

<b>Dipartimento</b>	Centro Servizi Informatici
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Sistemi Informativi
<b>Denominazione del servizio</b>	Assistenza e consulenza sugli apparati di elaborazione client
<b>Codice del servizio</b>	SERV_CSI_04
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Assistenza e consulenza sugli apparati di elaborazione client
<b>Destinatari</b>	Personale docente e tecnico amministrativo e assimilabili sulla base dell'utilizzo della rete di ateneo.
<b>Responsabile</b>	Capo Area Sistemi Informativi
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi/settore-sistemi-informativi-e-tecnologie-end-device">http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi/settore-sistemi-informativi-e-tecnologie-end-device</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>	<a href="https://csi.ict.uniba.it/modulistica/modrichiestapostaelettronica.pdf">https://csi.ict.uniba.it/modulistica/modrichiestapostaelettronica.pdf</a> <a href="https://csi.ict.uniba.it/modulistica/modulorichiestanuovapassword.pdf">https://csi.ict.uniba.it/modulistica/modulorichiestanuovapassword.pdf</a> <a href="https://csi.ict.uniba.it/modulistica/indirizzi_ip.pdf">https://csi.ict.uniba.it/modulistica/indirizzi_ip.pdf</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi">http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi</a> <a href="https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/delegati-di-area">https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/delegati-di-area</a> <a href="https://csi.ict.uniba.it/faq">https://csi.ict.uniba.it/faq</a>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2016
<b>Accessibilità</b>	n. ore settimanali apertura al pubblico canali attivati per le segnalazioni (tel, email)	n. ore n. canali	>= 10 2
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta richiesta di assistenza	(data risposta - data richiesta assistenza)	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	>= 7
<b>Efficacia</b>	Client assistiti Licenze Microsoft erogate	Richieste di assistenza evase/Richieste di assistenza totali Licenze Microsoft Erogate/Richieste di attivazione licenze	>=0,9 >=0,9
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>		
<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>		