



## Monitoraggio applicazioni di rete

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e personale esterno

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Monitoraggio applicazioni di rete e loro utilizzo, supporto alla gestione del sistema unico di autenticazione di Ateneo. Supporto sistemistico alla progettazione ed implementazione di politiche di sicurezza. Gestione dei rapporti con il GARR in particolare al verificarsi di incidenti di sicurezza. Supporto al Service Desk.

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

**SERVIZIO:** Servizio Rete dati, fonia e identity management

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Identity management e posta elettronica

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Roberto Bruzzone

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [assistenza@unige.it](mailto:assistenza@unige.it)

**INDIRIZZO:** viale cembrano 4, 16148, Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:**

**ALTRO:** OTRS

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Negli addetti è stato indicato anche il supporto esterno.

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 (telefono, mail, otrs)	3 (telefono, mail, otrs)	2(mail, otrs)
	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>	6 ore	6 ore	6 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	12 ore	12 ore	12 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>	B, C	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni

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 <i>Es: E</i>	B, C	C, D, E	F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	1	1	1
	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	E, F, G (OTRS)	E, F, G (OTRS)	E, G (OTRS)

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: