



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

CARTA DEI SERVIZI

AREA INFORMATICA DATABASE, APPLICAZIONI e RETI – ARIDATA

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università dell'Aquila si impegna a fornire ai/alle propri/proprie stakeholder, informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi, descrivendone caratteristiche, modalità di accesso e relativi standard qualitativi.

La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra l'amministrazione (l'Ente erogatore) e l'utente fruitore del servizio.

L'Università dell'Aquila ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi:

ACCESSIBILITA': Per accessibilità si intende l'indicazione le modalità di accesso al servizio

TRASPARENZA: Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

TEMPESTIVITA': Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

EFFICACIA: Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli/le stakeholders

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli/delle utenti stessi.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

INDICE DEI SERVIZI:

AREA ARIDATA

- | | |
|---|--------|
| 1. AUTENTICAZIONE CENTRALIZZATA DI ATENEO | pag. 3 |
| 2. SERVIZIO CONNETTIVITA' DI RETE DI ATENEO | pag. 4 |
| 3. EMISSIONE SMART CARD STUDENTI | pag. 5 |
| 4. POSTA ELETTRONICA UNIFICATA DI ATENEO | pag. 6 |

AREA ARISIST pag. 7



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

1. AUTENTICAZIONE CENTRALIZZATA DI ATENEO

Utenti: Docenti, Studenti, Personale Tecnico e Amministrativo, Collaboratori, Esterni

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Sistema di autenticazione ed autorizzazione degli utenti dell'Università degli Studi dell'Aquila |
| Struttura organizzativa | Settore Reti Sicurezza ICT ed Identità Digitale |
| Responsabile o referente | Claudio ROSSI |
| Contatti | Settore Reti Sicurezza ICT ed Identità Digitale Email: reti@strutture.univaq.it; Telefono: +390862432200 |
| Modalità per presentare reclamo | email, PEC (protocollo@pec.univaq.it), portale web |
| Modalità di erogazione | Automazione su database di Ateneo, Portale https://demat.univaq.it , Email, telefono, PEC |
| Link utili | https://netsec.univaq.it/index.php?id=3050 |

Indicatore servizio: Autenticazione Centralizzata di Ateneo

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Valori |
|----------------------|---------------------------------|---|---|
| Accessibilità | Accessibilità multicanale | Numero | 5 (provisioning, portale demat, telefono, email, PEC) |
| Tempestività | Presa in carico della richiesta | Giorni lavorativi | 2 gg. |
| Tempestività | Intervento | Giorni lavorativi | 2 gg. |
| Trasparenza | Affidabilità | Percentuale di aggiornamento di un'apposita sezione nel sito istituzionale relativa ai servizi e ai rispettivi tempi di erogazione. | 100% |
| Efficacia | Gestione dei reclami | Giorni lavorativi | 3 |
| Continuità | Accessibilità ai servizi | Numero massimo di giorni di indisponibilità dei servizi | 2 gg. |



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

2. SERVIZIO CONNETTIVITA' DI RETE DI ATENEO

Utenti: Docenti, Studenti, Personale Tecnico e Amministrativo, Collaboratori, Esterni

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Gestione delle identità digitali e autorizzazioni per la connessione alla rete interna ed internet per l'università degli Studi dell'Aquila (infrastruttura logica e di accesso) |
| Struttura organizzativa | Settore Reti Sicurezza ICT ed Identità Digitale |
| Responsabile o referente | Claudio ROSSI |
| Contatti | Settore Reti Sicurezza ICT ed Identità Digitale Email: reti@strutture.univaq.it; Telefono: +390862432200 |
| Modalità per presentare reclamo | email, PEC (protocollo@pec.univaq.it), portale web |
| Modalità di erogazione | Accesso Rete Cablata, accesso Rete Wifi, Accesso VPN |
| Link utili | https://netsec.univaq.it/index.php?id=3007 |

Indicatore servizio: Connettività di Rete di Ateneo

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Valori |
|----------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|
| Accessibilità | Accessibilità multicanale | Numero | 4 (rete cablata, wifi, eduroam, vpn) |
| Tempestività | Presa in carico della richiesta | Giorni lavorativi | 3 gg. |
| Tempestività | Intervento | Giorni lavorativi | 3 gg. |
| Trasparenza | Affidabilità | Percentuale di aggiornamento di un'apposita sezione nel sito istituzionale relativa ai servizi e ai rispettivi tempi di erogazione. | 100% |
| Efficacia | Gestione dei reclami | Giorni lavorativi | 3 |
| Continuità | Accessibilità ai servizi | Numero massimo di giorni di indisponibilità dei servizi (per guasti di competenza del Settore) | 2 gg. |



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

3. EMISSIONE SMART CARD STUDENTI

Utenti: Studenti

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Sistema di Gestione della Carta Studenti per l'emissione di una smart card personalizzata |
| Struttura organizzativa | Settore Applicazioni |
| Responsabile o referente | Berardinella Castellani |
| Contatti | Settore Applicazioni Email: cartastudenti@univaq.it ; Samuel Zallocco +39 0862 433184 |
| Modalità per presentare reclamo | Email, PEC (protocollo@pec.univaq.it) |
| Modalità di erogazione | Piattaforma online |
| Link utili | https://www.univaq.it/section.php?id=1880 https://card.univaq.it |

