



<b>Dipartimento</b>	Centro Servizi Informatici
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Infrastrutture, Servizi di base e sicurezza
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione Infrastruttura del Data Center Campus e Sicurezza
<b>Codice del servizio</b>	SERV_CSI_15
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Mantenimento in efficienza e della continuità operativa di tutti i sistemi fisici e virtualizzati ospitati presso il CED di Campus Installazione, configurazione e aggiornamento di sistemi operativi server Installazione, configurazione e aggiornamento di application server Configurazione di apparati di rete Data Center di Campus Applicazione delle procedure di disaster recovery Applicazione delle politiche di backup.
<b>Destinatari</b>	Personale docente e personale tecnico amministrativo
<b>Responsabile</b>	Capo Area, Area Infrastrutture, Servizi di base e sicurezza
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area--infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza">https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area--infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lun-ven / 9:30-12:00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno
<b>Modulistica</b>	non è prevista modulistica
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area--infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza">https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area--infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
<b>Accessibilità</b>	n. ore settimanali apertura al pubblico n. canali attivati per le segnalazioni (telefono, e-mail)	n. ore n. canali	-	$\geq 10$ $\geq 2$
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio (presa in	data di richiesta -data di presa in carico	-	7gg
<b>Trasparenza</b>	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		$\geq 7$
<b>Efficacia</b>	Interventi risolti	numero interventi risolti/numero interventi richiesti		90%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance frequenza del monitoraggio: semestrale			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			