dell'assistenza informatica e tecnologica alla postazione di lavoro: attivazione terminale telefonico VoIP con eventuale assegnazione del numero interno, assegnazione e attivazione della SIM di telefonia mobile nei casi previsti da regolamento; attivazione, configurazione e collegamento alla rete di Ateneo delle postazioni fisse (attrezzature PC e Mac) inclusa assegnazione delle stesse e supporto all'acquisto nei casi previsti da regolamento, incluse le periferiche necessarie; installazione e configurazione dei software di produttività individuale (es. office, antivirus, firma digitale ecc.) per le postazioni fisse; erogazione delle manutenzioni riparative e correttive hardware e software;
- Erogazione dei servizi per l'accesso alle risorse di rete dell'ateneo: assegnazione delle credenziali; predisposizione e attivazione delle connessioni wired e wifi, attivazione e assegnazione di spazi di network/cloud storage, installazione, attivazione e assegnazione delle periferiche condivise in rete (es. network printing), mailboxes istituzionali, supporto all'erogazione della formazione e della didattica istituzionale con modalità e-learning);
- Distribuzione (assegnazione e revoca) delle licenze software di Ateneo;
- Monitoraggio e manutenzione correttiva ed evolutiva dell'infrastruttura informatica (rete di Ateneo (wired e wifi), central computing e storage, sicurezza informatica e perimetrazione, autenticazione, autorizzazione e accounting, risorse federate)

Responsabile del servizio

Federico Bellati

Accessibilità

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì, martedì, giovedì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.00

Mercoledì, venerdì dalle 9.30 alle 13.00

Orari di ricevimento telefonico:

Tutti i giorni lavorativi dalle 9.30 alle 13.00

Il portale dedicato è accessibile senza limitazioni diarie e orarie (verificare i tempi di attesa più avanti)

Numero di persone operante nel servizio: sei

Canali di comunicazione:

Telefono 041.257.1200

e-mail servizi.informatici@iuav.it,

portale dedicato helpdesk.iuav.it

Destinatari

docenti dell'Ateneo – solo per esigenze istituzionali

studenti dell'Ateneo – solo per esigenze istituzionali

personale tecnico amministrativo dell'Ateneo – solo per esigenze d'ufficio

soggetti esterni – se titolari di rapporti contrattuali e di collaborazione con l'Ateneo

Tempestività

Tempo massimo di erogazione del servizio

Il primo intervento è normalmente garantito entro due giorni lavorativi dalla richiesta; non è possibile garantire che si tratti di un intervento sempre risolutivo; ulteriori interventi necessari saranno concordati con l'utente; gli interventi relativi all'assegnazione delle credenziali sono normalmente garantiti entro quattro giorni lavorativi dalla richiesta.

Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta

Le richieste pervenute attraverso il portale dedicato helpdesk.iuav.it sono prese in carico in via automatica ed evase nei tempi sopra indicati. Le richieste pervenute per via telefonica o email verranno – salva motivata urgenza – caricate nel portale dedicato entro la giornata lavorativa successiva alla richiesta stessa e saranno evase nei tempi di cui al primo capoverso.

Tempi di chiusura della richiesta

Variabili. Vedi il paragrafo “Tempo massimo di erogazione del servizio”

Frequenza di erogazione del servizio erogato

quotidiana

Trasparenza

Sono pubblicati il portfolio si servizio e le principali FAQ

Efficacia

Uptime dei servizi infrastrutturali
Assenza di data loss
Tasso di vulnerabilità
Numero delle postazioni gestite
Continuità del servizio
Customer satisfaction

Ulteriori dimensioni aggiuntive

Limitazione di competenza

qualora pervenga una richiesta di servizio non conferente la stessa verrà respinta per incompetenza (nei tempi previsti per la risposta) con indicazione del diverso servizio a cui indirizzarla.

Reclami

eventuali osservazioni o reclami potranno essere indirizzati a servizi.informatici@iuav.it