



Direzione ICT



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	<p>Orientamento generale sulle problematiche inerenti all'area ICT di Ateneo. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">• malfunzionamenti hardware relativi a Personal Computer• assistenza e configurazione applicazioni gestionali• installazione di nuove apparecchiature• installazione di software specifico o con licenza Campus• richieste di assistenza sui timbratori• protezione dati• richieste di estrazioni ed analisi di dati• richieste di supporto su UnimiBox• servizio di fonia e videoconferenza• servizio di rete dati• sicurezza informatica• rilascio e gestione linee telefoniche dirette• rilascio e gestione SIM per l'Amministrazione centrale• servizi di posta elettronica e liste di distribuzione• gestione delle credenziali di Ateneo• rilascio e gestione di certificati server
<i>Destinatari</i>	<p>Personale docente, Personale tecnico amministrativo e bibliotecario, studenti, Borsisti, assegnisti e co.co.co, Dottorandi e specializzandi, Professori a contratto, tutori tirocinio pratico valutativo Medicina e Chirurgia, Direzioni Centrali, COSP, SLAM, CASLOD, Direzione Servizio Bibliotecario di Ateneo, esterni</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Email: sportello.ict@unimi.it</p>
<i>Contatti</i>	<p>Email: sportello.ict@unimi.it Sono disponibili specifici interni telefonici per le richieste dei servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none">• fonia e di videoconferenza di Ateneo 0250312800 dal lunedì al venerdì, ore 8.30-12.30 e 13.30-17.30• casella vocale 0250315222 da utilizzare solo quando gli altri canali di comunicazione non sono disponibili <p>Per alcuni servizi, come ad esempio la gestione dei software con licenza Campus ed UnimiBox, il servizio è aperto a tutti gli utenti in possesso di credenziali @unimi.it</p>
<i>Link utili</i>	<p>unimi.it/aree_protette/121713.htm</p>

*Dimensioni/indicatori***Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Numero massimo di giorni necessari per la presa in carico dalla data della richiesta

Valore programmato:

3

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento mensile delle pagine Web dedicate al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle iniziate

Valore programmato:

> 99%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di richieste evase nei termini rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 99%

Gestione del Portale di Ateneo

Descrizione	<p>Progettazione e gestione del portale istituzionale di Ateneo unimi.it</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e analisi dei requisiti evolutivi / studio di fattibilità • Sviluppo e configurazione di sezioni e template di pagina • Validazione e verifica regole accessibilità • Gestione abilitazioni e formazione dei redattori • Assistenza tecnica ai redattori • Raccolta, analisi e risoluzione anomalie (con fornitore esterno)
Destinatari	<p>Strutture di Ateneo: redazione centrale e redazioni didattiche, responsabili dei contenuti e referenti web.</p> <p>Utenti finali per segnalazione anomalie.</p>
Modalità di erogazione	Telematica e in presenza (formazione)
Contatti	<p>Per i destinatari interni (@unimi.it): help.portale@unimi.it Ufficio Portale e Intranet</p> <p>Per i visitatori del sito: webmaster@unimi.it</p>
Link utili	<p>unimi.it unimi.it/aree_protette/37444.htm (riservato alle redazioni)</p>
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, sito web)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio di assistenza</p> <p>Unità di misura:</p>

Numero medio settimanale di riscontri erogati rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 80%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure)

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale delle pagine web, delle guide online e dei contatti

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero semestrale di richieste evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 98%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

99%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Fruibilità del servizio per l'intera giornata (24 ore)

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Richieste evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di richieste evase rispetto al totale di richieste gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Richieste standard di assistenza

<i>Descrizione</i>	<p>L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Sono gestite richieste di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su hardware e software • Supporto alla fruizione delle applicazioni gestionali e amministrative • Richieste di assistenza per l'hardware della postazione di lavoro • Richieste di assistenza per i software di base usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Richieste di assistenza per software applicativi specifici usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Servizi di Active Directory (Print Services, Account Management, Group Policy Management) • Accesso alla rete dati e wifi • Richieste di assistenza sulla posta elettronica • Richieste di assistenza sulle liste di distribuzione • Richieste di assistenza sul sistema di fonia
<i>Destinatari</i>	Personale strutturato di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (in alternativa via telefono all'interno 15282) • auth.unimi.it/servicedesk/tlc/ (in alternativa chiamando la casella vocale 02 503 15222) esclusivamente per assistenze sulla rete dati, posta elettronica e liste di distribuzione, sistema di fonia
<i>Contatti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure via telefono all'interno 15282. • auth.unimi.it/servicedesk/tlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (sito web, telefono)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 2</p>

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di presa in carico

Unità di misura:

Numero di richieste, pervenute entro le ore 12:00, evase in giornata, rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Tempo massimo di presa in carico

Unità di misura:

Numero di richieste, pervenute dopo le ore 12:00 o in giornate non lavorative, evase entro il giorno lavorativo successivo, rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 95%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento mensile della pagina Web dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero semestrale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo.

