



Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Area Infrastrutture, Servizi di base e sicurezza
Denominazione del servizio	Gestione Servizio Posta Elettronica Uniba
Codice del servizio	SERV_CSI_14
Principali caratteristiche del servizio	Gestione, manutenzione, mantenimento in efficienza del Servizio di Posta Elettronica Uniba Gestione, manutenzione, mantenimento in efficienza del Servizio di Liste di Distribuzione Elettronica Uniba Installazione, configurazione e aggiornamento di sistemi operativi server di Posta Elettronica Installazione, configurazione e aggiornamento di application server
Destinatari	Personale docente e personale tecnico amministrativo
Responsabile	Capo Area, Area Infrastrutture, Servizi di base e sicurezza
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza/settore-posta-elettronica-di-ateneo
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun-ven / 9:30-12:00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	https://csi.ict.uniba.it/modulistica/modrichiestapostaelettronica.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza/area-infrastrutture-servizi-di-base-e-sicurezza

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target
			2016
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico n. canali attivati per le segnalazioni (telefono, e-mail)	n. ore n. canali	>= 10 >= 2
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio (presa in carico del problema)	data di richiesta -data presa in carico	1gg
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	90%

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