



Università
di **Genova**

Applicazione delle procedure di disaster recovery e delle politiche di backup

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Unità di crisi, Cedia

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Implementazione dei backup delle risorse informatiche di competenza a CeDIA e attivazione delle procedure di ripristino in caso di guasto/malfunzionamento/disastro

AREA/CENTRO: Centro Dati, informatica e telematica di Ateneo - CeDIA

SERVIZIO: Servizio Infrastrutture sistemistiche

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Infrastrutture dei sistemi centrali

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Gianni Verduci

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103532666

E-MAIL: sysadmin@csita.unige.it

INDIRIZZO: viale cembrano 4, 16148, Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: sysadmin@csita.unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: Per questa attività la focalizzazione è sulla tempistica in caso di eventi disastrosi, da cui la necessità di applicare le procedure di disaster recovery/business continuity

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3 (mail, telefono, sistema di ticketing)	3 (mail, telefono, sistema di ticketing)	3 (mail, telefono, sistema di ticketing)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 ore	2 ore	2 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	8 ore	8 ore	8 ore
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	A	A	A
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	G (OTRS sistema di ticketing)	G (OTRS sistema di ticketing)	G (OTRS sistema di ticketing)
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e Es: A, C (facebook)	Non rilevabile	A	A

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: