



CARTA DEI SERVIZI 2025

DIREZIONE ICT

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



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>
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p>

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, telefono)

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

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 gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≥ 99%

Assistenza tecnica siti web istituzionali***Descrizione***

Il servizio presidia il funzionamento del portale istituzionale di Ateneo unimi.it, dei siti di dipartimento, del sistema di erogazione dei contenuti, dei siti di corso di laurea, del magazine LaStataleNews, del sito sba.unimi.it e del sito work.unimi.it

Garantisce la presa in carico di:

- Richieste di assistenza tecnica ai redattori
- Richieste di abilitazione di nuovi redattori
- Richieste di pubblicazione nuova offerta didattica
- Richieste di dati analitici sull'utilizzo dei siti web di Ateneo
- Segnalazioni di anomalie e malfunzionamento dei siti e/o del sistema di pubblicazione (CMS)
- Segnalazioni di anomalie e malfunzionamento nell'esposizione di dati da altri sistemi di ateneo (didattica, ricerca, personale)
- Evoluzioni funzionali, dell'architettura informativa e dei modelli di contenuto

Destinatari

Strutture e personale di Ateneo: il servizio si rivolge in particolare alle redazioni centrale e locali, ai responsabili della didattica e ai referenti web. Le richieste di abilitazione e formazione dei redattori sono in carico ai referenti delle strutture, così come la richiesta di evoluzioni funzionali, dell'architettura informativa e dei modelli di contenuto.

Visitatori dei siti: per segnalazione anomalie e/o suggerimenti

Modalità di erogazione**Assistenza tecnica redattori e segnalazione malfunzionamenti**

I redattori, i referenti web e il personale richiedono assistenza tecnica sulla pubblicazione o segnalano malfunzionamenti aprendo un ticket attraverso il servizio di helpdesk SPOC Siti Web – Assistenza tecnica dei siti istituzionali.

Il supporto viene fornito online, in risposta al ticket, e può comportare: a) l'intervento diretto sui sistemi di pubblicazione, b) l'apertura di segnalazioni a fornitori ed altre strutture dell'Ateneo, il test e la validazione delle soluzioni effettuate. A supporto delle redazioni vengono inoltre messe a disposizione sul sito work.unimi.it guide on line, manuali e policy di Ateneo.

Abilitazione redattori

La richiesta di abilitazione dei nuovi redattori segue procedure diverse a seconda dei siti:

- 1) portale unimi.it: scrivere alla Direzione Comunicazione ed eventi istituzionali (uni.comunicazione@unimi.it). La direzione valuta la richiesta e si incarica di far abilitare il redattore utilizzando SPOC.
- 2) siti dei corsi di laurea: scrivere al SE.FA. di riferimento che valuta la richiesta e si incarica di far abilitare il redattore tramite SPOC
- 3) siti dipartimentali: la richiesta dovrà provenire dai Direttori di dipartimento direttamente attraverso SPOC – Siti Web – Assistenza tecnica dei siti istituzionali.

L'abilitazione viene applicata sui CMS di riferimento e richiede preliminarmente la formazione del redattore.

Segnalazioni e suggerimenti dei visitatori

I visitatori del sito possono ricevere assistenza sui problemi più comuni, segnalare anomalie o suggerimenti utilizzando il servizio Assistenza Web. Il servizio mail to ticket webmaster@unimi.it è gestito da un team di primo livello gestito dall'ufficio coordinamento SPOC.

Richiesta analytics

I referenti web e i responsabili di struttura possono richiedere statistiche sull'utilizzo dei siti web tramite SPOC (Siti web - Richiesta e assistenza statistiche di accesso). Il servizio viene fornito attraverso l'invio di report o lo sviluppo di dashboard dedicate.

Interventi evolutivi

Le richieste possono essere inviate attraverso SPOC Siti Web – Assistenza tecnica dei siti istituzionali dai referenti delle strutture interessate. La gestione delle evoluzioni più complesse segue questo iter:

- definizione degli obiettivi e dei risultati attesi
- analisi dei requisiti di dettaglio della soluzione
- valutazione di fattibilità e quotazione
- programmazione (per interventi superiori alle 3 giornate/uomo, le priorità degli interventi sono definite dalla Direzione ICT in base al carico di lavoro della struttura, al budget disponibile e al valore aggiunto che la soluzione porta agli utenti)
- sviluppo, test e consegna in produzione

Contatti

Per utenti interni (@unimi.it):

SPOC -servizio di helpdesk (Siti web di Ateneo)

Per i visitatori del sito:
Assistenza web

Link utili

- Portale istituzionale: Presentazione di unimi.it e indicazioni per assistenza
 - Risoluzione dei problemi più comuni: Assistenza web
 - Guide per redattori:
 - o Guide on line,
 - o Informazioni e documentazione tecnica (riservato)
-

