

CARTA DEI SERVIZI PER IL CISCA – FACOLTA' DI SCIENZE

Il CISCA, Presidio I.T. della Facoltà di Scienze, nell'emanare la presente Carta Dei Servizi, si ispira a principi di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti.

Si impegna a erogare detti servizi in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni, secondo le modalità di seguito esposte, al netto di cause indipendenti dalla propria volontà.

Adotta soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per migliorare il livello di efficacia ed efficienza dei propri servizi.

Si riserva altresì la possibilità di decidere l'urgenza e la priorità degli interventi tecnici secondo criteri oggettivi.

<p>Orario di apertura al pubblico del CISCA, Presidio I.T. della Facoltà di Scienze.</p>	<p>Lunedì (9:00 - 16:30) Martedì (9:00 - 16:30) Mercoledì (9:00 - 16:30) Giovedì (9:00 - 16:30) Venerdì (9:00 - 16:30)</p> <p style="text-align: right;">(con riduzione del livello di servizio durante pausa pranzo)</p>
---	---

A. Servizi per la gestione	Modalità e orario di erogazione
Conduzione operativa dei sistemi di elaborazione Server e-mail Backup sistemi (totale) Aggiornamento e manutenzione hw/sw	Funzionamento continuativo (*) Settimanale Programmato
Pianificazione delle elaborazioni (Applicazioni utente, Matlab, ecc.) Gestione licenze Help Desk	Periodica Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)
Servizi di stampa e imaging Assistenza stampe laser b/n Assistenza stampe laser a colori Acquisizione immagini Gestione scorte periferiche (sostituzione cartucce, toner)	Lun. - Ven. (9:00 - 16:30) Lun. - Ven. (9:00 - 16:30) Lun. - Ven. (9:00 - 16:30) Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)
Gestione accesso ai sistemi (login): Personale Studenti (creazione) Studenti (modifica) Sara Il tempo di attivazione di un account è comunque inferiore ai 2 gg lavorativi	Lun. - Ven. (9:00 - 16:30) Assegnazione automatica Lun. - Ven. (10:00 - 11:00) Lun. - Ven. (10:00 - 12:00)
Gestione della sicurezza: Installazione/verifica Antivirus Verifica attacco sistemi utenti	Su richiesta Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)
Gestione servizi Web Posting Housing	Su richiesta Lun. - Ven. (9:00 - 16:30) Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)
Gestione postazioni utenti Assegnazione IP address utenti	Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)

Installazione/verifica e-mail Installazione nuovi sistemi Help desk 1 livello hw e sw	Lun. - Ven. (9:00 - 16:30) Su richiesta Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)
Gestione aule informatiche Disponibilità 90 postazioni utente Help Desk 1 livello hw e sw studenti	Lun. - Ven. (8:00 - 19:30) Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)
Gestione delle reti di telecomunicazione Funzionamento LAN Funzionamento MAN (secondo CDS ATI-Net) Interconnessione Internet Monitoraggio Interventi manutenzione straordinaria Le interruzioni programmate dei servizi dati e fonia hanno luogo con almeno 2 giorni lavorativi di preavviso	Funzionamento continuativo (*) Funzionamento continuativo (*) Funzionamento continuativo (*) Funzionamento continuativo (*) Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)

B. Servizi per il cambiamento e il miglioramento	
Modifica/aggiornamento sistemi aule didattiche Installazione nuovi sistemi Manutenzione hw/sw Modifica configurazioni sistemi Installazione sw non in dotazione	Almeno 2 gg lavorativi di preavviso Programmata Programmata Programmata Programmata
Modifica/aggiornamento configurazioni servers Installazione nuovi sistemi Manutenzione hw/sw Modifica configurazioni sistemi Installazione sw non in dotazione	Lavori programmati anticipatamente con minimizzazione delle eventuali interruzioni di servizio.
Controllo e ottimizzazione dei sistemi di elaborazione Capacity planning Tuning sistemi	Programmato Programmato
Prestito PC portatili e proiettori (secondo disponibilità) Portatili per laureandi, docenti e personale Fotocamera digitale Assistenza uso portatili Assistenza uso proiettori	Almeno 2 gg lavorativi di preavviso Prenotazioni su richiesta Su richiesta Lun. - Ven. (9:00 - 16:30) Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)

C. Servizi per l'assistenza e la risoluzione dei problemi	Secondo la disponibilità del personale
Call Center di 1 e 2 livello (Supporto utenti uso funzionalità sistemi)	Lun. - Ven. (9:00 - 16:30)

D. Servizi su richiesta	
Backup sistemi utenti Servers utenti Workstations utenti	Automatico su server Datasave Su richiesta Su richiesta (tempo max. di mantenimento = 30 gg)
Progettazione, direzione lavori e collaudi di sede	Programmata
Formazione	Secondo la disponibilità del personale

Consulenza	Acquisto sistemi (offerte, scelta) Installazione hw sistemi Installazione sw sistemi Riparazione sistemi Realizzazione pagine Web utenti	Secondo la disponibilità di personale
Masterizzazione CD/DVD		Programmate
Conversioni AV		Programmate
Video conferenze		Programmate
(*) Funzionamento continuativo significa che il servizio è operativo 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno con tempo totale garantito di funzionamento non inferiore al 97%.		

IL RESPONSABILE DEL PRESIDIO IT
 DELLA FACOLTA' DI SCIENZE
 - Dott. Paul Maistrelli -

IL PRESIDENTE DEL PRESIDIO IT DELLA
 FACOLTA' DI SCIENZE
 - Prof. Stefano Oss -