



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi
Direzione ICT



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione Servizio</i>	<p>Orientamento generale sulle problematiche inerenti all'area ICT di Ateneo. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • malfunzionamenti hardware relativi a Personal Computer • assistenza e configurazione applicazioni gestionali • installazione di nuove apparecchiature • installazione di software specifico o con licenza Campus • richieste di assistenza sui timbratori • protezione dati • richieste di estrazioni ed analisi di dati • richieste di supporto su UnimiBox • servizio di fonia e videoconferenza • servizio di rete dati • sicurezza informatica • rilascio e gestione linee telefoniche dirette • rilascio e gestione SIM per l'Amministrazione centrale • servizi di posta elettronica e liste di distribuzione • gestione delle credenziali di Ateneo • rilascio e gestione di certificati server
<i>Destinatari</i>	<p>Personale docente, Personale tecnico amministrativo e bibliotecario, studenti, Borsisti, assegnisti e co.co.co, Dottorandi e specializzandi, Professori a contratto, tutori tirocinio pratico valutativo Medicina e Chirurgia, Direzioni Centrali, COSP, SLAM, CASLOD, Direzione Servizio Bibliotecario di Ateneo, esterni</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Email: sportello.ict@unimi.it</p>
<i>Contatti</i>	<p>Email: sportello.ict@unimi.it</p> <p>Sono disponibili specifici interni telefonici per le richieste dei servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fonia e di videoconferenza di Ateneo 0250312800 dal lunedì al venerdì, ore 8.30-12.30 e 13.30-17.30 • casella vocale 0250315222 da utilizzare solo quando gli altri canali di comunicazione non sono disponibili <p>Per alcuni servizi, come ad esempio la gestione dei software con licenza Campus ed UnimiBox, il servizio è aperto a tutti gli utenti in possesso di credenziali @unimi.it</p>
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: 2</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità: 2 canali, email e telefonico</p> <p>Valore programmato: Numero canali: 2 canali, email e telefonico. email e interno e numero telefonico dedicato per 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo di risposta: Presa in carico della richiesta entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta per 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)</p> <p>Unità di misura: Numero richieste evase nei tempi stabiliti: Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati.</p> <p>Valore programmato:</p>

Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati: >99%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni: spazio web dedicato e numeri telefonici dedicati

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie: tutte le modifiche vengono aggiornate puntualmente

Valore programmato:

Aggiornamento mensile: n. 2 - 100% degli aggiornamenti effettuati

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate: %.

Valore programmato:

>99

Continuità

Indicatore:

Numero di ore settimanali di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore di fruibilità del servizio dedicato: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Efficienza

Indicatore:

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Link utili

https://work.unimi.it/aree_protette/121713.htm

Gestione del Portale di Ateneo

<i>Descrizione Servizio</i>	<p>Progettazione e gestione del portale istituzionale di Ateneo https://www.unimi.it</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e analisi dei requisiti evolutivi / studio di fattibilità • sviluppo e configurazione di sezioni e template di pagina • validazione e verifica regole accessibilità • Gestione abilitazioni e formazione dei redattori • Assistenza tecnica ai redattori • Raccolta, analisi e risoluzione anomalie (con fornitore esterno)
<i>Destinatari</i>	<p>Strutture di Ateneo: redazione centrale e redazioni didattiche, responsabili dei contenuti e referenti web.</p> <p>Utenti finali per segnalazione anomalie.</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica e in presenza (formazione)
<i>Contatti</i>	<p>Per i destinatari interni (@unimi.it): help.portale@unimi.it Ufficio Portale e Intranet</p> <p>Per i visitatori del sito: webmaster@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia dei canali Valore programmato: 2 canali (e-mail, sito web)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio di assistenza Unità di misura: Numero medio di riscontri settimanali erogati/su media richieste settimanali ricevute Valore programmato: >80%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina web dedicata ai visitatori su portale di Ateneo, guide online dedicate ai redattori, gestionale online delle redazioni</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste</p>

	<p>Valore programmato: >98%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio al netto di: fermi programmati dall'Ateneo; fermi dovuti a malfunzionamenti non attribuibili all'Ateneo. Unità di misura: Media uptime www.unimi.it sul periodo considerato Valore programmato: 365 giorni/h24 - Uptime > 99%</p> <p>Efficienza Indicatore: Richieste evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero richieste evase sul totale richieste gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	<p>https://www.unimi.it https://work.unimi.it/aree_protette/37444.htm (riservato alle redazioni)</p>

Richieste standard di assistenza

<i>Descrizione Servizio</i>	<p>L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Sono 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) • Accesso alla rete dati e wifi • Richieste di assistenza sulla posta elettronica • Richieste di assistenza sulle liste di distribuzione • Richieste di assistenza sul sistema di fonia
<i>Destinatari</i>	Personale strutturato di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (in alternativa via telefono all'interno 15282) • https://auth.unimi.it/servicedesktlc/ (in alternativa chiamando la casella vocale 02 503 15222) esclusivamente per assistenze sulla rete dati, posta elettronica e liste di distribuzione, sistema di fonia
<i>Contatti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • https://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure via telefono all'interno 15282. • https://auth.unimi.it/servicedesktlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222

Dimensioni/indicatori

Accessibilità**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio: due pagine di assistenza raggiungibili dal portale di Ateneo e interno e numero telefonico dedicato

Unità di misura:

Numero e tipologia canali di accessibilità: 2 canali, web e telefonico.

