



STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA

Tipologie di servizi	Utenti	Dettaglio del servizio	Standard di qualità delle prestazioni rese	Responsabile
Amministrazione	Studenti	Emissione Smart Card Studenti	20 giorni lavorativi dalla data di approvazione foto	Responsabile Settore Applicazioni e Supporto alla Dematerializzazione
	Amministrazione Centrale, Dipartimenti,	Analisi e implementazione funzionalità aggiuntive ESSE3	5 giorni lavorativi dalla richiesta del servizio	Responsabile Settore Servizi di Ateneo
	Amministrazione Centrale, Dipartimenti, Organi	Estrazione casuale di nominativi con modalità informatiche di gestionali di ateneo (per concorsi, selezioni a sorte, etc.)	3 giorni lavorativi dalla richiesta del servizio	Responsabile Settore Servizi di Ateneo



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
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	Numero di canali (mail, web, telefono, chat, ...)	almeno due canali
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	Percentuale di aggiornamento di un'apposita sezione nel sito istituzionale 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



Carta dei Servizi dell'Area Informatica Infrastrutture, Reti e Web (ARINRE)

STANDAR DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA

Tipologie di servizi	Utenti	Dettaglio del servizio	Standard di qualità delle prestazioni rese	Responsabile
Infrastrutture	Personale strutturato, Personale afferente all'Ateneo, Strutture universitarie	<u>Telefonia VoIP di Ateneo</u> Progettazione, sviluppo e gestione del servizio di telefonia VoIP di Ateneo.	In media, entro 3 giorni lavorativi dalla data di richiesta di intervento sarà stabilito il contatto e presa in carico la segnalazione.	Responsabile Settore Infrastrutture
	Personale strutturato, Personale afferente all'Ateneo e ospiti, Studenti post-laurea, Strutture universitarie	<u>Posta Elettronica unificata di Ateneo</u> Progettazione, sviluppo e gestione del servizio di posta elettronica unificata di Ateneo.	In media, entro 5 giorni lavorativi dall'inserimento delle informazioni nel sistema informativo di Ateneo da parte dei competenti Uffici, sarà creata la casella di posta elettronica. In assenza di informazioni nel sistema informativo di Ateneo, in media entro 3 giorni lavorativi dalla data di richiesta sarà stabilito il contatto e presa in carico la segnalazione.	Responsabile Settore Reti e Sicurezza
Portale e siti web di Ateneo	Personale Ateneo, Studenti, Soggetti esterni	<u>Portale di Ateneo www.univaq.it</u> Gestione e sviluppo del portale istituzionale di Ateneo.	In media, entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta saranno aggiornati i contenuti informativi. In media, entro 3 giorni lavorativi dalla data di richiesta sarà stabilito il contatto e presa in carico la segnalazione per lo sviluppo di nuove sezioni e servizi.	Responsabile Settore Web



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
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Canali attraverso i quali è possibile accedere ai servizi	Numero di canali (mail, web, telefono, chat, ...)	almeno due canali
Tempestività	Presa in carico della richiesta	Tempo medio intercorrente tra la segnalazione delle richieste e la presa in carico delle stesse	Giorni lavorativi	3
	Intervento	Tempo medio intercorrente tra la presa in carico delle richieste e la programmazione dell'intervento	Giorni lavorativi	5
Trasparenza	Affidabilità	Presenza di informazioni relative ai tempi di erogazione dei servizi	Percentuale di aggiornamento di un'apposita sezione nel sito istituzionale 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



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