



Carta dei Servizi “Servizi Informativi – CENTRACON”

Carta dei Servizi “Servizi Informativi – CENTRACON”	1
Art. 1 - Scopo	1
Art. 2 - Riferimenti normativi	2
Art. 3 - Servizi	2
Art. 3.1 – Elenco dei servizi	2
Art. 3.1.1 - Gestione applicativi (installazione / malfunzionamenti)	2
Art. 3.1.2 - Gestione cataloghi (creazione nuovi cataloghi / malfunzionamenti)	3
Art. 3.1.3 - Gestione hardware (installazione /malfunzionamenti / accesso a terminali e stampanti)	3
Art. 3.1.4 - Gestione rete (nuove postazioni / malfunzionamenti).....	3
Art. 3.1.5 - Gestione siti web (creazione nuovi siti / malfunzionamenti / accesso).....	4
Art. 3.1.6 – Gestione credenziali (AD / SOL)	4
Art. 3.1.7 - Progettazione e sviluppo applicazioni	5
Art. 3.2 – Servizi a cura delle strutture periferiche	5
Art. 3.3 – Accesso ai servizi di assistenza.....	5
Art. 3.3.1 - Modalità di accesso e tempi.....	5
Art. 3.3.2 – Calcolo delle priorità	6
Art. 3.3.3 - Diagramma di flusso	6
Art. 4 – Modalità di controllo.....	7
Art. 5 – Risoluzione dei conflitti	7
Allegato 1 - Tabella coefficienti P	8

Versione 1.0, 14 dicembre 2012

Art. 1 - Scopo

Il servizio “Servizi Informativi – CENTRACON” (SI-CENTRACON) intende raggiungere elevati livelli di qualità del servizio sia in termini di soddisfazione degli utilizzatori che di trasparenza nella fornitura di servizi resi. A tal fine SI-CENTRACON adotta la presente “Carta dei Servizi” per dichiarare, relativamente a ciascuna tipologia di attività svolta, le modalità di accesso, gli standard della propria prestazione e le modalità di monitoraggio.

Per ciascuna attività erogata sono inoltre indicate le strutture abilitate alla richiesta del servizio.

Le attività non direttamente collegate all’utenza (attività di backoffice, ad esempio gestione e manutenzione server, verifica backup, etc.) non sono elencate nella presente “Carta dei Servizi” ma sono oggetto di separati documenti procedurali ad uso interno.



Art. 2 - Riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT 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".

Art. 3 - Servizi

I Servizi Informativi del CENTRACON forniscono l'installazione, la manutenzione delle infrastrutture informatiche e il supporto agli utenti per: gli uffici di staff di CENTRACON, SBA, SMATS, EUT, MNA. I servizi vengono erogati secondo gli indirizzi strategici del CENTRACON, nei limiti delle loro specificità e della disponibilità delle risorse. Sono esclusi i servizi informatici erogati a livello di Ateneo (ad es. rete, posta elettronica, VPN, WiFi, autenticazione...).

I Servizi Informativi del CENTRACON gestiscono inoltre l'infrastruttura informatica per il funzionamento del catalogo del polo SBN TSA nei limiti della convenzione tra l'Ateneo e gli Enti partecipanti e gestiscono l'installazione e la manutenzione degli altri servizi esplicitamente affidati al CENTRACON dall'Ateneo (archivi istituzionali, database per la divulgazione).

Art. 3.1 – Elenco dei servizi

Per i servizi di seguito elencati, per modalità di accesso tramite chiamata telefonica si intende la sola registrazione nel sistema CRM, ovvero l'operatore che risponde si limita a compilare nel sistema il modulo con i dati relativi al problema segnalato. I tempi di risposta al problema (diagnosi) sono indicati al successivo Art. 3.3.1.

Art. 3.1.1 - Gestione applicativi (installazione / malfunzionamenti)

Responsabile: Romano Trampus

Modalità di accesso: mail indirizzato a sib-sba@units.it o chiamata telefonica (040 558 6101-6102)

Tempi di risposta: come indicato all'Art. 3.3.1.

Tempo massimo di erogazione del servizio: dipendente dal carico di lavoro già presente e dal calcolo delle priorità come indicato al successivo Art. 3.3.2.

Informazioni necessarie per l'erogazione del servizio: codice utente dell'utente per il quale è richiesta l'installazione del software o che ha manifestato il malfunzionamento. In caso di malfunzionamento l'indicazione del terminal server (EOLO) su cui il problema si è verificato. Descrizione dettagliata dell'inconveniente e informazioni sufficienti a poter riprodurre il problema. Orario di contatto telefonico per un eventuale valutazione del problema in modalità di sessione remota.



