



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi
Direzione ICT



Gestione del Portale di Ateneo

<i>Descrizione</i>	Progettazione e gestione del portale istituzionale di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Utenti finali, strutture di Ateneo (utenti diretti).
<i>Modalità di erogazione</i>	Dal portale di Ateneo www.unimi.it navigabile via browser e <i>smartphone</i> .
<i>Contatti</i>	Direzione ICT webmaster@unimi.it
<i>Indicatori</i>	La finestra di erogazione del servizio da considerare è di 24 ore x 365 giorni (l'indicatore si riferisce alla fruibilità del Portale di Ateneo e non a singole applicazioni da esso raggiungibili). La disponibilità del servizio è calcolata al netto di: <ul style="list-style-type: none">• fermi programmati dall'Ateneo;• fermi dovuti a malfunzionamenti non attribuibili all'Ateneo. La percentuale di erogazione del servizio è del 99.5%.
<i>Link utili</i>	unimi.it

Unimia

<i>Descrizione</i>	Raccolta e pubblicazione in un'area web delle informazioni amministrative, di carriera, dei servizi didattici, di segreteria, degli eventi e delle scadenze accademiche.
<i>Destinatari</i>	Utenti finali
<i>Modalità di erogazione</i>	Dal portale di Ateneo unimia.unimi.it/portal/server.pt navigabile via browser e <i>smartphone</i> .
<i>Contatti</i>	Direzione ICT e-mail: help.unimia@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempo di presa in carico di un'anomalia: entro 5 giorni lavorativi (40h) nel 95% dei casi.
<i>Link utili</i>	unimia.unimi.it/portal/server.pt work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm



Richieste standard di assistenza

<i>Descrizione</i>	<p>L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Attraverso il sistema di <i>ticketing</i> OTRS vengono gestite richieste di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su hardware e software • Supporto alla fruizione delle applicazioni gestionali e amministrative • Richieste di assistenza per l'hardware della postazione di lavoro • Richieste di assistenza per i software di base usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Richieste di assistenza per software applicativi specifici usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Servizi di Active Directory (Print Services, Account Management, Group Policy Management)
<i>Destinatari</i>	Personale strutturato di Ateneo (Utenti strutturati)
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica, raggiungibile dal portale di Ateneo al link: helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure Via telefono all'interno 15282 Per le casistiche che riguardano anomalie relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesso alla rete dati • posta elettronica <p>il servizio avviene utilizzando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica raggiungibile dal portale di Ateneo al link: auth.unimi.it/service-desk/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222</p>
<i>Contatti</i>	Direzione ICT
<i>Indicatori</i>	Preso in carico della richiesta entro la giornata lavorativa (se la richiesta è effettuata entro le ore 12 di una giornata lavorativa) oppure entro la giornata lavorativa successiva (per le richieste effettuate dalle ore 12 in poi di una giornata lavorativa o per richieste effettuate in giornate non lavorative).
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm