



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# **Carta dei servizi**

## **Direzione Sistemi Informativi e Tecnologie**

**Università di Verona**

Versione 3 del 5 aprile 2019



## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	3
1. <i>I VALORI CHE CI GUIDANO</i> .....	3
2. <i>COME SIAMO ORGANIZZATI</i> .....	3
2.1. Staff.....	3
2.2. Comunicazione e trasparenza .....	3
2.3. Accessibilità .....	3
3. <i>DESTINATARI</i> .....	3
<b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b> .....	4
<b>1. Strumenti e servizi per l'accesso alle risorse digitali</b> .....	4
1.1. Gestione Identità di Ateneo (GIA) .....	4
1.2. Rete.....	4
1.2.1. UNIVAIR - Rete wireless di Ateneo .....	4
1.2.2. Wireless Federata .....	4
1.2.3. Cablata (con cavo) .....	4
1.2.4. Accesso alla rete di Ateneo dall'esterno .....	4
1.3. Recupero delle credenziali .....	5
<b>2. Servizi digitali per la didattica e la formazione</b> .....	5
2.1. Posta Elettronica e portale Office365 .....	5
2.2. Gestione Aule Informatiche.....	5
2.3. MyUnivr .....	5
2.4. e-Learning.....	6
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	7
1. <i>I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i> .....	7
2. <i>L'ALLEANZA CON I NOSTRI UTENTI</i> .....	7
3. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i> .....	7
4. <i>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</i> .....	8



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Università di Verona  
[Direzione Sistemi Informativi e Tecnologie](#)

Via dell'Artigliere 19  
37129 Verona

Tel 045 8028212  
Fax 045 8028471

Email  
[segreteria.sia@ateneo.univr.it](mailto:segreteria.sia@ateneo.univr.it)

### 1. I VALORI CHE CI GUIDANO

La Direzione presidia il sistema informativo e promuove lo sviluppo di tutte le tecnologie finalizzate alla digitalizzazione dell'Ateneo.

La Struttura mira a definire, integrare e razionalizzare il sistema informativo di ateneo, apportando tutte quelle innovazioni tecnologiche che possono valorizzare i servizi, ponendo particolare attenzione all'attività didattica e al supporto agli studenti. Inoltre, la Direzione è responsabile della Transizione Digitale (Art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD. D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82).

### 2. COME SIAMO ORGANIZZATI

La Direzione si avvale di quattro Aree con funzioni mirate a loro volta suddivise, ove organizzativamente necessario, in Unità Operative.

La completa organizzazione ed il relativo organigramma sono descritti nelle pagine specifiche del sito WEB di Ateneo.

#### 2.1. Staff

##### **Responsabile**

[Dott. Giovanni Bianco](#)

##### **Vicario**

[Dott. Silvano Pasquali](#)

#### 2.2. Comunicazione e trasparenza

Le pagine del sito dedicate ai Servizi contengono informazioni utili sulla raggiungibilità e sulla loro fruizione. La pagina web viene costantemente tenuta aggiornata. Le iniziative e gli eventi di rilievo sono in ogni caso comunicati tempestivamente.

Nel medesimo spazio on line sono reperibili tutte le normative di riferimento, nonché la descrizione delle modalità per richiedere i singoli servizi.

#### 2.3. Accessibilità

I servizi erogati vengono pensati in ottemperanza alle normative in tema di Accessibilità come prescritto dall' Art. 40 del Codice di Amministrazione Digitale (CAD. D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82)

### 3. DESTINATARI

I servizi descritti nella presente Carta si rivolgono alle studentesse e agli studenti iscritte/i a corsi di studio, master, dottorati di ricerca, corsi singoli, scuole di specializzazione, programmi di mobilità internazionale, nonché a studenti in procinto di partecipare alle prove di ammissione previste per i corsi di studio a numero programmato.



## SERVIZI AGLI STUDENTI

### 1. Strumenti e servizi per l'accesso alle risorse digitali

#### 1.1. Gestione Identità di Ateneo (GIA)

È il sistema che conserva le credenziali di accesso di tutti gli utenti che accedono ai sistemi informatizzati di Ateneo, attraverso la pagina di "Single Sign On" traducibile in "punto unico di autenticazione" (SSO) che collega in maniera trasparente alla maggior parte dei sistemi utili agli studenti. La pagina viene richiamata dall'applicazione richiesta senza necessità di alcuna azione da parte dell'utente. Viene gestito dall'[Area Sistemi di Calcolo](#).

#### 1.2. Rete

##### 1.2.1. UNIVAIR - Rete wireless di Ateneo

Il servizio Wi-Fi consente di collegarsi alla rete di Ateneo con i propri dispositivi mobili: notebook, netbook, smartphone, tablet.

L'accesso al servizio avviene a seguito di autenticazione con le proprie credenziali GIA.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [WEB di Ateneo](#), il servizio è gestito dall'[Area Networking](#).

##### 1.2.2. Wireless Federata

L'Università di Verona aderisce alla federazione mondiale EDUCation ROAMing ([EDUROAM](#)) e con l'infrastruttura wireless della rete cittadina [freewifi@verona](mailto:freewifi@verona). Attraverso questo servizio è possibile connettersi a queste reti con le rispettive credenziali, quindi collegarsi alla rete Wireless senza necessità di ottenere ulteriori credenziali. Per reciprocità è possibile collegarsi alle reti esterne con le proprie credenziali GIA, il servizio è gestito dall'[Area Networking](#).

##### 1.2.3. Cablata (con cavo)

Grazie ai vantaggi che offre riguardo la sicurezza, il protocollo di autenticazione 802.1X, già utilizzato per l'autenticazione alla rete Wi-Fi, viene esteso all'intera rete cablata di Ateneo, ove è possibile autenticarsi con le proprie credenziali GIA. Per utilizzare questo tipo di collegamento è necessario configurare il proprio dispositivo, ulteriori informazioni, istruzioni per la configurazione ed approfondimenti sono presenti su un'apposita pagina del sito [WEB di Ateneo](#), il servizio è gestito dall'[Area Networking](#).

##### 1.2.4. Accesso alla rete di Ateneo dall'esterno

Il servizio permette agli utenti istituzionali di realizzare una connessione da qualsiasi parte del mondo (Internet) verso la nostra rete di Ateneo (Intranet), attraverso un accesso via HTTPS (mediante una connessione cifrata quindi sicura) alle risorse informatiche e telematiche come se ci si trovasse all'interno della rete di Ateneo.

È possibile utilizzare il servizio in due differenti modalità:

- Web VPN non richiede alcuna installazione, ci sono però dei limiti all'accesso e nell'uso di alcune funzioni e nell'accesso ad alcuni servizi bibliografici ed è attivabile, con autenticazione, [sull'apposita pagina](#) del sito WEB di Ateneo.



- Pulse Secure che richiede l'installazione di un pacchetto software sul proprio dispositivo, disponibile on line gratuitamente. Questa modalità di collegamento rende disponibile la fruizione di qualunque servizio "Intranet".

Ulteriori informazioni, istruzioni per il collegamento e pacchetti software necessari, sono reperibili su di un'apposita pagina del sito [WEB di Ateneo](#), il servizio è gestito dall'[Area Networking](#).

### 1.3. Recupero delle credenziali

È il servizio di supporto che interviene in caso di smarrimento delle credenziali di accesso GIA. Si accede ad un primo livello, per l'inserimento della richiesta e l'avvio della procedura, ad una specifica [pagina Web](#) dove, qualora siano stati completati preventivamente i dati per il recupero delle credenziali da parte dello studente, si potrà procedere in autonomia attraverso una procedura automatica. Qualora non sia possibile il recupero in automatico, sono a disposizione dei tecnici presso ogni area didattica per supportare gli studenti nella procedura. Le istruzioni sono reperibili nelle pagine specifiche del sito [WEB di Ateneo](#), il servizio è gestito dall'[Area Servizi](#).

## 2. Servizi digitali per la didattica e la formazione

### 2.1. Posta Elettronica e portale Office365

Gli studenti iscritti hanno a disposizione una casella di posta elettronica istituzionale ed un carnet di software Microsoft utili per il proprio percorso formativo.

Sia la posta elettronica che il software reso disponibile col portale Office365 sono raggiungibili con le proprie credenziali GIA attraverso la intranet [MyUnivr](#). La posta elettronica è raggiungibile attraverso il link posto in alto a destra ([WEBMAIL](#)) di tutte le pagine del sito [WEB di Ateneo](#), il servizio è gestito dall'[Area Sistemi di calcolo](#), sulle cui pagine è possibile reperire manuali di configurazione e guide pratiche all'utilizzo.