Art. 3.1.2 - Gestione cataloghi (creazione nuovi cataloghi / malfunzionamenti)

Responsabile: Romano Trampus

Modalità di accesso: mail indirizzato a sib-sba@units.it o chiamata telefonica (040 558 6101-6102)

Tempi di risposta: come indicato all'Art. 3.3.1.

Tempo massimo di erogazione del servizio: dipendente dal carico di lavoro già presente e dal calcolo delle priorità come indicato al successivo Art. 3.3.2. La creazione di nuovi cataloghi è valutata e pianificata con il richiedente, salvo disponibilità delle risorse.

Informazioni necessarie per l'erogazione del servizio: In caso di creazione di un nuovo catalogo indicazione della fonte dei dati e delle finalità del catalogo. In caso di malfunzionamenti indicazione del catalogo (URL) e indicazione dei termini utilizzati per la ricerca.

Art. 3.1.3 - Gestione hardware (installazione /malfunzionamenti / accesso a terminali e stampanti)

Responsabile: Romano Trampus

Modalità di accesso: mail indirizzato a sib-sba@units.it o chiamata telefonica (040 558 6101-6102)

Tempi di risposta: come indicato all'Art. 3.3.1.

Tempo massimo di erogazione del servizio: dipendente dal carico di lavoro già presente e dal calcolo delle priorità come indicato al successivo Art. 3.3.2. In caso di acquisizione di nuovo hardware (per nuove postazioni o sostituzione di esistenti) i tempi sono vincolati ai tempi amministrativi del procedimento (richiesta preventivi, verifica DURC, tempi di consegna da parte del fornitore, ...) e alla disponibilità delle risorse al momento del ricevimento della merce per la fase di installazione e configurazione dell'hardware.

Informazioni necessarie per l'erogazione del servizio: Per l'installazione di nuove postazioni / hardware indicazione della posizione in cui l'hardware deve essere installato; indicazione dell'operatore che beneficerà dell'installazione; descrizione dei compiti che devono essere svolti nel caso di richieste diverse dalla dotazione standard; verifica della disponibilità di prese di alimentazione elettrica / rete dati / rete telefonica, se necessario; tempi desiderati per l'installazione. Per malfunzionamenti indicazione della posizione dell'hardware non funzionante; verifica dei collegamenti (rete elettrica, dati, telefonica e tra le diverse componenti hardware); indicazione del modello dell'hardware non funzionante; indicazione dell'indirizzo ip, se conosciuto.

Art. 3.1.4 - Gestione rete (nuove postazioni / malfunzionamenti)

Responsabile: Romano Trampus

Modalità di accesso: mail indirizzato a sib-sba@units.it o chiamata telefonica (040 558 6101-6102)

Tempi di risposta: come indicato all'Art. 3.3.1.

Tempo massimo di erogazione del servizio: dipendente dal carico di lavoro già presente e dal calcolo delle priorità come indicato al successivo Art. 3.3.2. In caso di predisposizione di nuove postazioni o malfunzionamenti su postazioni esistenti dovuti agli impianti tecnologici (rete elettrica /



rete dati) si ricorda che l'installazione e le opere sulle linee elettriche sono a carico del Servizio Tecnico di Ateneo e che la richiesta è a cura della struttura.

Informazioni necessarie per l'erogazione del servizio: Per le nuove postazioni indicazione dell'utente che beneficerà della nuova postazione; indicazione della posizione della nuova postazione; verifica della presenza di prese elettriche / rete / telefoniche, se necessario. Per malfunzionamenti verifica dei collegamenti (rete elettrica, dati, telefonica e tra le diverse componenti hardware); indicazione del modello dell'hardware non funzionante; indicazione dell'indirizzo ip, se conosciuto.

Art. 3.1.5 - Gestione siti web (creazione nuovi siti / malfunzionamenti / accesso)

Responsabile: Romano Trampus

Modalità di accesso: mail indirizzato a sib-sba@units.it o chiamata telefonica (040 558 6101-6102)

Tempi di risposta: come indicato all'Art. 3.3.1.

Tempo massimo di erogazione del servizio: dipendente dal carico di lavoro già presente e dal calcolo delle priorità come indicato al successivo Art. 3.3.2. In caso di creazione di nuovi siti l'attività sarà pianificata con il richiedente, anche per la valutazione delle risorse (umane e finanziarie) necessarie per l'avvio e la manutenzione del sito.

Informazioni necessarie per l'erogazione del servizio: Per la creazione di un nuovo sito indicazione del responsabile (webmaster) del nuovo sito; indicazione della denominazione e dell'indirizzo (URL) desiderato; indicazione delle finalità del nuovo sito; indicazione sulla eventuale presenza di dati personali e/o sensibili tra i contenuti del nuovo sito. Per malfunzionamenti indicazione del sito e della pagina (URL) che presenta il malfunzionamento; indicazione delle operazioni necessarie a riprodurre il malfunzionamento; indicazione del browser (inclusa la versione) e del sistema operativo (inclusa la versione e eventuali aggiornamenti) utilizzata. Per l'abilitazione a modificare pagine del sito indicazione dell'utente (numero di matricola) che deve essere abilitato e indicazione delle pagine a cui deve essere abilitato.

Art. 3.1.6 – Gestione credenziali (AD / SOL)

Responsabile: Romano Trampus

Modalità di accesso: mail indirizzato a sib-sba@units.it o chiamata telefonica (040 558 6101-6102)

Tempi di risposta: come indicato all'Art. 3.3.1.

Tempo massimo di erogazione del servizio: le credenziali sono predisposte entro i due giorni lavorativi successivi alla richiesta. Nel caso di credenziali SOL la comunicazione delle credenziali avverrà in ottemperanza alla vigente normativa per il trattamento dei dati personali e pertanto dovranno essere aggiunti i tempi necessari al recapito dei moduli all'operatore.

Informazioni necessarie per l'erogazione del servizio: Per la creazione di credenziali indicazione da parte del capo struttura del nome, cognome e numero di matricola dell'utente da creare o abilitare, indicazione delle biblioteche (inclusi codici biblioteca SOL, se necessario) nel quale l'utente deve operare; indicazione del profilo (prestito / bibliotecario) su cui l'utente deve



essere abilitato; indicazione della data di presa servizio dell'utente da abilitare. Per la modifica del profilo indicazione da parte del capo struttura delle nuove biblioteche a cui l'utente deve essere abilitato. Per la cessazione indicazione del nome, cognome, numero di matricola e codice SOL dell'utente da disabilitare; indicazione della data di fine servizio.

Art. 3.1.7 - Progettazione e sviluppo applicazioni

Responsabile: Romano Trampus

Modalità di accesso: mail indirizzato a sib-sba@units.it o chiamata telefonica (040 558 6101-6102)

Tempi di risposta: come indicato all'Art. 3.3.1.

Tempo massimo di erogazione del servizio: a progetto, concordato con il richiedente e salvo la disponibilità delle risorse (umane e finanziarie) necessarie alla realizzazione.

Informazioni necessarie per l'erogazione del servizio: descrizione delle principali funzioni del software da realizzare, descrizione delle finalità e indicazione dei tempi di realizzazione desiderati.

Art. 3.2 – Servizi a cura delle strutture periferiche

In caso di malfunzionamenti di rete o hardware, la struttura o la persona direttamente interessata deve provvedere autonomamente ai controlli di base (verifica della corretta installazione dei cavi, verifica della corretta installazione dei toner e della carta / etichette nelle stampanti, ...).

In caso di malfunzionamenti su applicativi, la struttura o la persona direttamente interessata deve provvedere autonomamente ai controlli di base relativi alla configurazione del software in tutti i casi rientranti nel programma "ECDL core" (<http://www.ecdl.it/la-certificazione/syllabus/syllabus>).

Art. 3.3 – Accesso ai servizi di assistenza

L'accesso ai servizi di assistenza avviene attraverso un sistema CRM finalizzato alla raccolta, alla registrazione e alla diagnosi dei problemi segnalati dall'utenza, ai quali è assegnato un numero identificativo univoco (ticket). Il servizio di CRM è destinato al personale afferente al CENTRACON e ai fruitori dei servizi CENTRACON per quanto riguarda il funzionamento delle infrastrutture informatiche gestite.

Il servizio pianifica i tempi per la presa in carico di ciascun ticket secondo criteri di priorità che tengono conto del disagio/disservizio prodotto dal problema e delle risorse disponibili.

Art. 3.3.1 - Modalità di accesso e tempi

L'accesso al servizio è garantito con due modalità e rispettivamente tempi diversi di primo contatto per la definizione e la diagnosi del problema.

Modalità	Feedback	Tempo diagnosi dalla registrazione	Tempo totale per la diagnosi
Email	Registrazione max 5 min	Max 5 gg	Max 5 gg
Telefono	Registrazione max 2 gg	Max 5gg	Max 7 gg



Il personale dei Servizi Informativi del CENTRACON non effettua attività oltre l'orario di servizio, in giornate festive o durante le ferie. Pertanto i giorni indicati si intendono lavorativi.

