



Direzione ICT



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2023

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</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 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>Link utili</i>	<p>unimi.it/aree_protette/121713.htm</p>
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p>

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, telefono)

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni necessari per la presa in carico dalla data della richiesta

Valore programmato:

3

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento mensile delle pagine Web dedicate al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle iniziate

Valore programmato:

≥ 99%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di richieste evase nei termini rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

≥ 99%

Assistenza Portale di Ateneo

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio presidia il funzionamento del portale istituzionale di Ateneo unimi.it.</p> <p>Garantisce la presa in carico di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richieste di assistenza, formazione e supporto ai redattori • Segnalazioni di anomalie e malfunzionamento del sito e/o del sistema di pubblicazione • Evoluzioni funzionali, dell'architettura informativa e dei modelli di contenuto
<i>Destinatari</i>	<p>Strutture di Ateneo: il servizio si rivolge in particolare alle redazioni, ai responsabili della didattica e ai referenti web.</p> <p>Visitatori del sito: per segnalazione anomalie e/o suggerimenti</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • L'accesso al servizio di assistenza rivolto ai destinatari interni (@unimi.it) avviene attraverso la piattaforma dedicata: https://spoc.unimi.it/ • Le richieste di assistenza dei visitatori del sito sono gestite online e non richiedono l'autenticazione (mail-to-ticket) • Le attività evolutive e la formazione sono erogati in modalità mista (in presenza e incontri online) su richiesta degli utenti o su proposta degli uffici responsabili
<i>Contatti</i>	<p>Per utenti interni (@unimi.it): SPOC -servizio di helpdesk (Siti web di Ateneo - Assistenza Tecnica del portale istituzionale Unimi.it)</p> <p>Per i visitatori del sito: Assistenza web</p>
<i>Link utili</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Portale istituzionale: Presentazione di unimi.it e indicazioni per assistenza • Risoluzione dei problemi più comuni: Assistenza web • Guide per redattori: Guide on line, Informazioni e documentazione tecnica (riservato)
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura:</p>

Numero di canali disponibili (Piattaforma di helpdesk, mail to ticket)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale del portale Unimi.it e dei siti di supporto

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero semestrale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Valore programmato:

≥ 98%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

≥ 99%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di richieste evase rispetto al totale delle richieste gestite

Valore programmato:

≥ 98%

Richieste standard di assistenza

Descrizione

L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Sono gestite richieste di:

- 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

Destinatari

Personale strutturato di Ateneo

Modalità di erogazione

L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica:

- helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (in alternativa via telefono all'interno 15282)
- 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

Contatti

- helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure via telefono all'interno 15282.
- auth.unimi.it/servicedesktlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222

Link utili

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

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (sito web, telefono)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di richieste, pervenute entro le ore 12:00, evase in giornata, rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

≥ 95%

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di richieste, pervenute dopo le ore 12:00 o in giornate non lavorative, evase entro il giorno lavorativo successivo, rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

≥ 95%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento mensile della pagina Web dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero semestrale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo.

Valore programmato:

≥ 95%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di assistenze fornite rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 95%

Data Breach**Descrizione**

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

Destinatari

Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, dottorandi, specializzandi, borsisti, assegnisti

Modalità di erogazione

Email 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 work.unimi.it/filepub/sicurezza_ict/Segnalazione_data_breach.pdf e gestione istruttoria in base alla tipologia di incidente

Contatti

Ufficio Protezione Dati, Audit e Conformità Normativa - unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-cybersecurity-protezione-dati-e-conformita

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-protezione-dati-audit-e-conformita-normativa

work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118592.htm

Dimensioni/indicatori**Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email)

Valore programmato:

1

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Percentuale semestrale di avvii dell'istruttoria entro un giorno lavorativo dalla segnalazione

Valore programmato:

≥ 99%

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Percentuale semestrale di predisposizioni, ai sensi del Regolamento UE 679/2016, per la notifica al Garante della Privacy entro 3 giorni dalla segnalazione

Valore programmato:

≥ 99%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

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:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 99%

Assistenza Unimia**Descrizione**

Il servizio presidia il funzionamento del portale dello studente <https://unimia.unimi.it>

Garantisce la presa in carico di:

- richieste di assistenza
- segnalazioni di anomalie e malfunzionamenti
- amministrazione e configurazione della piattaforma
- richiesta di nuove sezioni o modifiche ai contenuti

Destinatari

Studenti (supporto e assistenza tecnica)

Strutture interne dell'Ateneo (richiesta di interventi funzionali evolutivi e/o correttivi)

Modalità di erogazione

Il servizio di assistenza agli studenti è erogato attraverso la piattaforma [InformaStudenti](#)

Le richieste delle strutture interne vengono ricevute via mail o telefono ed erogate in modalità mista a seconda delle esigenze.

Contatti

Per gli studenti [InformaStudenti](#)

Per le strutture interne di Ateneo: [Ufficio servizi web e UX](#)

Link utili

Assistenza Unimia: sites.unimi.it/swu/assistenza-unimia/

Presentazione del servizio: [Unimia il portale degli studenti](#)

Dimensioni/indicatori**Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (service desk, email)

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico

Valore programmato:

3

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento mensile delle pagine web dedicate Unimi.it e Unimia

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero semestrale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Valore programmato:

$\geq 98\%$

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

$\leq 99\%$

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di richieste evase rispetto al totale delle richieste gestite

Valore programmato:

$\geq 98\%$

Servizio VPN

Descrizione	<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 email. Possono essere richieste regole di accesso personalizzate alle specifiche esigenze</p>
Destinatari	<p>Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, fornitori esterni delle strutture di Ateneo</p>
Modalità di erogazione	<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 email a vpn@unimi.it</p> <p>Supporto email: vpn@unimi.it</p>
Contatti	<p>Ufficio Tecnologie di Sicurezza - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza</p>
Link utili	<p>unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza/work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm</p>
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, modulo Elixform)</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero semestrale di abilitazioni evase entro 3 giorni dalla richiesta rispetto al totale delle richieste</p>

Valore programmato:

≥ 99%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del
Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle
iniziate

Valore programmato:

≥ 99%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche
gestite

Valore programmato:

≥ 99%

Gestione campagne malevole via email

Descrizione	Gestione segnalazioni di email potenzialmente pericolose ricevute. Gestione e neutralizzazione della campagna, comunicazione con gli utenti potenzialmente coinvolti tramite email informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via email o eventuale contatto telefonico
Destinatari	Possessori di casella di email su dominio @unimi.it , @studenti.unimi.it , @guest.unimi.it
Modalità di erogazione	Per la segnalazione di campagne malevole (ad es. phishing) o email sospette: Email a: sicurezza@unimi.it
Contatti	Ufficio CERT e Gestione Incidenti - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti/work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118606.htm
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico</p> <p>Valore programmato: 3</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura.</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia</p>

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale delle pratiche portate a termine rispetto al totale delle pratiche iniziate

Valore programmato:

≥ 99%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Fruibilità del servizio per 36 ore settimanali

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Fruibilità del servizio per 7 ore al giorno (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 99%