



CATALOGO DEI SERVIZI INFORMATICI

Indice

1	PREMESSA	4
1.1	DOCUMENTI COLLEGATI	4
1.2	SERVIZI IN AMBITO	4
1.3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	4
1.4	RESPONSABILITÀ DELLE AREE DIRIGENZIALI NELL'EROGAZIONE E NELL'UTILIZZO DEI SERVIZI	5
2	SERVIZI GENERALI	6
2.1	AMBIENTI DI CONDIVISIONE	6
2.2	APPLICAZIONI SU DISPOSITIVI MOBILI	7
2.3	ASSISTENZA AGLI UTENTI (HELPDESK INFORMATICO)	8
2.4	CABLAGGIO STRUTTURATO DEGLI EDIFICI	9
2.5	COMUNICAZIONI PER IL PERSONALE	10
2.6	FIRMA ELETTRONICA	11
2.7	FONIA FISSA	12
2.8	FONIA MOBILE	13
2.9	GESTIONE DOCUMENTALE	14
2.10	HOSTING SITI WEB	16
2.11	IDENTITÀ DIGITALI	16
2.12	INFRASTRUTTURA DI STREAMING	18
2.13	INFRASTRUTTURA DI VIDEOCONFERENZA	19
2.14	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	20
2.15	POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE (DOCENTI E PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO)	21
2.16	POSTAZIONI DI LAVORO	22
2.17	SERVIZI DI STAMPA CENTRALIZZATI	24
2.18	SONDAGGI	25
2.19	VOTO ELETTRONICO	26
2.20	WI-FI	27
3	DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	28
3.1	AULE DIDATTICHE	28
3.2	AULE INFORMATICHE	29
3.3	AVVISI DI ATENEO O DI STRUTTURA	31
3.4	AVVISI DOCENTE	33
3.5	BANDI ON LINE PER STUDENTI	34

3.6	CALENDARIO APPELLI	35
3.7	CARRIERA STUDENTI	36
3.8	GRADUATORIE PROFESSIONI SANITARIE	39
3.9	OFFERTA FORMATIVA	40
3.10	ORARIO DELLE LEZIONI	41
3.11	PORTALE AGENDA STUDENTI	43
3.12	POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE (STUDENTI)	44
3.13	RICHIESTE DI RIMBORSO E RICORSI	45
3.14	RILEVAZIONE PRESENZE STUDENTI	46
3.15	TEST ON-LINE	48
4	<u>FINANZA E CONTABILITÀ</u>	49
4.1	BUDGET	49
4.2	CARRIERE E STIPENDI	50
4.3	CONTABILITÀ	51
4.4	FATTURAZIONE CONVEGNI	52
4.5	PROGETTI	53
5	<u>EDILIZIA E INFRASTRUTTURE</u>	55
5.1	BANDI PARCHEGGI	55
5.2	CONTRATTI PUBBLICI E GESTIONE PATRIMONIO	56
5.3	MONITOR INFORMATIVI E PALINSESTI	56
5.4	PLESSI DIDATTICI	57
6	<u>ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</u>	60
6.1	CEDOLINI	60
6.2	INFRASTRUTTURA DI FORMAZIONE ON-LINE (PERSONALE DI ATENEO)	61
6.3	RILEVAZIONE PRESENZE (PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO)	62
6.4	RISORSE UMANE	63
6.5	SCHEDA PERSONALE	64
7	<u>RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE, BIBLIOTECHE E MUSEI</u>	66
7.1	BANCHE DATI	66
7.2	BIBLIOTECHE	67
7.3	COMPETENZE DI RICERCA APPLICATA	68
7.4	CALCOLO SCIENTIFICO	69
7.5	MUSEI	70
7.6	RICERCA	71
7.7	SERVER HOSTING	72
7.8	STORAGE	73
8	<u>SERVIZI IT NON EROGATI DALL'AREA SISTEMI INFORMATIVI</u>	75

8.1	CONTACT CENTER DI ATENEO	75
8.2	PORTALE DI ATENEO E SITI FEDERATI	75
8.3	SERVIZI E-LEARNING E MULTIMEDIALI (SELMA)	75
8.4	SERVIZI EDUROAM	77
8.5	SERVIZI ERGO	78
8.6	SERVIZI IDEM	78
8.7	SISTEMA DI GESTIONE TICKET CINECA	78
8.8	SISTEMA INFORMATIVO DIREZIONALE	79

<i>Redazione</i>	<i>Emilio Iori</i>	<i>UO Pianificazione e gestione della domanda</i>
<i>Contributi</i>	<i>Simona Bertè</i>	<i>UO Realizzazione servizi</i>
	<i>Ilaria Comelli</i>	<i>UO Sicurezza e processi IT</i>
	<i>Fabrizio Russo</i>	<i>UO Erogazione servizi</i>
	<i>Paolo Camuti Borani Giampietro Giudice David Montaresi</i>	<i>UO Supporto utenti</i>
	<i>Cristina Guidi</i>	<i>UO Controllo di gestione</i>
	<i>Manuela Raimondi</i>	<i>Centro SELMA</i>
<i>Approvazione</i>	<i>Lucio Mercadanti</i>	<i>Dirigente</i>

1 Premessa

Il presente documento descrive i **servizi informatici erogati dall'Area Sistemi Informativi** dell'Università di Parma. In attuazione dei principi di orientamento all'utente e di approccio al servizio, ha lo scopo di esplicitare le modalità di fruizione dei servizi e l'impegno verso l'utenza per allineare i servizi informatici alle esigenze dell'Ateneo, nell'ottica della trasparenza, efficienza e miglioramento continuo.

Un servizio informatico (servizio IT) ha lo scopo di ***semplificare e migliorare l'esecuzione dei processi istituzionali dell'Ateneo attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, integrando le varie componenti tecnologiche senza che l'utente debba gestire direttamente costi e rischi di natura informatica nello svolgimento delle proprie attività o per raggiungere i propri risultati/obiettivi.***

1.1 Documenti collegati

I diritti e doveri di fruizione dei servizi IT da parte degli utenti sono descritti nel **Regolamento di erogazione dei servizi e delle risorse informatiche** (in fase di redazione)

I principi di erogazione e di gestione dei servizi IT sono descritti nel documento di **Politica per la qualità dei servizi informatici** (in fase di redazione).

1.2 Servizi in ambito

Nella redazione del catalogo sono stati adottati i seguenti criteri:

- sono inclusi nel presente catalogo solo i servizi in esercizio, escludendo – cioè – quelli in fase di sperimentazione;
- vengono riportati al §8 "Servizi IT non erogati dall'Area Sistemi Informativi" i servizi IT non gestiti dell'Area Sistemi Informativi.

1.3 Descrizione dei servizi

Per facilitare la lettura del catalogo, ogni servizio è descritto seguendo il seguente schema:

- **Descrizione:** descrizione del servizio erogato, altre eventuali denominazioni del servizio, eventuali note transitorie, esclusioni, interazioni con altri servizi e/o con altre strutture di Ateneo;
- **Utilizzatori:** principali tipologie di utenti;
- **Modalità di erogazione:** accesso al servizio, canali di erogazione;
- **Disponibilità:** Periodi e fasce orarie di erogazione del servizio (per i servizi di tipo applicativo la disponibilità è per definizione H24 7/7) .
- **Supporto tecnico:** orario di lavorazione/evasione della richiesta di assistenza tecnica
- **Livelli di servizio:** indicatori e target (laddove esistenti)

1.4 Responsabilità delle Aree Dirigenziali nell'erogazione e nell'utilizzo dei servizi

I servizi informatici di tipo applicativo (ad esempio: sistema gestionale di contabilità) coprono la gestione dell'applicazione per tutto il suo ciclo di vita (selezione, test, messa in esercizio, risoluzione di malfunzionamenti, evoluzione, dismissione).

L'utilizzo dell'applicazione dal momento della sua messa in esercizio attiene, invece, agli utenti finali (docenti, personale tecnico-amministrativo, ecc.).

È responsabilità dell'Area Sistemi Informativi:

- **adottare le migliori soluzioni** affinché gli utenti finali siano in grado di utilizzare correttamente i servizi informatici descritti nel presente documento
- fornire **assistenza tecnica** per la risoluzione delle problematiche sui servizi informatici (malfunzionamenti)
- **abilitare gli utenti all'utilizzo dei servizi** secondo le autorizzazioni fornite dalla Aree Dirigenziali e dai Dipartimenti.
- **configurare e gestire le liste di distribuzione** (referenti tecnici e referenti funzionali), suddivisi per ambiti, autorizzati ad aprire ticket sulla piattaforma Cineca di Trouble Ticketing System (vedi § 8.7 Sistema di gestione ticket Cineca).

È responsabilità dei Dipartimenti e delle Aree Dirigenziali:

- assicurare che gli utenti finali abbiano le **conoscenze normative e di processo** necessarie per l'esecuzione delle attività istituzionali di propria competenza
- fornire **assistenza funzionale** ai propri utenti, cioè supporto sulle normative e sulle modalità di gestione delle attività istituzionali a proprio carico
- individuare i "**referenti funzionali**" dei servizi applicativi. Si tratta di un ruolo di profilo amministrativo che:
 - ha competenza dei procedimenti e del software utilizzato per la loro attuazione informatizzata ("utente esperto" dell'applicativo)
 - monitora l'evoluzione normativa
 - apre i ticket sulla piattaforma Cineca
 - è il riferimento unico per le richieste di cambiamento dei servizi
 - svolge il ruolo di key-user nelle fasi di sviluppo progettuale dei servizi
- definire la lista degli **utenti autorizzati** all'uso delle diverse applicazioni e i relativi permessi di accesso e utilizzo delle informazioni.

2 SERVIZI GENERALI

2.1 AMBIENTI DI CONDIVISIONE

Altri nomi: **MS Share Point, cartelle condivise**

2.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento delle cartelle condivise, utilizzate dalle Aree Dirigenziali come repository dei propri documenti di lavoro. Il servizio si basa su File Server ridondati mediante la tecnologia Microsoft DFS (Distributed File Services). È disponibile la mappatura di lavoro per UO/Competenza e la mappatura per Utente.

Il servizio viene erogato in due modalità:

- Piattaforma MS Sharepoint (fruibile solo dagli utenti attivi sul sistema Office365)
- File server (infrastruttura locale e fruibile dagli utenti con Account in dominio Active Directory)

Note transitorie:

Migrazione delle utenze su piattaforma cloud	In corso
Piattaforma MS Share Point	in fase di sperimentazione

2.1.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si (se utenti attivi sul sistema Office365)
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si (se utenti attivi sul sistema Office365)
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.1.3 Modalità di erogazione

L'ambiente di condivisione su piattaforma MS SharePoint è disponibile via web:

<https://univpr-my.sharepoint.com>

2.1.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.2 APPLICAZIONI SU DISPOSITIVI MOBILI

Altri nomi: **UniPR Mobile**

2.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento della App UniPR Mobile, che consente l'accesso alle informazioni di supporto alla didattica (orario delle lezioni, calendario degli esami, occupazione delle aule didattiche, la rilevazione delle presenze a lezione), la consultazione della rubrica docenti con i relativi avvisi e la ricezione di avvisi istituzionali e accademici.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

UniPR Mobile è integrata con:

- il sistema di gestione delle prenotazioni EasyRoom
- il sistema di redazione dell'orario delle lezioni EasyCourse
- il sistema di redazione del calendario appelli EasyTest
- il sistema per la gestione della rilevazione presenze EasyBadge
- l'applicazione Scheda Personale per gli orari di ricevimento dei docenti e i relativi contatti
- l'applicazione Avvisi Docente per la pubblicazione degli avvisi dei docenti legati alla didattica

Maggiori informazioni sono reperibili agli indirizzi:

<http://www.unipr.it/UniPRMobile>

<http://www.unipr.it/app>

<http://www.unipr.it/mobile>

2.2.1 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

2.2.2 Modalità di erogazione

UniPR Mobile è scaricabile dagli store Google Play (piattaforma Android), App Store (piattaforma iOS), Windows Store (piattaforma Windows)

2.2.3 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24, 7/7
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).
Livelli di servizio	Uptime del servizio: 99,5% su base annua

Tempi di risposta e di risoluzione:

- Risoluzione problema severità 1: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 2: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 3: Entro 5 giorni lavorativo dalla segnalazione

-
- Severità 1: richieste di intervento del Cliente che riguardano eventi che bloccano l'operatività impedendo all'utente di proseguire nell'utilizzo di una procedura del sistema
 - Severità 2: richieste di intervento del Cliente originate da problemi che non permettono all'utente di operare correttamente su funzioni del sistema ma che consentono, attraverso soluzioni temporanee, di portarle a termine, causando quindi impatti minori sull'operatività del sistema.
 - Severità 3: richieste di intervento del Cliente dovute a situazioni che non pregiudicano l'operatività del sistema.
-

2.3 ASSISTENZA AGLI UTENTI (Helpdesk informatico)

2.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio di help desk informatico è l'unico punto di accesso per le richieste di assistenza da parte degli utenti (SPOC - Single Point Of Contact) sulle problematiche di natura tecnologica di competenza dell'Area Sistemi Informativi. Il servizio è responsabile dell'intero ciclo di vita della richiesta: presa in carico, gestione, risoluzione, comunicazione all'utente.

Il servizio non si applica:

- **Alle richieste di evoluzione delle funzionalità delle applicazioni esistenti o alla realizzazione di nuove applicazioni/servizi**
- **Alle richieste di qualsiasi natura relative ai servizi descritti al §8 "Servizi IT non erogati dall'Area Sistemi Informativi".**

Il servizio è erogato attraverso il Contact Center di Ateneo e integrato con il service desk Cineca (vedi §8 "Servizi IT non erogati dall'Area Sistemi Informativi").

2.3.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

2.3.3 Modalità di erogazione

Le richieste di assistenza possono essere inoltrate nei seguenti canali:

e-mail	telefono
helpdesk.informatico@unipr.it	0521. 90.6789

2.3.4 Disponibilità del servizio

Orario di presa in carico	Dal lunedì al sabato; dalle ore 8 alle ore 20 Orario di presa in carico: orario durante il quale la richiesta di servizio/assistenza inoltrata al Contact Center è trasmessa all'operatore ASI.
Orario di lavorazione/evasione della richiesta	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17 Orario di lavorazione/evasione della richiesta: orario durante il quale la richiesta di servizio/assistenza trasmessa dal Contact Center è in lavorazione da personale ASI per la sua risoluzione/evasione
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	
Livelli di servizio	Tempo di avvio della lavorazione del ticket: <=2 h nel 90% dei casi

2.4 CABLAGGIO STRUTTURATO DEGLI EDIFICI

2.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio fornisce il collegamento fisico alla rete di Ateneo tramite l'attivazione di punti di rete (prese di rete) a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali ordinarie e per attività specifiche di ricerca e didattica.

2.4.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No

Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.4.3 Modalità di erogazione

Le richieste di attivazione vengono inoltrate secondo le seguenti modalità:

- Punti presa singoli o localmente circoscritti: tramite mail a helpdesk.informatico@unipr.it
- Cablaggio esteso a interi uffici: tramite mail a erogazione.servizi@unipr.it
- Cablaggio esteso a ristrutturazioni rilevanti o nuovi edifici: tramite accordo con l'Area Edilizia.

In base alla tipologia di richiesta sono definiti i tempi di realizzazione e consegna a seguito di sopralluogo tecnico.

2.4.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodo di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.5 COMUNICAZIONI PER IL PERSONALE

2.5.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione che consente la pubblicazione e la consultazione di importanti comunicazioni o informazioni per il personale di Ateneo. Tale applicazione è attualmente impiegata per le circolari emesse dall'Area Economico-Finanziaria, per i criteri di valutazione delle unità organizzative pubblicati dall'Area Personale e Organizzazione e per la pubblicazione degli elettorati attivi degli organi di Ateneo.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L'applicazione è stata sviluppata internamente.

2.5.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si (solo visualizzazione)
Studenti	Si (solo visualizzazione)
Personale tecnico-amministrativo	Area Economico-Finanziaria UO Coordinamento amministrativo dei Dipartimenti (amministrazione)

	UO Relazioni sindacali, valutazione e performance (amministrazione) UO Programmazione, Organi e Affari Istituzionali (amministrazione) Si (solo visualizzazione)
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.5.3 Modalità di erogazione

L'applicazione Comunicazione per il personale è accessibile via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

Indirizzo	Descrizione
https://www.idem.unipr.it/secure/circolari	Circolari
https://www.idem.unipr.it/secure/pesature	Pesature delle posizioni organizzative
https://www.idem.unipr.it/secure/elezionidoc	Elettorato attivo per l'elezione Rappresentanti Personale Docente e Tecnico Amministrativo
https://www.idem.unipr.it/secure/elezionistu	Elettorato attivo per l'elezione dei Rappresentanti degli Studenti
https://www.idem.unipr.it/secure/elezionirettore	Elettorato attivo per l'elezione del Rettore

2.5.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.6 FIRMA ELETTRONICA

Altri nomi: **U-Sign**

2.6.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la gestione della piattaforma di firma remota.

Il servizio non comprende:

- rilascio e dismissione firme elettroniche per il personale docente (a cura delle strutture didattiche)
- Gestione tessere rilevazione presenze (a cura della UO Personale tecnico-amministrativo e organizzazione)

- Gestione accessi (a cura delle singole strutture e della UO Vigilanza e Logistica)
- Rilascio e dismissione delle utenze Citrix (per applicativi in hosting presso Cineca, a cura di Staff Area Didattica e Area Personale e organizzazione)
- Rilascio, manutenzione e dismissione delle credenziali di gestione delle timbrature (a cura della UO Relazioni sindacali, valutazione e performance)
- Rilascio e gestione della Student Card (a cura della UO Carriere e servizi agli studenti)

2.6.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Ordinatori di spesa e titolari di cariche istituzionali
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.6.3 Modalità di erogazione

La piattaforma di firma remota è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 “IDENTITA DIGITALI”):

<http://unipr.webfirma.cineca.it>

2.6.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

*applicativo in hosting presso Cineca

2.7 FONIA FISSA

2.7.1 Descrizione del servizio

Il servizio fornisce a tutti i dipendenti numero e dispositivo telefonico fisso basato su tecnologia VOIP. Assicura l’attivazione di numerazione telefonica in vari locali comuni (magazzini, aule, portinerie, ecc.) in modo tale da garantire un collegamento telefonico fisso tra tutti gli spazi dell’Ateneo.

Il servizio inoltre fornisce tutte le funzionalità avanzate di collaborazione telefonica, disponibili grazie alla tecnologia standard SIP e 3C, quali ad esempio:

- Fax Server

- Numerazioni di gruppo
- Distribuzione avanzata delle chiamate
- Trasferimenti e inoltro di chiamata
- Risposta su occupato
- Segreteria telefonica

Note transitorie:

Numerazione telefonica	In corso di revisione
------------------------	-----------------------

2.7.1 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	In base ai regolamenti di Ateneo

2.7.2 Modalità di erogazione

All'avvio del rapporto di lavoro e/o di collaborazione con l'Ateneo, in accordo con la UO Personale tecnico-amministrativo ed organizzazione e della UO Amministrazione personale docente, all'utente viene consegnato l'apparecchio telefonico.

Modalità di assegnazione del numero: in base alla numerazione di Ateneo.

2.7.3 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.8 FONIA MOBILE

2.8.1 Descrizione del servizio

Il servizio fornisce a tutti gli utenti autorizzati scheda SIM (utenza) e dispositivo mobile.

Note transitorie:

Policies di utilizzo del servizio	In corso di aggiornamento con apposito provvedimento
-----------------------------------	--

2.8.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si (previa autorizzazione)
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si (previa autorizzazione)
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.8.3 Modalità di erogazione

Con D.R. n°910/2008 l'Ateneo ha definito le modalità di assegnazione, gli aventi diritto e le cessazioni delle schede SIM non conformi al decreto.

Modalità di assegnazione del dispositivo mobile: in base alla richiesta della UO di appartenenza e previa autorizzazione.

Modalità di assegnazione del numero: in base alla numerazione rilasciata dal gestore telefonico.

2.8.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodo di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.9 GESTIONE DOCUMENTALE

Altri nomi: **Titulus**

2.9.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione di gestione del protocollo informatico (Titulus): registrazione, assegnazione, classificazione, fascicolazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi digitali, albo on-line.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

La piattaforma Titulus è integrata:

- con il sistema di gestione delle carriere studenti ESSE3
- con il sistema di gestione contabile di Ateneo U-GOV-CO
- con il sistema di firma remota U-SIGN.

La piattaforma Titulus è modulare e in costante evoluzione. Lo stato di attivazione dei moduli è descritto in tabella:

Modulo	Attivo	Non attivo
Titulus	X	
Fascicolo studente	X	
Fascicolo docente		
Fascicolo di personale		X
Ordinativo informatico		
Archivio di deposito	X	
Workflow documentale		X
Titulus organi		X
Conservazione digitale (Conserva	X	
Confirma	X	
Albo on-line	X	

Manualistica e documentazione sono pubblicate agli indirizzi:

- <http://formazione.unipr.it>
- <https://wiki.u-gov.it>

2.9.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si (solo per cariche istituzionali)
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.9.3 Modalità di erogazione

L'applicativo di gestione documentale è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITA DIGITALI"):

<https://titulus-uniparma.cineca.it/>

2.9.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	

Supporto tecnico Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

***applicativo in hosting presso Cineca**

2.10 HOSTING SITI WEB

Altri nomi:

2.10.1 Descrizione del servizio

Il servizio mette a disposizione la piattaforma virtuale per la produzione di siti web tematici, in conformità alle disposizioni di Ateneo.

Note transitorie:

Censimento siti web tematici	In corso
------------------------------	----------

2.10.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza

Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.10.3 Modalità di erogazione

Le richieste di servizio vanno inoltrate al Centro Servizi E-Learning e Multimediali di Ateneo (vedi § 8.3 “Servizi e-learning e multimediali”).

2.10.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l’anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell’Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.11 IDENTITÀ DIGITALI

Altri nomi: **gestione credenziali, gestione password, credenziali Citrix**

2.11.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la gestione del ciclo di vita delle credenziali digitali rilasciate dall'Ateneo ai propri collaboratori a vario titolo e grado e studenti, coerentemente alla politica di Ateneo in materia di sicurezza e di protezione dei dati personali ed include:

- rilascio, manutenzione e dismissione delle credenziali (username e password):
 - Credenziali di autenticazione centralizzata per personale strutturato (accesso alla posta elettronica, servizi applicativi)
 - Credenziali di autenticazione centralizzata per studenti (accesso alla posta elettronica, servizi applicativi)
 - Altre credenziali (aule informatiche)
- rilascio, manutenzione e dismissione delle firme elettroniche
- rilascio, manutenzione e dismissione delle utenze Citrix (per l'accesso back-office ad applicativi in hosting presso Cineca)

Il servizio non comprende:

- Gestione tessere rilevazione presenze (a cura della UO Personale tecnico-amministrativo e organizzazione)
- Gestione accessi (a cura delle singole strutture e della UO Vigilanza e Logistica)
- Rilascio, manutenzione e dismissione delle credenziali di gestione delle timbrature (a cura della UO Relazioni sindacali, valutazione e performance)
- Rilascio e gestione della Student Card (a cura della UO Carriere e servizi agli studenti)
- Rilascio dei certificati di firma digitale

Note transitorie:

Regolamento di erogazione dei servizi e delle risorse informatiche	In corso di redazione
Regolamento per l'uso della posta elettronica certificata e della firma digitale	In corso di aggiornamento

2.11.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.11.3 Modalità di erogazione

La gestione delle credenziali di autenticazione centralizzata (recupero username, attivazione e cambio password, recupero password smarrita, registrazione ospiti) avviene attraverso specifici servizi on-line all'indirizzo:

<http://www.idem.unipr.it>

2.11.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.12 INFRASTRUTTURA DI STREAMING

2.12.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento dell'infrastruttura hardware e software per la trasmissione in diretta streaming su web e sul canale YouTube di Ateneo eventi, convegni e cerimonie.

Le aule allestite per lo streaming sono:

- Aula magna
- Centro Sant'Elisabetta
- Sala del Consiglio

Il servizio, in collaborazione con SELMA (vedi §8.3 "Servizi e-learning e multimediali"), include:

- Attivazione di un flusso streaming per l'evento
- Trasmissione del flusso
- Successiva disponibilità sul canale YouTube di ateneo dell'intera registrazione effettuata

Il servizio operativo di streaming e di postproduzione multimediale è erogato da SELMA.

2.12.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	SELMA
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.12.3 Modalità di erogazione

Le richieste di allestimento audiovisivo e multimediale per lo streaming sono inoltrate da SELMA e gestite secondo le modalità di programmazione di Ateneo.

2.12.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.13 INFRASTRUTTURA DI VIDEOCONFERENZA

Altri nomi: Adobe Connect

2.13.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento della piattaforma di videoconferenza (Adobe Connect): comunicazione in modo sincrono via web attraverso un pc o a un dispositivo mobile collegato in rete, gestione dell'interazione audio e video in tempo reale.

I partecipanti possono anche condividere applicazioni o il proprio desktop e registrare le sessioni di videoconferenza; il un numero massimo di utenti contemporanei pari a 40.

Il supporto funzionale è assicurato da SELMA (vedi §8.3 "Servizi e-learning e multimediali").

Maggiori informazioni sono reperibili all'indirizzo:

<http://selma.unipr.it>

2.13.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	SELMA
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.13.3 Modalità di erogazione

Le richieste di intervento sull'infrastruttura di videoconferenza sono inoltrate da SELMA e gestite secondo le modalità di programmazione di Ateneo.

2.13.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24, 7/7
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto

2.14 POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Altri nomi: **PEC**

2.14.1 Descrizione del servizio

Il servizio permette l'invio e la ricezione di messaggi di Posta Elettronica Certificata.

La posta elettronica certificata ha lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. Per certificare l'invio e la ricezione di un messaggio di PEC, il gestore di posta invia al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale documentazione allegata. Allo stesso modo, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna del messaggio con precisa indicazione temporale. L'elenco delle caselle di Posta Elettronica Certificata dell'Ateneo è pubblicato on-line all'indirizzo:

http://www.indicepa.gov.it/ricerca-pec/n-ricerca-pec.php?cod_amm=uni_pr&mail_pec=

Note transitorie:

Elenco delle caselle di posta elettronica certificata	In corso di aggiornamento
Regolamento per l'uso della posta elettronica certificata e della firma digitale	In corso di aggiornamento

2.14.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Direttori di Dipartimento
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Dirigenti, Responsabili UO, ordinatori di spesa
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.14.3 Modalità di erogazione

Il servizio di posta elettronica certificata è accessibile via web:

<https://webmail.pec.unipr.it>

I criteri di gestione della posta elettronica certificata durante l'intero ciclo di vita sono descritti nel "Regolamento per l'uso della posta elettronica certificata e della firma digitale".

2.14.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.15 POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE (docenti e personale tecnico-amministrativo)

2.15.1 Descrizione del servizio

Il servizio consente l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica. I parametri di servizio sono i seguenti:

- dimensione della mailbox:
 - ambiente Office 365: 50 GB
 - ambiente webmail Unipr (in dismissione): 50 MB
- dimensione massima degli allegati: 5 MB

Le credenziali di posta elettronica consentono l'accesso ai servizi on-line erogati dall'Ateneo e ai servizi IDEM (vedi § 8.6 Servizi IDEM).

Gli indirizzi di posta elettronica sono nominativi e assegnati individualmente all'avvio del rapporto di lavoro o di collaborazione con l'Ateneo. Essi sono attribuiti secondo il seguente schema: nome.cognome@unipr.it

Note transitorie:

Migrazione delle utenze su piattaforma cloud	In corso
--	----------

2.15.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si (inclusi gli assegnisti di ricerca, i dottorandi, i docenti a contratto e gli specializzandi)
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si (inclusi i collaboratori linguistici)
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Titolari di contratti di collaborazione e borsisti di ricerca

2.15.3 Modalità di erogazione

Il servizio di posta elettronica è accessibile via web:

https://www.outlook.com/unipr.it (Office 365)
https://posta.unipr.it (webmail Unipr)

La gestione delle credenziali di posta elettronica (recupero username, attivazione e cambio password, recupero password smarrita, registrazione ospiti) avviene attraverso specifiche funzionalità on-line:

<https://www.idem.unipr.it>

Le strutture tecnico-amministrative e i Dipartimenti di Ateneo possono richiedere caselle di posta elettronica accessibili al personale non strutturato, secondo modalità descritte nel “Regolamento di utilizzo della posta elettronica di Ateneo”.

I criteri di gestione delle credenziali durante l’intero ciclo di vita e delle mailing list sono descritti nel “Regolamento di utilizzo della posta elettronica di Ateneo”.

Per l’invio di file di grandi dimensioni è possibile utilizzare il servizio IDEM FileSender (vedi §8.6 Servizi IDEM).

2.15.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.16 POSTAZIONI DI LAVORO

2.16.1 Descrizione del servizio

Il servizio mette a disposizione degli utenti le postazioni di lavoro e ne garantisce il funzionamento e l’aggiornamento (attività IMAC: Install, Move, Add, Change), in particolare:

- installazione di hardware e software;
- disinstallazione di hardware e software;
- aggiornamenti di hardware e software;
- riassegnazione posti di lavoro.

Il servizio è assicurato per il software istituzionale in uso presso l’Ateneo (es: Sistema Operativo Windows, pacchetto Office, Acrobat Reader Matlab, SPSS, ESSE3, ecc.).

Per altri software l’attività può essere svolta a seguito di analisi sulle caratteristiche del software stesso, eventualmente in collaborazione con il fornitore su contratto di assistenza.

Le postazioni di lavoro sono classificate in due tipologie, con modalità di intervento differenziate:

- registrate in domini Active Directory (postazioni standard)
- non registrate in domini Active Directory (postazioni non standard)

Il servizio è erogato per:

- postazioni individuali (presso locali di Ateneo)
- postazioni in telelavoro
- postazioni presso le Biblioteche
- postazioni nelle aule didattiche

Per le postazioni destinate alla ricerca (es. laboratori) o comunque non ricomprese nelle tipologie sopra elencate, il servizio è di norma limitato al ripristino della configurazione standard della postazione (es: Sistema Operativo Windows, parametri di rete, configurazione stampanti) e al software istituzionale; ASI può inoltre assistere l'utente nell'installazione o configurazione di ulteriori software o hardware specifici della postazione.

Sulle postazioni di lavoro può essere installato esclusivamente software autorizzato e licenziato.

Note transitorie:

Regolamento di erogazione dei servizi e delle risorse informatiche	In corso di redazione
Unificazione dei domini Active Directory	In fase di pianificazione

2.16.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si (escluso l'acquisto di nuove postazioni, a cura dei singoli Dipartimenti)
Studenti	No (ad eccezione download software Microsoft)
Personale tecnico-amministrativo	Si, incluso l'acquisto di nuove postazioni
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.16.3 Modalità di erogazione

All'avvio del rapporto di lavoro e/o di collaborazione con l'Ateneo, in accordo con la UO Personale tecnico-amministrativo e organizzazione, all'utente viene consegnata la postazione di lavoro standard.

Il download di software Microsoft può essere effettuato via web (previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata):

<http://ms-download.unipr.it>

Il download di software con licenza campus può essere effettuato via web (previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata):

2.16.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.17 SERVIZI DI STAMPA CENTRALIZZATI

2.17.1 Descrizione del servizio

Stampa, copia, scansione di documenti tramite sistemi Multifunzione in condivisione, inclusa l'attivazione e la gestione dei contratti di noleggio nonché la configurazione e gestione delle stampanti.

Gli studenti usufruiscono dei servizi di stampa centralizzati presso le biblioteche o nei laboratori informatici, ma non possono richiederne direttamente l'attivazione.

Note transitorie:

Gestione delle Multifunzioni dipartimentali	In fase di attivazione
---	------------------------

2.17.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si (Vedi note transitorie)
Studenti	Si (Vedi note transitorie)
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	In base ai regolamenti di Ateneo (in fase di definizione)

2.17.3 Modalità di erogazione

Le richieste di attivazione vengono inoltrate a helpdesk.informatico@unipr.it.

Le richieste di manutenzione e assistenza alle Multifunzioni sono inoltrate direttamente dall'utenza alla ditta fornitrice, tramite numero apposto sulla macchina.

La richiesta è subordinata alla valutazione e successiva approvazione da parte di ASI.

2.17.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodo di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.18 SONDAGGI

Altri nomi: **LimeSurvey**

2.18.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento dell'applicativo di creazione e gestione di sondaggi.

L'applicativo consente la creazione e gestione di sondaggi con diverse tipologie di domande (a discesa, a scelta multipla, testo libero, a matrice etc.), anche dipendenti tra loro. Le domande vengono organizzate in gruppi e possono essere facilmente modificate tramite un'interfaccia grafica. Il sistema integrato di template in HTML garantisce un elevato grado di personalizzazione grafica della struttura. I sondaggi possono essere sia pubblici sia con accesso riservato tramite l'utilizzo di one-time password (token), diverse per ogni partecipante. I risultati raccolti, a prescindere dalla tipologia pubblica/privata del sondaggio possono, essere anonimi o nominali. Il programma consente di elaborare graficamente i risultati con aggregazioni e query personalizzate. Per essere abilitati alla creazione di nuovi sondaggi, aprire un ticket tramite Contact center esplicitando la richiesta

2.18.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si (solo partecipazione)
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si (solo partecipazione)

2.18.3 Modalità di erogazione

L'applicativo di gestione sondaggi è accessibile via web:

Indirizzo	Descrizione
http://sondaggi.unipr.it	Home page di accesso al servizio
http://sondaggi.unipr.it/admin	Accesso all'area di amministrazione

2.18.4 Disponibilità

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.19 VOTO ELETTRONICO

Altri nomi: **U-Vote**

2.19.1 Descrizione del servizio

Il servizio consiste nell'allestimento informatico (applicazione software ed infrastruttura) di seggi e postazioni per lo svolgimento in modalità telematica delle operazioni di voto e di spoglio in occasione di elezioni accademiche.

Il servizio non include l'allestimento logistico e l'organizzazione dell'evento.

La componente applicativa è in hosting presso Cineca, che fornisce anche le postazioni di voto.

2.19.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

2.19.3 Modalità di erogazione

L'attivazione del servizio avviene secondo le modalità previste da appositi regolamenti di Ateneo

2.19.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Da programmare
Periodo	Da programmare
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

2.20 WI-FI

2.20.1 Descrizione del servizio

Il servizio offre accesso wireless alla parte pubblica della rete dati di Ateneo e Internet a studenti (a procedura di immatricolazione completata), docenti strutturati, personale tecnico amministrativo di Ateneo, altri.

Il servizio è federato Eduroam: cioè, accetta credenziali di altri enti della federazione, permettendo l'uso di credenziali UNIPR in altre sedi e viceversa.

Note transitorie:

Copertura in Ateneo	Riguarda le principali aule, biblioteche, spazi studio, in progressiva estensione.
---------------------	--

2.20.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Altri ospiti con credenziali non specifiche wi-fi Utenti di altri enti Eduroam.

2.20.3 Modalità di erogazione

Per l'accesso alla rete wifi è necessario disporre delle credenziali di autenticazione centralizzata.

Il servizio mette inoltre a disposizione una procedura per la creazione di elevate quantità di credenziali specifiche wifi di breve durata, a beneficio delle segreterie organizzative di eventi (convegni, workshop ecc..).

Tutte le informazioni aggiornate e di dettaglio sono reperibili alla seguente pagina web:

<https://wifi.unipr.it>

2.20.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	Fasce notturne, fine settimana e periodi di intasamento della rete di Ateneo (in questi periodi ci si riserva la possibilità di limitare la banda e/o sospendere temporaneamente l'erogazione per specifiche categorie di utenti).
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3 DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

3.1 AULE DIDATTICHE

3.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento di postazioni informatiche e attrezzature audiovisive per le attività frontali in aula. Il servizio è differenziato in base ai Poli informatici e include:

- Configurazione degli apparati di rete
- Installazione e configurazione delle postazioni informatiche docente
- Selezione, acquisto e manutenzione degli apparati audiovisivi

L'attività day-by-day di utilizzo delle apparecchiature informatiche e audiovisive (gestione ordinaria) è a carico del personale di portineria e/o di gestione dei plessi didattici.

La prenotazione delle aule è a carico del personale di portineria e/o di gestione dei plessi didattici.

3.1.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

3.1.3 Modalità di erogazione

Le richieste di fornitura, configurazione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature audio/video e informatiche possono essere inoltrate nei seguenti canali:

e-mail	telefono
helpdesk.informatico@unipr.it	Service desk 0521.90.6789

3.1.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 9 alle ore 13; Martedì, giovedì: dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3.2 AULE INFORMATICHE

Altri nomi: **laboratori didattici**

3.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio garantisce la fruizione delle aule informatiche per:

1. Lezione assistita (accesso all’aula in presenza di un docente) nell’ambito di attività didattiche programmate.
2. Esami di profitto: accesso all’aula per lo svolgimento di prove di valutazione
3. Test on-line: accesso per lo svolgimento di test di valutazione on-line.
4. Master e corsi di specializzazione e formazione professionale.
5. Accesso libero: accesso autonomo degli utenti autorizzati ove previsto negli orari in cui l’aula non è prenotata per altra attività.

Il servizio è differenziato in base ai Poli informatici, sulla base di appositi regolamenti e in conformità alla politica di sicurezza informatica dell’Ateneo.

Il servizio include:

- definizione degli accounts (attivazione, manutenzione e dismissione)
- gestione delle periferiche
- acquisizione, installazione e funzionamento del software, sia di tipo commerciale che libero, utilizzato nell’ambito delle attività didattiche o di corsi ad altro titolo organizzati, su indicazione da parte dei docenti titolari di attività didattiche.
- in base alle politiche di licenza adottate dai vari produttori, il servizio assicura la disponibilità di applicazioni didattiche da utilizzare su postazioni di proprietà dello studente (vedi §2.16 “POSTAZIONI DI LAVORO”).

Le attività di gestione logistica delle aule informatiche sono a carico del personale di portineria e/o di gestione dei plessi didattici. La gestione dei plessi didattici è descritta in §5.3 “PLESSI DIDATTICI”.

Note transitorie:

Modalità di accesso alle aule informatiche	In fase di aggiornamento (restano in vigore le modalità locali di accesso ai singoli laboratori)
--	--

3.2.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	No (solo su richiesta per iniziative di Ateneo)
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No (solo su richiesta per iniziative di Ateneo)

3.2.3 Modalità di erogazione

Le modalità di erogazione del servizio sono differenziate per utenza e per Poli informatici:

Attività	Studenti	Docenti
Attivazione account	si	no
Accesso	si	si
Prenotazione	no	si
Software didattico	si	si

Aule informatiche in gestione:

Polo informatico di riferimento	Nome e Plesso	Posti	Riferimenti
Medico e Medico-veterinario	Aula Informatica Biblioteca Centrale - Plesso Via Gramsci	20	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-gramsci-aula-informatica-biblioteca-centrale
	Aula Informatica L – Plesso Veterinaria	15	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-veterinaria-del-taglio-aula-informatica-l
	Laboratorio Informatico - Plesso Biotecnologico Via Volturmo	32	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-biotecnologico-volturmo-laboratorio-informatico
Scientifico e tecnologico	Aula Informatica E - Plesso Q02	128	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-aule-delle-scienze-aula-informatica-e
	Lab. Cad-Cam - Plesso Ingegneria Scientifica	32	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-ingegneria-scientifica-lab-cad-cam
	Lab. Gestionale - Plesso Ingegneria Scientifica	24	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-ingegneria-scientifica-lab-gestionale
	Lab. Informatica 1 - Plesso Ingegneria Didattica	32	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-ingegneria-didattica-lab-informatica-1
	Lab. Informatica 2 - Plesso Ingegneria Didattica	48	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-ingegneria-didattica-lab-informatica-2
	Lab. Informatica 3 - Plesso Ingegneria Didattica	40	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-ingegneria-didattica-lab-informatica-3
	Lab. Informatica 4 - Plesso Ingegneria Didattica	48	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-ingegneria-didattica-lab-informatica-4
	Lab. Workstation - Plesso Ingegneria Scientifica	32	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-ingegneria-scientifica-lab-workstation
	Laboratorio di Informatica - Plesso GEOLOGICO	16	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-geologia-laboratorio-di-informatica

	Laboratorio di Informatica - Plesso Matematica/Informatica	30	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-matematicainformatica-laboratorio-di-informatica
	Laboratorio Informatico - Plesso POLIFUNZIONALE	66	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-polifunzionale-laboratorio-informatico
	Laboratorio Kirk (Lab. di Informatica) - Plesso FISICA	24	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-fisica-laboratorio-informatico-kirk
Sede centrale	Aula E Informatica - Plesso Palazzo Centrale Via Università	52	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-palazzo-centrale-universita-aula-e-informatica
Umanistico	Aula Laboratorio Informatica - Plesso Via San Michele	25	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-viale-san-michele-laboratorio-multimediale-di-lingue
	Aula Informatica - Plesso Via del Prato	50	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-del-prato-aula-informatica
Umanistico Economico	Aula Multimediale (Aula Informatica) - Plesso Centrale Economia	42	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-centrale-economia-aula-multimediale-aula-informatica
	Aula Info B - (Lab. Informatica) - Plesso Biblioteca Via Kennedy	30	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-biblioteca-kennedy-aula-info-b-lab-informatica
	Lab. 1 - Laboratorio Informatica - Plesso Via d'Azeglio	25	https://si.unipr.it/aule-informatiche/plesso-dazeglio-lab-1-laboratorio-informatica

3.2.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 9 alle ore 13; Martedì, giovedì: dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3.3 AVVISI DI ATENEO O DI STRUTTURA

Altri nomi: **Notifiche**

3.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione utilizzata per l'invio di avvisi agli studenti tramite la App UniPR Mobile e i monitor informativi installati presso i maggiori plessi didattici.

Il servizio include:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione Notifiche è integrata con:

- la app UniPR Mobile
- il sistema per la gestione dei Palinsesti dei monitor informativi.

3.3.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	U.O. Amministrazione dipartimentale U.O. Comunicazione
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

3.3.3 Modalità di erogazione

L'applicazione Notifiche è accessibile via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://notifiche.unipr.it>

3.3.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).
Livelli di servizio	Uptime del servizio: 99,5% su base annua

Tempi di risposta e di risoluzione:

- Risoluzione problema severità 1: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 2: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 3: Entro 5 giorni lavorativo dalla segnalazione

- Severità 1: richieste di intervento del Cliente che riguardano eventi che bloccano l'operatività impedendo all'utente di proseguire nell'utilizzo di una procedura del sistema
- Severità 2: richieste di intervento del Cliente originate da problemi che non permettono all'utente di operare correttamente su funzioni del sistema ma che consentono, attraverso soluzioni temporanee, di portarle a termine, causando quindi impatti minori sull'operatività del sistema.
- Severità 3: richieste di intervento del Cliente dovute a situazioni che non pregiudicano l'operatività del sistema.

***applicativo in hosting presso EasyStaff**

3.4 AVVISI DOCENTE

3.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione che consente ai docenti di pubblicare un avviso nella scheda personale del sito di Ateneo, sul sito di Dipartimento, sui siti dei Corsi di Studio e sulla app UniPR Mobile.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L'applicazione è stata sviluppata internamente ed è integrata con:

- il sito web di Ateneo
- i siti dei Dipartimenti
- i siti dei Corsi di Studio
- la app UniPR Mobile.

3.4.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

3.4.3 Modalità di erogazione

L'applicazione Avvisi Docente è accessibile via web (la redazione avvisi prevede l'autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata, vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<https://www.idem.unipr.it/secure/avvisi>

3.4.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3.5 BANDI ON LINE PER STUDENTI

3.5.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento delle applicazioni che consentono agli studenti di presentare domanda di partecipazione ai bandi di assegnazione di premi di studio o di selezione ad eventi.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L'applicazione è stata sviluppata internamente ed è integrata con ESSE3.

3.5.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	UO Placement e rapporti con le imprese UO Contributi, Diritto allo Studio e Benessere Studentesco
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

3.5.3 Modalità di erogazione

Le applicazioni Bandi on line per studenti sono accessibili via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI") agli indirizzi in tabella, che fa riferimento alla versione delle applicazioni implementata per l'anno accademico 2017/2018.

Indirizzo	Descrizione
https://www.idem.unipr.it/secure/bandistud2017	Premi di studio
https://www.idem.unipr.it/secure/ammbandistud201	Amministrazione Premi di studio
https://www.idem.unipr.it/secure/bandocariparma	Selezione "Cariparma Giovani Talenti"
https://www.idem.unipr.it/secure/ammbandocariparma	Amministrazione selezione "Cariparma Giovani Talenti"

3.5.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7 (nei periodi di apertura dei bandi)
Periodo	Conformemente a quanto specificato nel bando
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3.6 CALENDARIO APPELLI

Altri nomi: **EasyTest**

3.6.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione utilizzata per la redazione del calendario appelli dei corsi di laurea dell'Ateneo (EasyTest).

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione EasyTest è integrata con:

- il sistema di gestione delle prenotazioni EasyRoom
- la app UniPR Mobile

Manualistica e documentazione sono pubblicate all'indirizzo <http://formazione.unipr.it>

3.6.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza

Docenti	Si, ad eccezione di: <ul style="list-style-type: none">- Scienze degli Alimenti e del Farmaco- Scienze Economiche e Aziendali.
Studenti	Si, ad eccezione di <ul style="list-style-type: none">- Scienze degli Alimenti e del Farmaco- Scienze Economiche e Aziendali.
Personale tecnico-amministrativo	UO Amministrazione dipartimentale di tutti i Dipartimenti sopraelencati
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Future matricole

3.6.3 Modalità di erogazione

L'applicazione EasyTest è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://easytest.unipr.it>

<http://easyacademy.unipr.it>

Per la sola consultazione dell'orario delle lezioni non è richiesta l'autenticazione.

L'applicazione EasyTest è accessibile su dispositivi mobili iOS e Android scaricando l'App UniPR Mobile (vedi §2.2 "APPLICAZIONI SU DISPOSITIVI MOBILI").

3.6.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).
Livelli di servizio	Uptime del servizio: 99,5% su base annua

Tempi di risposta e di risoluzione:

- Risoluzione problema severità 1: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 2: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 3: Entro 5 giorni lavorativo dalla segnalazione

-
- Severità 1: richieste di intervento del Cliente che riguardano eventi che bloccano l'operatività impedendo all'utente di proseguire nell'utilizzo di una procedura del sistema
 - Severità 2: richieste di intervento del Cliente originate da problemi che non permettono all'utente di operare correttamente su funzioni del sistema ma che consentono, attraverso soluzioni temporanee, di portarle a termine, causando quindi impatti minori sull'operatività del sistema.
 - Severità 3: richieste di intervento del Cliente dovute a situazioni che non pregiudicano l'operatività del sistema.
-

***applicativo in hosting presso EasyStaff**

3.7 CARRIERA STUDENTI

Altri nomi: **ESSE3, segreteria on-line**

3.7.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicativo di gestione della carriera studenti (ESSE3), sia agli operatori delle strutture didattiche di Ateneo (in modalità client-server) che agli studenti (mediante accesso web, previa autenticazione con le credenziali di Ateneo).

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

Il servizio non include la gestione dei profili di accesso (a cura dello Staff Area didattica).

Manualistica e documentazione sono pubblicate agli indirizzi:

- <http://formazione.unipr.it>
- <https://wiki.u-gov.it>

L'applicativo ESSE3 è in costante evoluzione funzionale e normativa e si integra con:

- U-GOV-Programmazione Didattica, per l'offerta formativa
- i sistemi informativi di ER.GO:
 - per la verifica delle condizioni di ammissibilità delle domande di beneficio (tramite web service sviluppato internamente)
 - per la ricezione delle fasce contributive (tramite web services sviluppato da Cineca)
- i sistemi informativi dell'ente tesoriere per la gestione delle richieste di emissione delle Student Card
- i sistemi informativi del partner tecnologico per i pagamenti tramite nodo dei pagamenti PagoPA
- la piattaforma di gestione del calendario appelli (EasyTest), per l'elenco delle date degli appelli
- la gestione delle graduatorie delle professioni sanitarie
- il sistema di gestione documentale Titulus.

Le funzionalità ESSE3 attive presso l'Ateneo sono le seguenti:

Area funzionale	Processi
Amministrazione	Registrazione persone Ammissioni e concorsi Immatricolazioni Conferma titoli Iscrizioni annuali Passaggi Trasferimenti in ingresso Trasferimenti in uscita Sospensione carriera Elezioni Studentesche Chiusura e riattivazione carriera Configurazione area amministrativa
Tasse e diritto allo studio	Autocertificazioni Calcolo del merito Borse di studio Esoneri Fatturazione, emissione Mav e avvisi di pagamento PagoPA Mav on line Incassi Rimborsi Area tasse servizi web Collaborazioni studentesche Configurazione tasse
Didattica	Struttura didattica Piani di studio Calendario esami
Carriera studente	Piano di studio e libretto

	Prenotazione appelli Piani di studio on line Verbalizzazione esami Esami on line Mobilità internazionale Convalide e riconoscimenti Tirocini e stages Conseguimento titolo
Post-lauream	Dottorati Scuole di specializzazione Esami di stato Registro lezioni e diario docente
Servizi generali	Anagrafiche studenti, docenti, altri Dati di base Atti di carriera Questionari Anagrafe Nazionale Studenti Statistiche MIUR Report Cooperazione applicativa (ESSE3 PA)

Note transitorie:

Convalida carriera pregressa	Attivata per il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
------------------------------	--

3.7.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti Area Ricerca, Internazionalizzazione, Biblioteche e Musei UO Programmazione, Organi e Affari Istituzionali UO Amministrazione dipartimentale
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si (future matricole, aziende)

3.7.3 Modalità di erogazione

Le strutture di Ateneo (Area Didattica e Servizi agli Studenti), accedono in modalità client-server per le attività di back-office da:

<https://ctxweb.cineca.it>

Le altre tipologie di utenza (studenti e docenti) accedono in modalità web con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 “IDENTITÀ DIGITALI”):

<https://unipr.esse3.cineca.it/Home.do>

3.7.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

*applicativo in hosting presso Cineca

3.8 GRADUATORIE PROFESSIONI SANITARIE

3.8.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell’applicazione che consente la gestione degli scorrimenti delle graduatorie delle professioni sanitarie, consentendo ai candidati la scelta della sede di svolgimento delle lezioni.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L’applicazione è stata sviluppata internamente ed è integrata con ESSE3.

3.8.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	UO Amministrazione del Dipartimento di Medicina e Chirurgia. UO Carriere e Servizi agli Studenti
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

3.8.3 Modalità di erogazione

L’applicazione Graduatorie Professioni Sanitarie è accessibile via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2. 11 “IDENTITÀ DIGITALI”):

Visualizzazione posizione: <https://www.idem.unipr.it/secure/gradprofsan>

Scelta della sede: <https://www.idem.unipr.it/secure/sceltasede>

Recupero posti: <https://www.idem.unipr.it/secure/recuperoposti>

3.8.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3.9 OFFERTA FORMATIVA

Altri nomi: **U-GOV Programmazione Didattica, Syllabus**

3.9.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione dedicata alle procedure e ai procedimenti di gestione dell'offerta formativa di Ateneo e comprensiva della funzionalità di inserimento dei programmi dei corsi utilizzata dal personale docente.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

Manualistica e documentazione sono pubblicate agli indirizzi:

- <http://formazione.unipr.it>
- <https://wiki.u-gov.it>
- <http://www.unipr.it/servizi/servizi-line/u-gov/mini-guida-allutilizzo-di-syllabus>

La piattaforma U-GOV Programmazione didattica è modulare e in costante evoluzione. Lo stato di attivazione dei moduli è descritto in tabella:

Modulo	Attivo	Non attivo
Programmazione didattica	x	
University planner		x
Quality assurance		x

La piattaforma U-GOV Programmazione didattica si integra con:

- Portale SUA-CdS, per l'importazione di informazioni sull'offerta formativa (la gestione del portale è a cura di Cineca)
- Carriera studenti (ESSE3), per l'esportazione dell'offerta formativa

3.9.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Staff didattica U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità UO Amministrazione dipartimentale
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

3.9.3 Modalità di erogazione

La piattaforma U-GOV Programmazione didattica è accessibile via web, previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://www.unipr.u-gov.it>

3.9.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

*applicativo in hosting presso Cineca

3.10 ORARIO DELLE LEZIONI

Altri nomi: **EasyCourse**

3.10.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione utilizzata per la redazione dell'orario delle lezioni di tutti i corsi di laurea dell'Ateneo.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione EasyCourse è integrata con:

- il sistema di gestione delle prenotazioni EasyRoom
- la app UniPR Mobile

Manualistica e documentazione sono pubblicate all'indirizzo <http://formazione.unipr.it>

3.10.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Tutti
Studenti	Tutti
Personale tecnico-amministrativo	UO Amministrazione dipartimentale
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si (future matricole, uditori)

3.10.3 Modalità di erogazione

L'applicazione EasyCourse è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://easycourse.unipr.it>
<http://easyacademy.unipr.it>

Per la sola consultazione dell'orario delle lezioni non è richiesta l'autenticazione.

L'applicazione EasyCourse è accessibile su dispositivi mobili iOS e Android scaricando l'App UniPR Mobile (vedi §2.2 "APPLICAZIONI SU DISPOSITIVI MOBILI").

3.10.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico)
Livelli di servizio	Uptime del servizio: 99,5% su base annua

Tempi di risposta e di risoluzione:

- Risoluzione problema severità 1: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 2: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 3: Entro 5 giorni lavorativo dalla segnalazione

-
- Severità 1: richieste di intervento del Cliente che riguardano eventi che bloccano l'operatività impedendo all'utente di proseguire nell'utilizzo di una procedura del sistema
 - Severità 2: richieste di intervento del Cliente originate da problemi che non permettono all'utente di operare correttamente su funzioni del sistema ma che consentono, attraverso soluzioni temporanee, di portarle a termine, causando quindi impatti minori sull'operatività del sistema.
 - Severità 3: richieste di intervento del Cliente dovute a situazioni che non pregiudicano l'operatività del sistema.

***applicativo in hosting presso EasyStaff**

3.11 PORTALE AGENDA STUDENTI

3.11.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione utilizzata per la consultazione delle attività didattiche degli studenti.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione è integrata con:

- il sistema di gestione delle prenotazioni EasyRoom
- il sistema di redazione dell'orario delle lezioni EasyCourse
- il sistema di redazione del calendario appelli EasyTest
- la app UniPR Mobile

3.11.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si (future matricole, uditori)

3.11.3 Modalità di erogazione

L'applicazione è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://agendastudenti.unipr.it/>

Per la sola consultazione non è richiesta l'autenticazione.

3.11.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).
Livelli di servizio	Uptime del servizio: 99,5% su base annua

Tempi di risposta e di risoluzione:

- Risoluzione problema severità 1: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 2: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 3: Entro 5 giorni lavorativo dalla segnalazione

-
- Severità 1: richieste di intervento del Cliente che riguardano eventi che bloccano l'operatività impedendo all'utente di proseguire nell'utilizzo di una procedura del sistema
 - Severità 2: richieste di intervento del Cliente originate da problemi che non permettono all'utente di operare correttamente su funzioni del sistema ma che consentono, attraverso soluzioni temporanee, di portarle a termine, causando quindi impatti minori sull'operatività del sistema.
 - Severità 3: richieste di intervento del Cliente dovute a situazioni che non pregiudicano l'operatività del sistema.
-

***applicativo in hosting presso EasyStaff**

3.12 POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE (Studenti)

Altri nomi: **Appost@per te**

3.12.1 Descrizione del servizio

Il servizio consente l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica attraverso la piattaforma Google. Le credenziali di posta elettronica consentono inoltre l'accesso ai servizi on-line erogati dall'Ateneo e sono assegnati individualmente in seguito all'iscrizione ai Corsi di Studio:

Tipologie di utenza

Studenti iscritti a qualunque Corso di Studio offerto dall'Ateneo (triennale, magistrale, magistrale ciclo unico, corsi post-laurea)	nome.cognome@studenti.unipr.it
--	--------------------------------

Il servizio include:

- le applicazioni disponibili nella suite Google Apps for Education.
- l'aggiornamento delle mailing list degli studenti.

Ulteriori informazioni sono pubblicate all'indirizzo <http://www.unipr.it/servizi/servizi-line/appost-te>

3.12.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza

Docenti	No
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	No

Altri (ospiti, personale non strutturato)	No
---	----

3.12.3 Modalità di erogazione

La casella di posta elettronica viene creata automatica al momento del perfezionamento della procedura di immatricolazione da parte delle segreterie studenti (UO Carriere e Servizi agli Studenti). Il servizio è accessibile via web con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI") all'indirizzo:

<https://www.google.com>

La casella di posta elettronica può essere acceduta via client (protocolli POP3, IMAP) configurando il proprio account su Google e successivamente impostando un'apposita password di accesso all'indirizzo <http://www.cce.unipr.it/html/gmail/poppass.php>

3.12.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3.13 RICHIESTE DI RIMBORSO E RICORSI

3.13.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione che consente agli studenti di inoltrare:

- richieste di rimborsi tasse in caso di passaggi di corso, trasferimenti, errore nei versamenti, annullamento iscrizioni, nascita di figli, ricoveri ospedalieri;
- richieste di ricorso a fronte di un presunto errore nel calcolo degli importi delle tasse universitarie;

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L'applicazione è stata sviluppata internamente ed è integrata con ESSE3.

3.13.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Area Economico-Finanziaria

	UO Contributi, diritto allo studio e benessere studentesco
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

3.13.3 Modalità di erogazione

L'applicazione Richieste di rimborso e ricorsi è accessibile via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

Indirizzo	Descrizione
https://www.idem.unipr.it/secure/rimborsi	Richieste rimborsi
https://www.idem.unipr.it/secure/ammrimborsi	Amministrazione rimborsi
https://www.idem.unipr.it/secure/ricorsi	Richieste ricorsi
https://www.idem.unipr.it/secure/amrricorsi	Amministrazione ricorsi

3.13.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

3.14 RILEVAZIONE PRESENZE STUDENTI

Altri nomi: **EasyBadge**

3.14.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento dell'applicazione EasyBadge che consente la rilevazione informatizzata delle presenze a lezione degli studenti.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione EasyBadge è integrata con:

- il sistema di gestione delle prenotazioni EasyRoom
- la app UniPR Mobile

Manualistica e documentazione sono pubblicate all'indirizzo <http://formazione.unipr.it>.

3.14.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Corso di Studio di Medicina e Chirurgia con insegnamenti al 1°, 2° e 3° anno
Studenti	Corso di Studio di Medicina e Chirurgia con insegnamenti al 1°, 2° e 3° anno
Personale tecnico-amministrativo	Manager didattico per la qualità per il Corso di Studio di Medicina e Chirurgia
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

3.14.3 Modalità di erogazione

L'applicazione è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://easyacademy.unipr.it/EasyBadge/Unipr/>

3.14.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24, 7/7
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).
Livelli di servizio	Uptime del servizio: 99,5% su base annua

Tempi di risposta e di risoluzione:

- Risoluzione problema severità 1: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 2: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 3: Entro 5 giorni lavorativo dalla segnalazione

-
- Severità 1: richieste di intervento del Cliente che riguardano eventi che bloccano l'operatività impedendo all'utente di proseguire nell'utilizzo di una procedura del sistema
 - Severità 2: richieste di intervento del Cliente originate da problemi che non permettono all'utente di operare correttamente su funzioni del sistema ma che consentono, attraverso soluzioni temporanee, di portarle a termine, causando quindi impatti minori sull'operatività del sistema.
 - Severità 3: richieste di intervento del Cliente dovute a situazioni che non pregiudicano l'operatività del sistema.
-

3.15 TEST ON-LINE

3.15.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento dell'infrastruttura di erogazione dei test di ammissione ai corsi di studio ad accesso programmato o di supporto alle verifiche di apprendimento, sia nella componente hardware che software.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

3.15.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	No
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si (partecipanti ai bandi di concorso per l'accesso programmato)

3.15.3 Modalità di erogazione

Il servizio è programmato annualmente in base alla normativa vigente per l'accesso programmato.

Il servizio è programmato periodicamente in base al calendario delle verifiche di apprendimento.

3.15.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	A seconda della normativa vigente
Periodo	A seconda della normativa vigente
Periodi di criticità	Periodo di immatricolazione
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

4 FINANZA E CONTABILITÀ

4.1 BUDGET

Altri nomi: **U-Budget**

4.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione U-Budget che supporta il processo di definizione del budget di Ateneo.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione U-Budget è integrata con il sistema di gestione della contabilità U-GOV CO.

4.1.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	U.O. Bilanci e Contabilità Analitica U.O. Contabilità Dipartimenti e Centri U.O. Amministrazione dei Dipartimenti Tutte le U.O. con budget Dirigenti Direttori di Dipartimento
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

4.1.3 Modalità di erogazione

L'accesso a U-Budget avviene in modalità web, previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI") all'indirizzo:

<https://www.unipr.u-gov.it/>

4.1.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

***applicativo in hosting presso Cineca**

4.2 CARRIERE E STIPENDI

Altri nomi: **CSA**

4.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione CSA che supporta il processo di gestione giuridica (carriere) ed economica (stipendi) del personale strutturato e non strutturato dell'Ateneo.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

Il servizio non include la gestione dei profili di accesso (a cura della U.O. Stipendi e Compensi).

L'applicazione CSA è integrata con il modulo di gestione organico del sistema di gestione delle risorse umane U-GOV RU.

4.2.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Solo dottorandi e specializzandi
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

4.2.3 Modalità di erogazione

Le strutture di Ateneo di back-office (U.O. Stipendi e Compensi, U.O. Personale Tecnico Amministrativo ed Organizzazione) accedono in modalità client-server; le altre tipologie di utenza (personale tecnico-amministrativo e docenti) accedono in modalità web, previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

Client	web
Client citrix: http://ctxweb.cineca.it	https://csaweb.cineca.it/unipr/

4.2.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

***applicativo in hosting presso Cineca**

4.3 CONTABILITÀ

Altri nomi: **U-GOV Contabilità, U-GOV CO**

4.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione (U-GOV CO) che consente la gestione e il monitoraggio delle attività contabili di Ateneo.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

La piattaforma U-GOV CO è integrata:

- con la gestione della carriera studenti (ESSE3) per tasse universitarie e rimborsi
- con i sistemi informativi dell'Ente tesoriere tramite una procedura sviluppata internamente di emissione di MAV generici in entrata
- con i sistemi informativi del partner tecnologico per i pagamenti tramite nodo dei pagamenti PagoPA
- con la gestione dei centri assistenziali per gli aspetti contabili (Fenice)
- con il sistema di redazione del budget di Ateneo (U-Budget)

La piattaforma U-GOV CO è modulare e in costante evoluzione. Lo stato di attivazione dei moduli è descritto in tabella:

Modulo	Attivo	Non attivo
Contabilità generale	X	
Contabilità analitica	X	
Cicli attivo e passivo	X	
Ciclo compensi	X	
Ciclo missioni	X	
Flussi finanziari	X	
Inventari	X	
Gestione fiscale	X	
Contabilità finanziaria	X	

Manualistica e documentazione sono pubblicate agli indirizzi:

- <http://formazione.unipr.it>
- <https://wiki.u-gov.it>

4.3.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza

Docenti

Direttori di Dipartimenti e Centri

Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si (ordinatori di spesa e titolari di fondi)
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

4.3.3 Modalità di erogazione

L'applicativo di gestione contabile è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<https://www.unipr.u-gov.it>

4.3.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

*applicativo in hosting presso Cineca

4.4 FATTURAZIONE CONVEGNI

4.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione che consente ai partecipanti ai convegni organizzati dall'Ateneo di comunicare i propri dati anagrafici agli uffici preposti e di calcolare la tariffa di iscrizione al convegno.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L'applicazione è stata sviluppata internamente ed è integrata con i sistemi di gestione delle identità digitali.

4.4.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	UO Ragioneria Generale
Altri (ospiti, personale non strutturato, esterni)	Si

4.4.3 Modalità di erogazione

L'accesso alla funzionalità di inserimento dei dati anagrafici e di calcolo della tariffa di iscrizione non richiede alcuna autenticazione, tranne nel caso in cui il partecipante al convegno sia un dipendente o studente dell'Ateneo; in questo caso, così come nella pagina di creazione e gestione di convegni, è necessaria l'autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"). L'applicazione è accessibile ai seguenti indirizzi

Indirizzo	Descrizione
https://www.idem.unipr.it/start/datifatconvegni	Partecipanti esterni
https://www.idem.unipr.it/secure/registraconv	Partecipanti interni all'Ateneo
https://www.idem.unipr.it/secure/censimento_convegni	Gestione convegni

4.4.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

4.5 PROGETTI

Altri nomi: **U-GOV PJ**

4.5.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione U-GOV PJ che gestisce l'anagrafica centralizzata delle attività progettuali dell'Ateneo.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione U-GOV PJ è integrata con il sistema di gestione della contabilità U-GOV CO.

4.5.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	U.O. Bilanci e Contabilità Analitica
	U.O. Contabilità Dipartimenti e Centri
	U.O. Ricerca Competitiva

	U.O. Amministrazione dei Dipartimenti
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

4.5.3 Modalità di erogazione

L'accesso a U-GOV-PJ avviene in modalità web, previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI") all'indirizzo:

<https://www.unipr.u-gov.it/>

4.5.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

***applicativo in hosting presso Cineca**

5 EDILIZIA E INFRASTRUTTURE

5.1 BANDI PARCHEGGI

5.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione che consente ai dipendenti dell'Ateneo di partecipare ai bandi di assegnazione di un posto auto nei parcheggi della propria sede di lavoro e la pubblicazione delle relative graduatorie.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L'applicazione è stata sviluppata internamente.

5.1.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

5.1.3 Modalità di erogazione

L'applicativo Bando parcheggi è accessibile via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

Indirizzo	Descrizione
https://www.idem.unipr.it/secure/bandoparcheggi	Bando Parcheggi Posti Individuali
https://www.idem.unipr.it/secure/bandoovercar	Bando Posti in Overbooking
https://www.idem.unipr.it/secure/ammbandoovercar	Amministrazione Bando Posti in Overbooking
https://www.idem.unipr.it/secure/gradparcheggi	Graduatoria Vincitori Posti Individuali
https://www.idem.unipr.it/secure/gradovercar	Graduatoria Vincitori Posti Overbooking

5.1.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

5.2 CONTRATTI PUBBLICI E GESTIONE PATRIMONIO

Altri nomi: **STR Vision PBM, SITI Patri**

5.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento dell'applicativo di supporto alla gestione dei procedimenti amministrativi di affidamento dei contratti pubblici.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

I profili di accesso sono gestiti dalla Area Edilizia.

5.2.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Area Edilizia
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

5.2.3 Modalità di erogazione

L'applicativo STR Vision PBM è accessibile in modalità terminal server previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

5.2.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

5.3 MONITOR INFORMATIVI E PALINSESTI

Altri nomi: **Palinsesti, HDDSVision, Digital Signage**

5.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dei monitor informativi installati presso i maggiori plessi didattici e dell'applicazione (HDDSVision) per la gestione delle informazioni visualizzate.

Il servizio comprende:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione HDDSVision è integrata con:

- il sistema di gestione delle prenotazioni dei plessi didattici (EasyRoom)
- il sistema di invio degli Avvisi di Ateneo e di Struttura (Notifiche)

5.3.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si in visualizzazione
Studenti	Si in visualizzazione
Personale tecnico-amministrativo	Si in visualizzazione
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si in visualizzazione

5.3.3 Modalità di erogazione

L'applicazione HDDSVision è accessibile via web previa autenticazione mediante credenziali locali:

<https://up.hddsvision.it>

5.3.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

***applicativo in hosting presso EasyStaff**

5.4 PLESSI DIDATTICI

Altri nomi: **EasyRoom**

5.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione utilizzata per la gestione delle prenotazioni dei plessi didattici dell'Ateneo (EasyRoom). Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione EasyRoom è integrata con:

- il sistema di redazione dell'orario delle lezioni EasyCourse
- il sistema di redazione del calendario appelli EasyTest
- il sistema per la gestione della rilevazione presenze EasyBadge
- la app UniPR Mobile

Manualistica e documentazione sono pubblicate all'indirizzo <http://formazione.unipr.it>

5.4.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si Prenotazioni: <ul style="list-style-type: none"> • UO Amministrazione dipartimentale • UO Vigilanza e Logistica
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

5.4.3 Modalità di erogazione

L'applicazione EasyRoom è accessibile via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2. 11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://easyroom.unipr.it>

<http://easyacademy.unipr.it>

Per la sola consultazione delle prenotazioni non è richiesta l'autenticazione.

5.4.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).
Livelli di servizio	Uptime del servizio: 99,5% su base annua

Tempi di risposta e di risoluzione:

- Risoluzione problema severità 1: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 2: Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione
- Risoluzione problema severità 3: Entro 5 giorni lavorativo dalla segnalazione

- Severità 1: richieste di intervento del Cliente che riguardano eventi che bloccano l'operatività impedendo all'utente di proseguire nell'utilizzo di una procedura del sistema

- Severità 2: richieste di intervento del Cliente originate da problemi che non permettono all'utente di operare correttamente su funzioni del sistema ma che consentono,

attraverso soluzioni temporanee, di portarle a termine, causando quindi impatti minori sull'operatività del sistema.

- Severità 3: richieste di intervento del Cliente dovute a situazioni che non pregiudicano l'operatività del sistema.