Il personale dei Servizi Informativi del CENTRACON non garantisce la reperibilità attraverso mail o numeri di telefono privati o personali.

Nei periodi di festività, le attività di assistenza sono sospese dandone comunicazione preventiva alle biblioteche.

Art. 3.3.2 – Calcolo delle priorità

Il calcolo delle priorità tiene conto del disagio/disservizio arrecato all'utenza e di un peso assegnato a priori a ciascuna classe di problemi.

Nella formula del calcolo delle priorità si hanno:

Q, il rapporto tra il servizio correntemente erogato e il servizio "completo" (Esempio: la biblioteca ha 5 terminali al pubblico, si rompono 3 terminali. Quindi $Q=2/5$)

P, un coefficiente fisso legato alla classe di problema e descritto nell'allegato 1

N, il numero di utenti coinvolti

G, il tempo in giorni trascorso dal verificarsi del problema

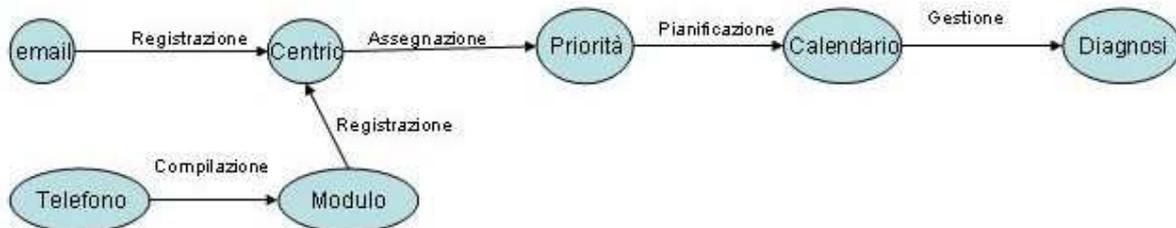
D (disagio/disservizio), calcolato come $D = N \times G$

La priorità è calcolata come

$$\text{Priorità} = D / (Q + 1/P)$$

Art. 3.3.3 - Diagramma di flusso

La gestione delle richieste di assistenza prevede il seguente flusso



Nel caso di richiesta email, la registrazione nel sistema di CRM avviene automaticamente per mezzo di un processo informatizzato eseguito ogni 5 minuti.



Nel caso di richiesta telefonica, il ricevente prende nota della chiamata. La richiesta è in seguito registrata nel sistema CRM in base ai dati riportati nel modulo. I successivi passi della procedura corrispondono a quelli di un'analogica richiesta via mail.

L'assegnazione delle priorità è un processo manuale eseguito secondo i criteri indicati all'Art. 3.3.2.

In sede di pianificazione viene assegnato un responsabile del procedimento che provvede a definire i tempi della diagnosi. Il richiedente viene informato della priorità assegnata e dei tempi della diagnosi.

Nei tempi stabiliti il richiedente viene informato della diagnosi. Se la diagnosi non è possibile, il richiedente viene informato e si procede alla ripianificazione del problema in accordo col richiedente. Una volta effettuata la diagnosi, il servizio di CRM è concluso e la richiesta, se non risolta, viene indirizzata al servizio opportuno.

Art. 4 – Modalità di controllo

SI-CENTRACON si impegna ad eseguire con cadenza annuale e entro il 30 giugno il controllo delle prestazioni relative alla fornitura dei servizi e alla stesura di una relazione sui dati relativi all'anno precedente a quello in corso al fine di valutare l'efficacia delle modalità correnti di erogazione del servizio.

Con cadenza annuale e entro il 31 gennaio, di concerto con i direttori delle aree di biblioteche e con i responsabili delle unità organizzative, SI-CENTRACON revisiona la presente carta dei servizi, aggiornandola con eventuali nuovi servizi e modifiche alle modalità di erogazione.

Art. 5 – Risoluzione dei conflitti

In caso di conflitto la segnalazione sul disservizio va segnalata al responsabile SI-CENTRACON all'indirizzo trampus@units.it riportando sempre il numero di chiamata di assistenza assegnato al problema segnalato e non risolto.



Allegato 1 - Tabella coefficienti P

Problema	P
DSpace (archivi istituzionali)	10
Eoli	10
Opac	10
Sebina	10
Password Eolo	9
Password Sebina	9
Strumenti office	8
Problemi rete locale	8
Web	8
Accesso VPN	7
Stampatine	7
Terminalini (HW)	7
Banche dati	6
Periodici elettronici	6
Stampanti	6
Terminali al pubblico	5
Client di posta elettronica	4
Scanner	4
Blog	3
Lettori codice a barre	2
PC	2
Aule informatiche	1
Configurazione etichette	1