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (Piattaforma di helpdesk, mail to ticket)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico

Valore programmato:

≤ 2

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero annuale di report delle segnalazioni gestite e revisione delle informazioni pubblicate sui portali

Valore programmato:

≥ 2

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di segnalazioni risolte con esito positivo

Valore programmato:

≥ 80%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≥ 98%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste evase rispetto al totale delle richieste gestite

Valore programmato:

≥ 99%

Richieste standard di assistenza***Descrizione***

L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Sono gestite richieste di:

- Informazioni su hardware e software
- Supporto alla fruizione delle applicazioni gestionali e amministrative
- Supporto ambienti di lavoro/dispositivi (malfunzionamenti, accessori, stampanti, assistenza installazione software, profilo utente)
- 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

Destinatari

Personale strutturato di Ateneo

Modalità di erogazione

L'accesso al servizio di assistenza rivolto ai destinatari interni (@unimi.it) avviene attraverso la piattaforma dedicata:
<https://spoc.unimi.it/>

Per gli utenti delle Direzioni amministrative e Centri: Assistenza computer, stampanti e software

https://spoc.unimi.it/it/categoryPage/Index/Service_Management/12580_Assistenza_computer_stampanti_e_software

Per gli utenti dei Dipartimenti:

https://spoc.unimi.it/it/categoryPage/Index/Service_Management/263613_UniSID_Servizi_It_Dipartimentali

Contatti

- helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure via telefono all'interno 15282.
 - auth.unimi.it/service-desk/tlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222
-

Link utili

work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (sito web, telefono)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≥ 95%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero di richieste, pervenute entro le ore 12:00, evase in giornata, 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 degli utenti

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:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite 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

Email 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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email)

Valore programmato:

1

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Percentuale semestrale di avvii dell'istruttoria entro un giorno lavorativo 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:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 99%

Assistenza tecnica Unimia (WCI)

Descrizione

Il servizio fornisce assistenza di secondo livello per la risoluzione di problemi tecnici sulla piattaforma Unimia (WCI).

Garantisce la presa in carico di:

- Segnalazioni di anomalie, malfunzionamenti, errori nei dati
- Richieste di interventi di configurazione su WCI
- Richieste di nuove sezioni redazionali o di nuove pagine

Destinatari

Studenti e laureati: aprono le segnalazioni al primo livello di InformaStudenti. Se di competenza, tali segnalazioni sono scalate al secondo livello Unimia

Segreterie studenti: ricevono le segnalazioni tramite InformaStudenti e inoltrano al secondo livello Unimia le problematiche di competenza

Referenti di struttura di Ateneo: richiedono nuove sezioni (portlet) redazionali

Fornitori esterni o referenti interni ICT: richiedono interventi di configurazione su WCI

Modalità di erogazione	<p>Supporto agli utenti di secondo livello Vengono prese in carico le segnalazioni di anomalie e malfunzionamenti del sistema WCI inoltrate dal primo livello. Il team gestisce le problematiche segnalate attivando i supporti specialistici necessari e rispondendo agli utenti.</p> <p>Creazione di nuove sezioni redazionali I referenti delle strutture interessate richiedono via mail il supporto degli operatori. Le proposte vengono valutate, sono definiti i requisiti, raccolti i testi e le traduzioni e si procede al rilascio in test e all'invio per la pubblicazione in produzione.</p> <p>Gestione dei permessi e delle configurazioni WCI I fornitori o i referenti interni ICT richiedono via mail modifiche o nuove configurazioni di portlet e permessi. Le proposte vengono valutate, rilasciate in test e inviate per la pubblicazione in produzione.</p>
Contatti	<p>Per gli studenti InformaStudenti Per le strutture interne di Ateneo: Ufficio servizi web e UX</p>
Link utili	<p>Risoluzione dei problemi più comuni: Assistenza Unimia: sites.unimi.it/swu/assistenza-unimia/</p> <p>Presentazione di Unimia e indicazioni per assistenza: Unimia il portale degli studenti</p>
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (InformaStudenti, e-mail)</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura:</p>

Numero annuale di report delle segnalazioni gestite e revisione delle pagine informative

Valore programmato:

2

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero di valutazioni positive risultanti dai questionari di soddisfazione rispetto al totale

Valore programmato:

≥ 80%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi)

Valore programmato:

≥ 95%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste evase rispetto al totale delle richieste gestite

Valore programmato:

≥ 99%

Servizio VPN

Descrizione

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.

La richiesta per i dipendenti in telelavoro o smart working viene gestita Direzione Risorse umane.

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.

Risposta a eventuali criticità di accesso al servizio VPN vengono fornite via email. Possono essere richieste regole di accesso personalizzate alle specifiche esigenze.