### 2.2. Gestione Aule Informatiche

Le postazioni delle aule informatiche dell'ateneo vengono gestite dal sistema LIVENET UNIVR, che è un'infrastruttura per l'installazione automatica di sistemi operativi e di software applicativo sugli elaboratori ed il loro aggiornamento. In questo modo lo studente, attraverso le proprie credenziali GIA, può accedere alla postazione con uno spazio di lavoro ed un sistema operativo (Linux o Windows) sempre nuovo e aggiornato, completo dei principali applicativi di produttività individuale. Sono a disposizione dei tecnici presso ogni area didattica per supportare gli studenti nell'utilizzo dei Personal Computer, il servizio è gestito dall'Area Servizi.

### 2.3. MyUnivr

Il portale dedicato agli studenti, è possibile accedere con un solo click a tutte le informazioni e alle risorse utili durante il tuo percorso di studi in Univr: il



libretto online, la gestione della carriera (Esse3), i corsi e-learning, l'email istituzionale e il supporto tecnico e amministrativo.

In un unico colpo d'occhio è possibile vedere la situazione del proprio Libretto, degli avvisi, della pubblicazione di nuovi materiali didattici o di verifiche nei corsi in e-Learning a cui si è iscritti.

Vi si trova infine la sezione 'SERVIZI' che raccoglie tutte le informazioni, la modulistica di segreteria, gli strumenti, le procedure amministrative e le iniziative rivolte agli studenti, il servizio è gestito dall'Area Sistemi informativi.

#### 2.4. e-Learning

Rappresenta il complesso dei servizi attraverso cui vengono erogate le attività didattiche a corollario delle forme tradizionali. Strumenti innovativi vengono utilizzati per le principali funzionalità di Learning Management System (LMS), Web conference per le attività sincrone e di streaming live o on demand; il tutto integrato all'interno di una piattaforma che presenta omogeneità e continuità logica per lo studente. Offre inoltre la possibilità, da parte dei docenti, di erogare la didattica attraverso percorsi formativi innovativi. Si accede principalmente attraverso la dashboard della didattica presente in [MyUnivr](#) o direttamente dal link presente per ogni insegnamento pubblicato sui vari [siti dipartimentali](#) attraverso la rispettiva offerta formativa. Il servizio è gestito dall'[Area Sistemi informativi](#), offrono supporto alle piattaforme i tecnici presso ogni sede didattica a cura dell'[Area Servizi](#).



## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 1. *I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO*

Il personale della Direzione agisce costantemente per migliorare la propria professionalità e per garantire, in particolare:

- **innovazione tecnologica:** per migliorare costantemente i livelli di servizio offerti, la loro disponibilità e l'effettiva fruibilità e facilità di utilizzo. Trattandosi di servizi digitali si verte costantemente ad una disponibilità che copra le 24 ore per 365 giorni l'anno. Il nostro impegno verte costantemente all'eliminazione, o comunque alla minimizzazione, dei disservizi attraverso il perfezionamento delle infrastrutture. Innovazione è anche la capacità di adattare i propri servizi ascoltando le esigenze degli studenti.
- **aggiornamento e formazione permanente:** per un costante miglioramento ed adeguamento tecnologico dei servizi è necessaria una costante attività formativa del personale per mantenersi all'altezza delle tecnologie sia informatiche che metodologiche mantenendo una particolare attenzione agli aggiornamenti normativi in tema di privacy e sicurezza dei dati e di accessibilità.

### 2. *L'ALLEANZA CON I NOSTRI UTENTI*

#### Ciò che garantiamo

- operiamo nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti per assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e massima cura del servizio erogato
- rispettiamo i valori organizzativi del personale dirigente e tecnico amministrativo di ateneo e i comportamenti osservabili ad essi associati
- eroghiamo i servizi con continuità e regolarità; il personale si impegna a dare tempestiva comunicazione della necessità di interrompere un servizio e a prendere tutte le misure necessarie a ridurre al minimo il disagio degli utenti
- forniamo agli utenti tutte le informazioni sull'organizzazione delle biblioteche e sulla corretta fruizione dei loro servizi
- rispettiamo le procedure di sicurezza indicate nella specifica pagina web e facciamo il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti.

