

Gestione richieste di intervento sui sistemi informatici di Ateneo

Responsabile del servizio: Alessandro Masci

Principali caratteristiche del servizio erogato: Il servizio eroga assistenza: - agli utenti di Ateneo relativamente alle Applicazioni Software disponibili; - agli utenti dell'Amministrazione Centrale e delle Biblioteche relativamente alle postazioni di lavoro e relativi accessori (PDL). Il servizio registra le richieste di intervento e procede alla loro risoluzione, ove necessario coinvolgendo anche le Ditte esterne affidatarie dei servizi di manutenzione.

Modalità di erogazione: Il servizio è attivato da una richiesta di intervento inviata tramite apposito sistema di ticketing (<http://helpdesk.uniroma3.it>) che consente all'utente di verificare lo stato di avanzamento della richiesta. Eventuali risposte o richieste di chiarimenti vengono annotate nel sistema al fine di tracciare le principali attività svolte per la risoluzione del problema.

Stakeholder Interni: Studenti; Personale docente; Ricercatori; Ricercatori; Personale TAB

Vincoli e riferimenti normativi: I vincoli normativi fanno riferimento al campo specifico in cui il sistema informatico è applicato; a titolo esemplificativo e non esaustivo: - D.P.R. 445/200 Protocollo Informatico - D. L. 196/2003 Privacy - D. L. 82/2005 Codice dell'amministrazione digitale - Regio Decreto 1953/1933, D.M. 509/1999 e D.M. 207/2004 Regolamenti recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei - NORME DEL PERSONALE E TRIBUTARIA - NORME DELLA CONTABILITÀ - Disciplina per l'acquisizione di beni e servizi e per l'esecuzione dei lavori in economia ai sensi dell'art. 125 del Codice dei Contratti Pubblici, di cui al Decreto legislativo 163/2006 Decreto del Direttore Generale n. 1554/2012 per l'acquisto di beni e servizi - Regolamento per l'utilizzo extra moenia di strumenti tecnologici e informatici di proprietà dell'Ateneo C.d.A. 20.09.2005 e S.A. 11.10.2005 per l'utilizzo delle attrezzature

Referente in caso di reclamo: ---

Elenco attività:

Attività n° 1 - Ricezione della richiesta di intervento

Responsabile dell'attività: Alessandro Masci

Unità organizzativa erogante: Ufficio applicazioni e patrimonio informativo

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 12

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Email - Email certificata - Fax - Telefono - Voce - Consegna a mano -

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Sistema di ticketing

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Assegnazione del ticket	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: Tempo di operatività e funzionamento del sistema di ticketing su base annua Valore minimo: 360 Valore massimo: 365 Valore attualmente rilevato: 360 Valore programmato: 360

Attività n° 2 - Analisi della richiesta di intervento

Responsabile dell'attività: Alessandro Masci

Unità organizzativa erogante: Ufficio applicazioni e patrimonio informativo

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 12

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Sistema di ticketing

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Esame e Valutazione del ticket	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: Tempo medio per fornire il primo riscontro all'utente che ha aperto il ticket Valore minimo: 0,1 Valore massimo: 1 Valore attualmente rilevato: 0,33 Valore programmato: 0,35

Attività n° 3 - Inoltro della richiesta di intervento

Responsabile dell'attività: Alessandro Masci

Unità organizzativa erogante: Ufficio applicazioni e patrimonio informativo

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 12

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Sistema di ticketing

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore

Descrizione sotto attività	qualità	Dettagli indicatore
Assegnazione ticket a supporto esterno	[Efficacia - Compiutezza]	Categoria valore: Percentuale Descrizione indicatore: Percentuale di richieste inoltrate e risolte dal supporto esterno rispetto al numero di richieste inoltrate. Valore minimo: 96 Valore massimo: 100 Valore attualmente rilevato: 99 Valore programmato: 99

Attività n° 4 - Risoluzione della richiesta di intervento

Responsabile dell'attività: Alessandro Masci

Unità organizzativa erogante: Ufficio applicazioni e patrimonio informativo

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 12

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Sistema di ticketing

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Risoluzione del problema	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: Tempo medio di risoluzione del ticket Valore minimo: 3 Valore massimo: 10 Valore attualmente rilevato: 5,5 Valore programmato: 4,5