<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, fornitori esterni delle strutture di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	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. Richiesta tramite: Modulo Elixform (per strutturati e con contratti a tempo determinato e studenti) o tramite email a vpn@unimi.it Supporto email: vpn@unimi.it
<i>Contatti</i>	Ufficio Tecnologie di Sicurezza - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza-work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, modulo Elixform) Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero semestrale di abilitazioni evase entro 3 giorni dalla richiesta rispetto al totale delle richieste Valore programmato: ≥ 99%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Sì</p>

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:**

Pratiche gestite 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***Descrizione***

Gestione segnalazioni di email potenzialmente pericolose ricevute. Gestione e neutralizzazione della campagna, comunicazione con gli utenti potenzialmente coinvolti tramite email informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via email o eventuale contatto telefonico

Destinatari

Possessori di casella di email su dominio @unimi.it, @studenti.unimi.it, @guest.unimi.it

Modalità di erogazione

Per la segnalazione di campagne malevole (ad es. phishing) o email sospette:
Email a: sicurezza@unimi.it

Contatti

Ufficio CERT e Gestione Incidenti - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti
work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118606.htm

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

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email)

Valore programmato:

1

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico

Valore programmato:

3

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 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 7 ore al giorno (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 99%

Servizio ReadyWeb***Descrizione***

Il servizio fornisce siti web tematici "chiavi in mano" (e senza oneri di manutenzione tecnica) per eventi, centri, gruppi e progetti di ricerca dell'ateneo.

Destinatari

Professori, ricercatori e personale tecnico amministrativo e bibliotecario. Gli utenti richiedenti devono essere afferenti a una struttura dell'Ateneo.

Modalità di erogazione

Ogni sito viene realizzato su piattaforma WordPress, utilizzando un tema istituzionale che rispetta le normative e le policy di identità visiva, accessibilità, sicurezza e privacy. La gestione dei contenuti redazionali rimane prerogativa e responsabilità del richiedente.

Richiesta di un nuovo sito

La richiesta si presenta online e comporta la sottoscrizione di un contratto di fornitura. Contestualmente alla richiesta vengono raccolte informazioni preliminari rispetto alle caratteristiche del sito desiderato

Verifica fattibilità e presa in carico

La richiesta viene valutata e se conforme ai requisiti messa in una coda di attivazione: i tempi di attesa dipendono dal numero di richieste attive. In caso la richiesta non sia conforme (es. per siti che non rientrano nel dominio di applicazione del servizio) si attiva subito una comunicazione con il richiedente. Nel momento in cui sono disponibili risorse uomo per lavorare al progetto viene programmato un primo incontro con i richiedenti per verificare le specificità del sito e programmare le attività di progettazione e sviluppo.

Progettazione e rilascio ai redattori

In relazione a quanto definito con il richiedente inizia il percorso di progettazione e deploy che porta alla pubblicazione.

L'architettura informativa, le personalizzazioni del tema e i tipi di contenuto sono definiti sulla base delle esigenze del richiedente. Il sito viene fornito pronto per la gestione redazionale ed è accompagnato da un percorso formativo per i redattori identificati dal richiedente.

Pubblicazione

Completato l'inserimento dei contenuti da parte dei redattori, viene effettuato una revisione generale dei contenuti inseriti e completata la configurazione del sito; il sito viene quindi pubblicato.

Post-produzione

Dopo la pubblicazione il sito entra nella fase di assistenza ordinaria. I redattori hanno a disposizione un canale di supporto dedicato. Si richiede la compilazione di un questionario di valutazione del servizio.

Contatti

SPOC - servizio di helpdesk (Siti web di Ateneo - Assistenza siti Unimi ReadyWeb)

Richiesta di un nuovo sito:

https://sites.unimi.it/sitiweb/utente/richiedi_sito.php

Link utili

Unimi ReadyWeb (work):

https://work.unimi.it/servizi/servizi_tec/127407.htm e

Contratto di fornitura:

<https://work.unimi.it/cataloghi/divsi/contratto-hosting-unimi.pdf>

Sito del servizio e supporto: <https://readyweb.unimi.it/>

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (Piattaforma di helpdesk, servizio online)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico di una richiesta di assistenza

Valore programmato:

≤ 3

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico di una richiesta di fattibilità (dalla consegna del documento di analisi da parte del richiedente)

Valore programmato:

≤ 20

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero semestrale di aggiornamenti della pagina informativa su work e dei siti di supporto

Valore programmato:

1

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Net Promoter Score (questionario di soddisfazione annuale)

Valore programmato:

≥ 40

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≥ 90%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di siti consegnati alle redazioni e pronti all'inserimento dei contenuti

Valore programmato:

≥ 6
