



## **Catalogo dei Servizi ICT – edizione 2016**

---

Parma, 10 dicembre 2015

- ▶ Perché un Catalogo dei Servizi ICT
- ▶ Cos'è il Catalogo dei Servizi ICT
- ▶ Cosa non è il Catalogo dei Servizi ICT
- ▶ Le responsabilità dei servizi ICT
- ▶ Pubblicazione e informazioni



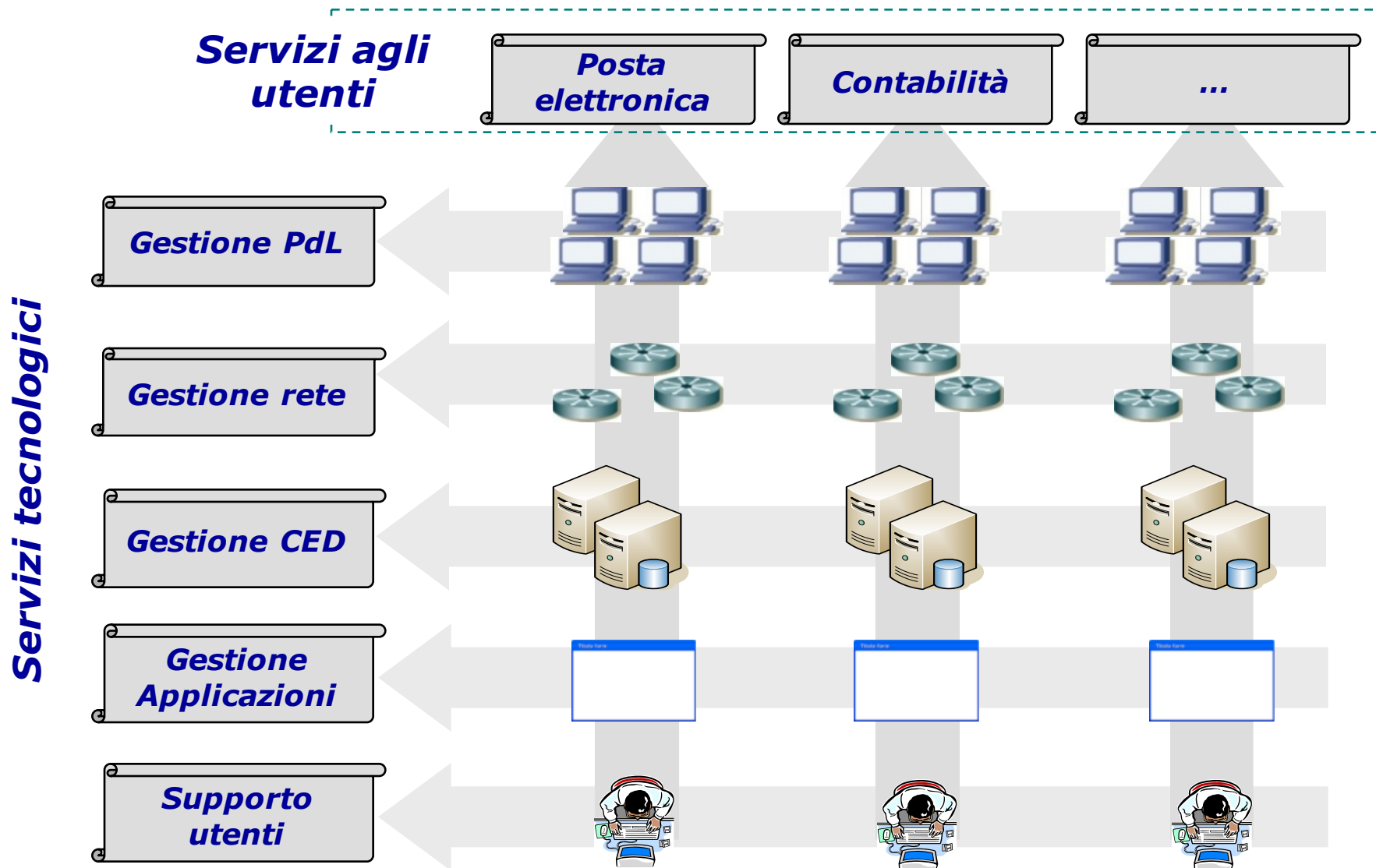
# Il concetto di servizio

UOS e UOC devono  
**fornire un servizio con garanzie  
di qualità ed efficienza**



La **qualità del servizio**  
è elemento determinante:  
per ciascuna UOS e UOC  
sarà definito un  
livello di servizio atteso





# Perchè un Catalogo dei Servizi ICT?

---

- ▶ Attua le linee guida organizzative di Ateneo
- ▶ Allinea le aspettative delle Aree/Dipartimenti alle reali possibilità di erogazione dei servizi ICT
- ▶ Chiarisce ruoli, competenze e responsabilità nell'erogazione e nella fruizione dei servizi ICT