Indicatore servizio: Erogazione smart card studenti

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Valori |
|----------------------|---|--|--------|
| Accessibilità | Accesso online al servizio | Si/No | Si |
| Tempestività | Emissione della smart card | Giorni lavorativi | 20 gg. |
| Trasparenza | Presenza di informazioni utili relative al servizio sia sulla piattaforma stessa che sul sito istituzionale di Ateneo | Si/No | Si |
| Efficacia | Invio al fornitore delle richieste validate per la produzione delle smart card | Percentuale | 100% |
| Continuità | Accessibilità al servizio | Numero massimo di giorni di indisponibilità del servizio (per problematiche di competenza del Settore) | 2 gg. |



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

4. POSTA ELETTRONICA UNIFICATA DI ATENEO

Utenti: Docenti, Studenti, Personale Tecnico e Amministrativo, Collaboratori, Esterni

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Gestione e assistenza della posta elettronica di Ateneo, riservata ai docenti strutturati, a contratto, personale TAB, studenti. |
| Struttura organizzativa | Settore Servizi di Ateneo |
| Responsabile o referente | Vincenzino Santarelli |
| Contatti | Settore Servizi di Ateneo servizi@strutture.univaq.it ; Luciano Coletti +39 0862 432219 Katia Scarsella +39 0862 432207 |
| Modalità per presentare reclamo | Email, PEC (protocollo@pec.univaq.it) |
| Modalità di erogazione | Online, presenza e telefono |
| Link utili | https://netsec.univaq.it/index.php?id=2982 |

Indicatore servizio: Posta elettronica di ateneo

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Valori |
|----------------------|--|--|--------------------------------|
| Accessibilità | Accessibilità multicanale | Numero | 3 (Online, presenza, telefono) |
| Tempestività | Presenza in carico della richiesta | Giorni lavorativi | 2 gg. |
| Tempestività | Intervento | Giorni Lavorativi | 2 gg |
| Trasparenza | Richieste di assistenza e segnalazioni problematiche effettuate tramite ticket | L'utenza viene aggiornata sull'esito della risoluzione della problematica segnalata. | 100% |
| Efficacia | Risoluzione della problematica | Giorni lavorativi | 2 gg |
| Continuità | Accessibilità ai servizi | Numero massimo di giorni di indisponibilità dei servizi | 2 gg. |



STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA

| Tipologie di servizi | Utenti | Dettaglio del servizio | Standard di qualità delle prestazioni rese | Responsabile |
|-------------------------------------|--|---|--|---|
| Amministrazione, Didattica, Ricerca | Studenti, Docenti | Supporto informatico e audiovisivo per le presentazioni delle tesi di laurea | Entro 3 giorni lavorativi, in media, dalla data di richiesta sarà stabilito il contatto. Lo studente deve fare la richiesta almeno una settimana lavorativa prima della discussione della tesi | Responsabile del Settore Supporto utenti di Ateneo (SUPUT) |
| | Docenti, Responsabili Uffici/Settori dell'Amministrazione e Centrale | Trasmissione in diretta streaming e registrazione integrale su canale web di eventi/seminari/convegni | Entro 3 giorni lavorativi, in media, dalla data di richiesta sarà stabilito il contatto. Il richiedente deve effettuare la richiesta almeno una settimana lavorativa prima dell'evento | Responsabile Settore Elearning e didattica avanzata (ELEARNING) |
| Infrastrutture | Responsabili Uffici/Settori dell'Amministrazione e Centrale | Installazione di server virtuali nell'infrastruttura informatica del data center di Ateneo | Entro 3 giorni lavorativi, in media, sarà stabilito il contatto | Responsabile Settore Sistemi (Sistemi) |



STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELL'AREA

| Dimensione di qualità | Sottodimensione fattore di qualità | Descrizione indicatore di qualità | Formula indicatore | Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese |
|-----------------------|------------------------------------|--|--|--|
| Tempestività | Presa in carico della richiesta | Tempo medio intercorrente tra la segnalazione della richiesta e la presa in carico della stessa | Giorni lavorativi | 3 |
| | Intervento | Tempo medio intercorrente tra la presa in carico della richiesta e la programmazione dell'intervento | Giorni lavorativi | 3 |
| Trasparenza | Affidabilità | Presenza di informazioni relative ai tempi di erogazione dei servizi | Esistenza nel sito istituzionale di un'apposita sezione relativa ai servizi e ai rispettivi tempi di erogazione. | 90% |
| Efficacia | Gestione dei reclami | Tempo medio di presa in carico dei reclami sui servizi erogati | Giorni lavorativi | 2 |
| Continuità | Accessibilità ai servizi | Continuità nell'erogazione dei servizi | Numero massimo di giorni di indisponibilità dei servizi | 2 |