#### Ciò che chiediamo per una proficua collaborazione

- osservare un comportamento corretto e rispettoso degli ambienti, e di chi li frequenta e delle condizioni di utilizzo dei servizi delle aule di informatica
- non danneggiare il materiale e le strutture
- rispettare le norme vigenti in materia di accesso a siti pericolosi e di porre particolare attenzione nell'installazione di software pericolosi o malevoli quando collegati alla rete di Ateneo
- rispettare le procedure di sicurezza che si trovano alla [pagina web](#) dedicata all'emergenza.

### 3. *MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI*



I servizi erogati dalla direzione sono oggetto d'indagine annuale nell'ambito del progetto nazionale [Good Practice](#), promosso dal Politecnico di Milano, grazie al quale la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione degli utenti vengono rilevate tramite la somministrazione di questionari. Attraverso i documenti allegati alla [pagina Web](#) dedicata al progetto è possibile consultare i risultati emersi nelle varie edizioni.

Inoltre, attraverso un costante monitoraggio dei servizi, vengono calcolati periodicamente alcuni indicatori di volume e di qualità.

In un costante dialogo con i nostri utenti, alla pagina "[Suggerimenti e segnalazioni](#)" presente sul portale [MyUnivr](#), proponiamo la compilazione anonima di una form. La rilevazione è quotidiana e la risposta – se indicato un recapito – offerta entro due giorni lavorativi.

#### 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Qui di seguito i dati di utilizzo dei servizi di maggior rilievo:

##### **Gestione Identità di Ateneo (GIA)**

Utenti profilati (Iscritti, Dottorandi, Alumni): 67924

Numero di accessi (Media giornaliera): 41.800

##### **Posta Elettronica e portale Office365**

Media e-mail inviate al giorno: 9562

Media e-mail ricevute al giorno: 69956

Numero di caselle di posta: 59246

##### **Wireless di Ateneo**

Numero Access Point: 861

Percentuale di copertura territoriale: 80%

Numero di Utenti: picchi di 7000 contemporanei al giorno, 150.000 dispositivi connessi al mese e 250.000 trimestralmente.

##### **Wireless Federata**

Numero di Utenti (media giornaliera):  $\approx$  800.

##### **Rete Cablata**

Numero di Utenti: picchi di 7000 contemporanei al giorno.

##### **Rete di Ateneo dall'esterno**

Numero di Utenti (media giornaliera):  $\approx$  500.

##### **MyUnivr**

Numero di Sessioni: 8.800 sessioni/giorno (*valori medi giornalieri su dati analytics dell'ultimo anno*)

Numero di pagine visitate: 17.000 pagine/giorno viste (*valori medi giornalieri su dati analytics dell'ultimo anno*)

##### **e-Learning**



Media Pagine visualizzate al giorno  $\approx 22.800$  (*valori medi giornalieri su dati analytics dell'ultimo anno*)

Media Accessi al giorno  $\approx 5.000$  (*valori medi giornalieri su dati analytics dell'ultimo anno*)

Vengono qui di seguito riportati gli standard di qualità dei servizi di maggior rilievo:

**Gestione Identità di Ateneo (GIA)**

Disponibilità del servizio: 99,90%\*

**Recupero delle credenziali**

Orari di Apertura: dal lunedì al giovedì 9 – 17 il venerdì 9- 14

Tempo di ripristino delle credenziali: < 1 ora

**Posta Elettronica e portale Office365**

Disponibilità del servizio: 99,5%\*

**Wireless di Ateneo**

Disponibilità del servizio: 99,9%\*

**Wireless Federata**

Disponibilità del servizio: 99,9%\*

**Rete Cablata**

Disponibilità del servizio: 99,9%\*

**Rete di Ateneo dall'esterno**

Disponibilità del servizio: 99,9%\*

**Aule Informatiche**

Orari di Apertura: dal lunedì al giovedì 9 – 17 il venerdì 9- 14

Disponibilità del servizio: 99,96%\*

**MyUnivr**

Disponibilità del servizio: 99,908%\*

**e-Learning**

Disponibilità del servizio: 99,799%\*

\*\_La disponibilità del servizio è espressa in percentuale sulla base delle rilevazioni effettuate nell'ultimo anno. Un valore dello 0,1% corrisponde a circa 8 ore e 45 minuti di servizio non disponibile nell'arco di un anno.