Valore programmato:

Numero canali: 2 canali, web e telefonico

Tempestività**Indicatore:**

Tempo di risposta: Presa 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)

Unità di misura:

Numero richieste evase nei tempi stabiliti: Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati

Valore programmato:

Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati: >95%.

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni: spazio web dedicato e numeri telefonici dedicati

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie: tutte le modifiche vengono aggiornate puntualmente

Valore programmato:

Aggiornamento mensile: n. 2 - 100% degli aggiornamenti effettuati

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Valore programmato:

95%

Continuità**Indicatore:**

Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio.

Unità di misura:

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi

Valore programmato:

>99,9% (218/220)

Efficienza**Indicatore:**

Numero assistenze evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero assistenze evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

>95%

Link utili

https://work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm

Data Breach	
<i>Descrizione Servizio</i>	Gestione e istruttoria, su segnalazione, di violazione di dati personali quali quelle ad esempio dovute a smarrimento di una memoria removibile, come un hard disk esterno o una pen-drive USB contenente dati, violazione di un account di posta elettronica, compromissione di un PC o di un server, criptazione di dati a seguito di attacco ransomware, pubblicazione non autorizzata di dati salvati all'interno del database di un sito web su internet
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, dottorandi, specializzandi, borsisti, assegnisti
<i>Modalità di erogazione</i>	E-mail a: violazione.dati@unimi.it Segnalazione via email a violazione.dati@unimi.it di un evento di data breach; compilazione e invio del modulo disponibile online (https://work.unimi.it/filepub/sicurezza_ict/Segnalazione_data_breach.pdf) e gestione istruttoria in base alla tipologia di incidente
<i>Contatti</i>	Ufficio Protezione Dati, Audit e Conformità Normativa - https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-cybersecurity-protezione-dati-e-conformita
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: email dedicata. Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità: email dedicata. Valore programmato: Numero canali: 1 canale email dedicata</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo di risposta: Avvio verifiche e istruttoria entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione dell'evento, eventuale predisposizione per notifica al Garante della Privacy entro 72 ore dalla segnalazione ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 (GDPR) Unità di misura: Percentuale delle segnalazioni prese in carico nei tempi stabiliti Valore programmato: >99%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento. Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate: % Valore programmato: >99%</p> <p>Continuità</p>

	<p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio: 365</p> <p>Valore programmato: 365 giorni - h24</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero di pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >99%</p>
<i>Link utili</i>	<p>https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-protezione-dati-audit-e-conformita-normativa</p> <p>https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118592.htm</p>

<i>Unimia</i>	
<i>Descrizione Servizio</i>	<p>Unimia è il portale personale degli studenti che espone le informazioni amministrative, di carriera e didattiche e centralizza l'accesso ai servizi online di Ateneo.</p> <p>Il servizio fornisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assistenza agli utilizzatori finali • sviluppo di nuove portlet • gestione di evoluzioni o correzioni funzionali • amministrazione della piattaforma WCI
<i>Destinatari</i>	<p>Studenti (per l'utilizzo di Unimia e assistenza tecnica)</p> <p>Strutture interne dell'Ateneo (per la richiesta di interventi funzionali evolutivi e/o correttivi)</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Unimia è accessibile on line http://unimia.unimi.it/portal/server.pt</p> <p>Il servizio di assistenza agli studenti è stato erogato attraverso la mail help.unimia@unimi.it (fino al 2020) e dal 2021 attraverso la piattaforma InformaStudenti</p> <p>Le richieste interne vengono ricevute via mail o telefono ed erogate online</p>
<i>Contatti</i>	<p>Per gli studenti InformaStudenti</p> <p>Per le strutture interne di Ateneo: Ufficio servizi web e UX</p>
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio di assistenza</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia dei canali</p> <p>Valore programmato: 2 canali telematici (service desk e email)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo di presa in carico di un'anomalia: entro 5 giorni lavorativi (40h)</p> <p>Unità di misura: Ore - Giorni: 5 gg (40h)</p> <p>Valore programmato: 5 gg - 40 h</p>