Valore programmato:

> 95%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 99,9%

Efficienza

Indicatore:

Numero di assistenze fornite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di assistenze fornite rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 95%

Data Breach**Descrizione**

Gestione e istruttoria, su segnalazione, di violazione di dati personali quali quelle ad esempio dovute a smarrimento di una memoria removibile, come un hard disk esterno o una pen-drive USB contenente dati, violazione di un account di posta elettronica, compromissione di un PC o di un server, criptazione di dati a seguito di attacco ransomware, pubblicazione non autorizzata di dati salvati all'interno del database di un sito web su internet

Destinatari

Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, dottorandi, specializzandi, borsisti, assegnisti

Modalità di erogazione

E-mail a: violazione.dati@unimi.it
 Segnalazione via email a violazione.dati@unimi.it di un evento di data breach; compilazione e invio del modulo disponibile online work.unimi.it/filepub/sicurezza_ict/Segnalazione_data_breach.pdf e gestione istruttoria in base alla tipologia di incidente

Contatti

Ufficio Protezione Dati, Audit e Conformità Normativa - unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-cybersecurity-protezione-dati-e-conformita

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-protezione-dati-audit-e-conformita-normativa
work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118592.htm

Dimensioni/indicatori**Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Percentuale semestrale di avvii dell'istruttoria entro un giorno lavorativo dalla segnalazione

Valore programmato:

> 99%

Indicatore:

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Percentuale semestrale di predisposizioni, ai sensi del Regolamento UE 679/2016, per la notifica al Garante della Privacy entro 3 giorni dalla segnalazione

Valore programmato:

> 99%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate

Valore programmato:

> 99%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 99%

Unimia

Descrizione

Unimia è il portale personale degli studenti che espone le informazioni amministrative, di carriera e didattiche e centralizza l'accesso ai servizi online di Ateneo.

Il servizio fornisce:

- assistenza agli utilizzatori finali
 - sviluppo di nuove portlet
 - gestione di evoluzioni o correzioni funzionali
 - amministrazione della piattaforma WCI
-

Destinatari

Studenti (per l'utilizzo di Unimia e assistenza tecnica)

Strutture interne dell'Ateneo (per la richiesta di interventi funzionali evolutivi e/o correttivi)

Modalità di erogazione

Unimia è accessibile on line unimia.unimi.it/portal/server.pt

Il servizio di assistenza agli studenti è stato erogato attraverso la mail help.unimia@unimi.it (fino al 2020) e dal 2021 attraverso la piattaforma [InformaStudenti](#)

Le richieste interne vengono ricevute via mail o telefono ed erogate online

Contatti

Per gli studenti [InformaStudenti](#)

Per le strutture interne di Ateneo: [Ufficio servizi web e UX](#)

Link utili

unimia.unimi.it/portal/server.pt

unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-tecnologici-e-online/unimia-il-portale-degli-studenti

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (service desk, email)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di presa in carico

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di visualizzazioni delle pagine in rapporto al numero delle segnalazioni di errore (dati automatici sitemprove/analytics + mail ai canali di assistenza)

Valore programmato:

> 98%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Richieste evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di richieste evase rispetto al totale delle richieste gestite

Valore programmato:

> 90%

Servizio VPN

Descrizione	<p>Gestione delle richieste di abilitazione VPN per l'accesso ai servizi e alle risorse protette dall'esterno della rete di Ateneo o a servizi riservati sulla intranet</p> <p>La richiesta per i dipendenti in telelavoro o smart working viene gestita Direzione Risorse umane.</p> <p>La richiesta per l'abilitazione al servizio VPN del personale tecnico amministrativo, per altre esigenze, e di fornitori esterni deve avvenire su richiesta del responsabile della struttura interessata. I fornitori esterni vengono contattati telefonicamente per la trasmissione delle credenziali di primo utilizzo</p> <p>Risposta a eventuali criticità di accesso al servizio VPN vengono fornite via e-mail. Possono essere richieste regole di accesso personalizzate alle specifiche esigenze</p>
Destinatari	<p>Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, fornitori esterni delle strutture di Ateneo</p>
Modalità di erogazione	<p>Per il personale tecnico amministrativo e per i fornitori esterni le richieste devono essere inoltrate dai responsabili delle strutture di afferenza. Per i fornitori esterni si dovranno indicare nella motivazione gli estremi e la data di scadenza del contratto.</p> <p>Richiesta tramite: Modulo Elixform (per strutturati e con contratti a tempo determinato e studenti) o tramite e-mail a vpn@unimi.it</p> <p>Supporto e-mail: vpn@unimi.it</p>
Contatti	<p>Ufficio Tecnologie di Sicurezza - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza</p>
Link utili	<p>unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza/work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm</p>
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, modulo Elixform)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di risposta</p> <p>Unità di misura: Numero semestrale di abilitazioni evase entro 3 giorni dalla richiesta rispetto al totale delle richieste</p>

Valore programmato:

> 99%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del
Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle
iniziate

Valore programmato:

> 99%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche
gestite

Valore programmato:

> 99%

Gestione campagne malevole via email

<i>Descrizione</i>	Gestione segnalazioni di email potenzialmente pericolose ricevute. Gestione e neutralizzazione della campagna, comunicazione con gli utenti potenzialmente coinvolti tramite e-mail informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via e-mail o eventuale contatto telefonico
<i>Destinatari</i>	Possessori di casella di e-mail su dominio @unimi.it , @studenti.unimi.it , @guest.unimi.it
<i>Modalità di erogazione</i>	Per la segnalazione di campagne malevole (ad es. phishing) o e-mail sospette: E-mail a: sicurezza@unimi.it
<i>Contatti</i>	Ufficio CERT e Gestione Incidenti - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti/work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118606.htm
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Erogazione del servizio per 36 ore settimanali (orario 09:00-13:00 e 14:00-17:00)</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura.</p> <p>Valore programmato: Sì</p>

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale delle pratiche portate a termine rispetto al totale delle pratiche iniziate

Valore programmato:

> 99%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Fruibilità del servizio per 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Numero di segnalazioni di campagne di sicurezza nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 99%
