



Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Area Infrastrutture, Servizi di base e sicurezza
Denominazione del servizio	Gestione infrastruttura rete telematica
Codice del servizio	SERV_CSI_16
Principali caratteristiche del servizio	Gestione, manutenzione, mantenimento in efficienza della rete telematica Uniba
Destinatari	Personale docente e personale tecnico amministrativo e studenti
Responsabile	Capo Area, Area Infrastrutture Servizi di base e sicurezza
A chi/dove/come rivolgersi	https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun-ven / 9:30-12:00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	non è prevista modulistica
Maggiori informazione (link utili)	https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico n. canali attivati per le segnalazioni(e-mail, Telefono)	n. ore n. canali	-	>= 10 >= 2
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione del servizio)	data di richiesta -data di presa in carico	-	2gg
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	Interventi risolti	numero interventi risolti/numero interventi richiesti	-	95%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance			
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/			