	<p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina web dedicata su portale di Ateneo, sezione dedicata in guida dello studente, link di accesso sui siti dei corsi di laurea</p> <p>Efficacia Indicatore: Accessi alla piattaforma unimi.unimi.it ai quali non fa seguito alcuna segnalazione di anomalia da parte degli utenti o dei sistemi automatici di tracciamento Unità di misura: Numero visualizzazioni pagine (analytics) in rapporto al numero delle segnalazioni annuali di errore (dati automatici sitemprove/analytics + mail ai canali di assistenza) Valore programmato: >98%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio al netto di: fermi programmati dall'Ateneo; fermi dovuti a malfunzionamenti non attribuibili all'Ateneo. Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio Unimia Valore programmato: 365 giorni - h23 (interruzione dalle ore 01:00 alle ore 02:00 del mattino)</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di richieste di assistenza e sviluppo evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero richieste evase sul totale richieste gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
Link utili	http://unimia.unimi.it/portal/server.pt https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-tecnologici-e-online/unimia-il-portale-degli-studenti

Servizio VPN

<i>Descrizione Servizio</i>	<p>Gestione delle richieste di abilitazione VPN per l'accesso ai servizi e alle risorse protette dall'esterno della rete di Ateneo o a servizi riservati sulla intranet</p> <p>La richiesta per i dipendenti in telelavoro o smart working viene gestita Direzione Risorse umane.</p> <p>La richiesta per l'abilitazione al servizio VPN del personale tecnico amministrativo, per altre esigenze, e di fornitori esterni deve avvenire su richiesta del responsabile della struttura interessata. I fornitori esterni vengono contattati telefonicamente per la trasmissione delle credenziali di primo utilizzo</p> <p>Risposta a eventuali criticità di accesso al servizio VPN vengono fornite via e-mail. Possono essere richieste regole di accesso personalizzate alle specifiche esigenze</p>
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, fornitori esterni delle strutture di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Per il personale tecnico amministrativo e per i fornitori esterni le richieste devono essere inoltrate dai responsabili delle strutture di afferenza. Per i fornitori esterni si dovranno indicare nella motivazione gli estremi e la data di scadenza del contratto.</p> <p>Richiesta tramite: Modulo Elixform (per strutturati e con contratti a tempo determinato e studenti) o tramite e-mail a vpn@unimi.it.</p> <p>Supporto e-mail: vpn@unimi.it</p>
<i>Contatti</i>	Ufficio Tecnologie di Sicurezza - https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: email dedicata e modulo Elixform Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità: 2 Valore programmato: Numero canali: 2 canali, modulo Elixform ed email dedicata</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo di risposta: abilitazione dell'utente entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta Unità di misura: Numero richieste evase nei tempi stabiliti Percentuale delle richieste evase nei tempi indicati Valore programmato: Percentuale delle richieste evase nei tempi indicati: >99%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento. Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore:</p>

Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
 Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate: %
Valore programmato:
 >99%

Continuità
Indicatore:
 Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio.
Unità di misura:
 Numero di giorni annui di fruibilità del servizio: 365.
Valore programmato:
 365 giorni - h24

Efficienza
Indicatore:
 Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento
Unità di misura:
 Numero di pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento
Valore programmato:
 >99%

Link utili

<https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza>
https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm

Gestione campagne malevole via email

<i>Descrizione Servizio</i>	Gestione segnalazioni di email potenzialmente pericolose ricevute. Gestione e neutralizzazione della campagna, comunicazione con gli utenti potenzialmente coinvolti tramite e-mail informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via e-mail o eventuale contatto telefonico
<i>Destinatari</i>	Possessori di casella di e-mail su dominio @unimi.it, @studenti.unimi.it, @guest.unimi.it
<i>Modalità di erogazione</i>	Per la segnalazione di campagne malevole (ad es. phishing) o e-mail sospette: E-mail a: sicurezza@unimi.it
<i>Contatti</i>	Ufficio CERT e Gestione Incidenti - https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: email dedicata Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità Valore programmato: Numero canali: 1 canali, email dedicata</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17) Unità di misura: Numero settimanale di ore di erogazione del servizio. Valore programmato:</p>

36 ore (orario 9-13 e 14-17)

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento.

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno. Numero delle pratiche portate a termine in rapporto a quelle iniziate: %

Valore programmato:

>99%.

Continuità

Indicatore:

Numero di ore all'anno di fruibilità del servizio: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Unità di misura:

Numero di ore annui di fruibilità del servizio: 36 ore - (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

36 ore (orario 9-13 e 14-17)

Efficienza

Indicatore:

Numero di segnalazioni di campagne di sicurezza nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento in %

Valore programmato:

>99%

<i>Link utili</i>	<p>https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti</p> <p>https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118606.htm</p>
-------------------	---