

Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Area Sistemi Informativi
Denominazione del servizio	Operatività di Network e Sistemi di ateneo
Codice del servizio	SERV_CSI_01
Principali caratteristiche del servizio	Mantenimento in esercizio dello strato infrastrutturale fisico o virtualizzato di server e network ubicati in Palazzo Ateneo, necessari al funzionamento di tutti gli strati applicativi (servizi, sistemi informativi e DBMS) dipendenti da questi. Mantenimento in esercizio dell'infrastruttura wireless UniBa
Destinatari	Comunità accademica ed Esterni
Responsabile	Capo Area Sistemi Informativi
A chi/dove/come rivolgersi	http://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informativi
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun-ven / 9:30-12:00
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Modulistica	Nessuna modulistica prevista
Maggiori informazione (link utili)	http://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informativi

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico canali attivati per le segnalazioni (email, tel, fax)	n. ore n. canali	-	≥ 10 ≥ 2
Tempestività	Tempo di risposta alla segnalazione	date/orari di risposta - date/orari segnalazione		7gg
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica' tempi di risposta' costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate		≥ 7
Efficacia	uptime dei sistemi;	MTBF		6 mesi
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore				
		Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento				
		Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)		
Modalità di presentazione del reclamo				
		http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni		
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti				
		http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti				
		http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/		