# Cos'è il Catalogo dei Servizi ICT

---

- ▶ Descrive i servizi ICT erogati all'utente finale
- ▶ Identifica i servizi ICT che non sono di competenza dell'Area Sistemi Informativi
- ▶ E' condizione necessaria per la definizione dei livelli di servizio (Service Level Agreement)
- ▶ Chiarisce le responsabilità reciproche e i meccanismi di coordinamento (Area Sistemi Informativi e Utenti)



# Cos'è il Catalogo dei Servizi ICT

---

## ▶ **Servizi generali**

- Es.: helpdesk informatico, gestione postazioni di lavoro

## ▶ **Didattica e servizi agli studenti**

- Es.: aule informatiche, carriera studenti

## ▶ **Finanza e contabilità**

- Es.: gestione contabile

## ▶ **Edilizia e infrastrutture**

- Es.: contratti pubblici, gestione plessi didattici

## ▶ **Organizzazione e personale**

- Es.: rilevazione presenze, gestione carriere e stipendi

## ▶ **Ricerca, internazionalizzazione, biblioteche e musei**

- Es.: gestione della ricerca, gestione biblioteche



## Gestione delle postazioni di lavoro

- ▶ Descrizione del servizio: mette a disposizione le postazioni di lavoro e ne garantisce il funzionamento e l'aggiornamento (Installazione, aggiornamento e dismissione di hardware e software; riassegnazione postazioni di lavoro). Il servizio è erogato per:
  - postazioni individuali (presso locali di Ateneo)
  - postazioni in telelavoro
  - postazioni presso le Biblioteche
- ▶ Utilizzatori:
  - Docenti: tutti
  - Studenti: no
  - Personale tecnico-amministrativo: tutti
  - Altri: no





# Cos'è il Catalogo dei Servizi : un esempio

---

- ▶ Modalità di erogazione: all'avvio del rapporto di lavoro e/o di collaborazione con l'Ateneo, su segnalazione della UOS Amministrazione del personale tecnico-amministrativo, all'utente viene consegnata la postazione di lavoro standard.
- ▶ Disponibilità del servizio:
  - Orario di erogazione: Lun-Mer-Ven 9-14; Mar-Gio 9-13 e 14-17
  - Periodo: tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
  - Periodi di criticità: agosto
  - Supporto tecnico:
    - ✓ **helpdesk.informatico@unipr.it**
    - ✓ **0521. 90.6789**



# Cos'è non è il Catalogo dei Servizi

---

- ▶ Non è un documento ma uno strumento operativo
- ▶
- ▶ Non è statico ma in continua evoluzione, aperto alle esigenze degli utenti
- ▶ Per i servizi applicativi (es.: U-GOV) non descrive l'aspetto funzionale dell'applicazione in uso, per la quale si rimanda invece ai referenti funzionali (in allegato al documento)
- ▶ Non è una “bacchetta magica”



# Cosa non è il Catalogo dei Servizi ICT

---

- ▶ I servizi “ad impatto ICT” non erogati dall’Area Sistemi Informativi:
  - Contact center di Ateneo (outsourcing BT Enia)
  - Gestione dei ticket Cineca (outsourcing Cineca)
  - Sistema informativo direzionale (UOC Controllo di gestione)
  - E-learning (Edunova)
  - Portale di Ateneo (UOC Comunicazione istituzionale)
  - IDEM (network di Enti/Atenei)
  - EduRoam (network di Enti/Atenei)
  - Gestione benefici studente (outsourcing ERGO)



# Le responsabilità dei servizi ICT

## Responsabilità dell'Area Sistemi Informativi

- ▶ adottare le migliori soluzioni affinché gli utenti finali siano in grado di utilizzare correttamente i servizi informatici
- ▶ fornire assistenza tecnica per la risoluzione delle problematiche sui servizi informatici
- ▶ abilitare gli utenti all'utilizzo dei servizi secondo le autorizzazioni fornite dalla Aree Dirigenziali e dai Dipartimenti.
- ▶ configurare e gestire le liste di distribuzione (referenti tecnici e referenti funzionali) autorizzati ad aprire ticket sulla piattaforma Cineca

## Responsabilità delle Aree/Dipartimenti

- ▶ assicurare che gli utenti finali abbiano le conoscenze normative e di processo necessarie per l'esecuzione delle attività istituzionali di propria competenza
- ▶ fornire assistenza funzionale ai propri utenti sulle normative e sulle modalità di gestione delle attività istituzionali a proprio carico
- ▶ individuare i “**referenti funzionali**”
- ▶ definire la lista degli utenti autorizzati all'uso delle diverse applicazioni e i relativi permessi di accesso e utilizzo delle informazioni.

# Pubblicazione e informazioni

---

- ▶ Il Catalogo dei Servizi ICT verrà presentato in Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione e pubblicato on-line
- ▶ Per informazioni:

[helpdesk.informatico@unipr.it](mailto:helpdesk.informatico@unipr.it)

Grazie per l'attenzione!