***applicativo in hosting presso EasyStaff**

6 ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

6.1 CEDOLINI

Altri nomi: **U-WEB I miei documenti**

6.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione per la visualizzazione dei cedolini, delle certificazioni uniche, dei compensi e dei rimborsi missione de dipendenti dell'Ateneo.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

6.1.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si coloro per i quali è prodotta documentazione da visualizzare

6.1.3 Modalità di erogazione

L'applicativo U-WEB I miei documenti è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<https://unipr.u-web.cineca.it/appced/#!/listaCedolini>

6.1.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

6.2 INFRASTRUTTURA DI FORMAZIONE ON-LINE (Personale di Ateneo)

Altri nomi: **Moodle, ProForm**

6.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento di piattaforme per la formazione a distanza (Moodle) e consente di inserire materiali didattici, creare percorsi formativi tracciati, gestire interattività e collaborazione all'interno di classi virtuali, erogare quiz e monitorare i risultati e la frequenza degli utenti ai corsi.

Il servizio viene utilizzato per erogare corsi di formazione a distanza o in modalità blended al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

6.2.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

6.2.3 Modalità di erogazione

La piattaforma di erogazione è accessibile via web, previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://formazione.unipr.it>

6.2.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

6.3 RILEVAZIONE PRESENZE (Personale tecnico-amministrativo)

Altri nomi: **Timbrature, Time@Web, Solari**

6.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità ed il funzionamento dell'infrastruttura hardware e software (Solari) per la rilevazione delle presenze in servizio e per la gestione degli adempimenti amministrativi del personale tecnico-amministrativo.

I profili di accesso sono gestiti dalla UO Personale tecnico-amministrativo ed organizzazione.

6.3.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza

Docenti	No (ad eccezione dei Direttori di Dipartimento)
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Tutti
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

6.3.3 Modalità di erogazione

L'applicativo Rilevazione Presenze del personale tecnico-amministrativo è accessibile via web previa autenticazione locale:

<https://timbrature.unipr.it/TIMB/>

6.3.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

6.4 RISORSE UMANE

Altri nomi: **U-GOV Risorse Umane, U-GOV RU**

6.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione che supporta il processo di gestione delle risorse umane durante l'intera durata del rapporto di collaborazione con l'Ateneo: organigramma, profili di competenza, formazione, valutazione delle prestazioni, sviluppo professionale.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

L'applicazione U-GOV RU è integrata con il sistema di gestione delle carriere e degli stipendi CSA.

La piattaforma U-GOV RU è modulare e in costante evoluzione. Lo stato di attivazione dei moduli è descritto in tabella:

Modulo	Attivo	Non attivo
Gestione organico	x	
Valutazione prestazioni	x	
Sviluppo e formazione	x	
Reclutamento		x

Manualistica e documentazione sono pubblicate agli indirizzi:

- <http://formazione.unipr.it>
- <https://wiki.u-gov.it>

6.4.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Area Dirigenziale Personale e Organizzazione (amministrazione) Tutti
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

6.4.3 Modalità di erogazione

L'accesso a U-GOV RU avviene in modalità web, previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI") all'indirizzo:

6.4.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

*applicativo in hosting presso Cineca

6.5 SCHEDA PERSONALE

6.5.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione che consente ai docenti e al personale tecnico con incarichi di responsabilità di pubblicare sul web la propria scheda personale (curriculum, fotografia, e, per i docenti, i temi di ricerca e l'orario di ricevimento).

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

Il servizio è integrato con:

- il portale web di Ateneo (www.unipr.it/ateneo/chi-siamo/elenco-telefonico)
- la app UniPR Mobile relativamente agli orari di ricevimento e ai contatti

L'applicazione è stata sviluppata internamente.

6.5.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

6.5.3 Modalità di erogazione

L'applicazione Scheda personale è accessibile via web, previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

Docenti (redazione)	Personale tecnico (redazione)
http://www.idem.unipr.it/secure/cv_doc	http://www.idem.unipr.it/secure/cv_tec
http://www.idem.unipr.it/secure/fotografia	http://www.idem.unipr.it/secure/fotografia
http://www.idem.unipr.it/secure/cv_orarioric	

http://www.idem.unipr.it/secure/temi_doc

6.5.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione H24 7/7

Periodo 365 gg/anno

Periodi di criticità

Supporto tecnico Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

7 RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE, BIBLIOTECHE E MUSEI

7.1 BANCHE DATI

Altri nomi: **tATOO**

7.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione per la gestione e condivisione in rete delle banche dati su dvd di diversi ambiti disciplinari.

Il servizio include la gestione della infrastruttura software per l'accesso e la consultazione e ricerca sulle banche dati di diversi editori.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

I profili di accesso in modalità client e in modalità web sono gestiti dalla UO Biblioteche di Ateneo.

7.1.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Tutti
Studenti	Tutti
Personale tecnico-amministrativo	Tutti
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Tutti

7.1.3 Modalità di erogazione

Le strutture di Ateneo (Biblioteche) accedono in modalità client-server e rdp per le attività di back-office; le altre tipologie di utenza (docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo) accedono sia in modalità client-server previa autenticazione, sia in modalità web via IP:

Client	web
Installazione locale (postazioni aule biblioteche, laboratori)	http://tattoo.unipr.it/

7.1.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

7.2 BIBLIOTECHE

Altri nomi: **SEBINA, OPAC**

7.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione per la gestione delle biblioteche del Polo Bibliotecario Parmense: gestione del catalogo on-line per la consultazione, la prenotazione e il prestito.

Il servizio include la gestione dell'infrastruttura hardware e software per l'accesso e il prestito bibliotecario.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

I profili di accesso in modalità client e in modalità web sono gestiti dalla UO Biblioteche di Ateneo.

7.2.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Tutti
Studenti	Tutti
Personale tecnico-amministrativo	Tutti
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Utenti del Polo Bibliotecario Parmense (Comune, ex Provincia, Biblioteca Palatina)

7.2.3 Modalità di erogazione

L'accesso avviene in modalità Web; le funzionalità utente sono disponibili anche mediante APP

Funzionalità	Indirizzo	mobile
Funzionalità utente	http://opac.unipr.it/SebinaOpa	BiblioUnipr
Funzionalità amministrative	http://opac.unipr.it/sebinaBO	

7.2.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

7.3 COMPETENZE DI RICERCA APPLICATA

7.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione web che consente alle aziende associate all'UPI (Unione Parmense degli Industriali) e in generale agli utenti registrati (tipicamente il personale interno) di effettuare ricerche sulle competenze di ricerca applicata dell'Ateneo e di recuperare i punti di contatto per l'avvio di eventuali collaborazioni.

Il servizio assicura inoltre il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi.

L'applicazione è stata sviluppata internamente ed è integrata con:

- i sistemi di gestione delle identità digitali di UPI.

7.3.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	UO Ricerca competitiva UO Ricerca privata e trasferimento tecnologico
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

7.3.3 Modalità di erogazione

L'accesso alle funzionalità utente dell'applicazione richiede l'autenticazione attraverso l'impiego di credenziali:

- dei sistemi informativi UPI (per le aziende associate);
- rilasciate mediante registrazione locale nell'applicazione stessa (per altre aziende e per i dipendenti dell'Ateneo).

L'accesso alla funzionalità di amministrazione dei contenuti delle competenze è riservato al personale tecnico amministrativo incaricato (come in tabella) mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

L'applicazione è accessibile ai seguenti indirizzi:

Indirizzo	Descrizione
http://www.join.unipr.it	Funzionalità utente
https://www.idem.unipr.it/secure/sportello_impres	Amministrazione dei contenuti

7.3.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	

7.4 CALCOLO SCIENTIFICO

7.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità, il funzionamento e lo sviluppo dell'infrastruttura hardware e software per il calcolo scientifico tier 3 (in accezione INFN).

Il servizio cura i rapporti su tutte le tematiche inerenti il calcolo scientifico con l'Ateneo (Dipartimenti e centri), con l'INFN ed altri enti.

Il servizio collabora attivamente con il Comitato di indirizzo per il Calcolo Scientifico in Ateneo e ne è parte integrante

Inoltre il servizio assicura l'erogazione dei sistemi UNIX/LINUX che ospitano altri servizi e la disponibilità di applicazioni scientifiche di interesse generale per la ricerca.

Le informazioni sul servizio di calcolo scientifico sono pubblicate all'indirizzo:

<http://www.fis.unipr.it/dokuwiki/doku.php?id=lca:servizi:calcolo>

L'elenco del software scientifico disponibile e le modalità di utilizzo sono pubblicate all'indirizzo:

<http://download.unipr.it>

Note transitorie:

Modalità di accesso al servizio	In fase di definizione
---------------------------------	------------------------

7.4.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si (su richiesta dei docenti)
Personale tecnico-amministrativo	No
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si (su richiesta dei docenti)

7.4.3 Modalità di erogazione

Il processo di erogazione è in fase di definizione e sarà disponibile a seguito dell'attivazione del comitato scientifico e di gestione.

Le richieste di accesso ai servizi di calcolo vanno inoltrate all'indirizzo: Es_calcolo@unipr.it

7.4.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 9 alle ore 13; martedì, giovedì: dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

7.5 MUSEI

Altri nomi: **SAMIRA**

7.5.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione per la catalogazione e la consultazione in modalità web e mobile del materiale raccolto nei musei di Ateneo.

Note transitorie:

Integrazione SSO (accesso alla piattaforma mediante credenziali di Ateneo)	In fase di definizione
--	------------------------

7.5.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Si

7.5.3 Modalità di erogazione

L'accesso avviene in modalità Web; le funzionalità utente sono disponibili anche mediante APP.

Indirizzo	mobile
http://samha207.unipr.it/samira/index.do	Parma musei

7.5.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

7.6 RICERCA

Altri nomi: IRIS

7.6.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento dell'applicazione per la gestione della Ricerca: campagne di valutazione, archiviazione, consultazione e valorizzazione dei prodotti della Ricerca.

Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

La piattaforma U-GOV-IRIS è integrata:

- con le anagrafiche, carriere, strutture organizzative della suite U-GOV
- con la rendicontazione progetti del mondo gestionale (U-GOV CO)
- con la piattaforma D-SPACE
- con il sistema ORCID
- con la Banca dati SCOPUS
- con il sistema LOGINMIUR

La piattaforma U-GOV-IRIS è modulare e in costante evoluzione. Lo stato di attivazione dei moduli è descritto in tabella:

Modulo	Attivo	Non attivo
IRIS-Institutional Repository/OA	x	
IRIS-Evaluation and Review	x	
IRIS-Resource Management		x
IRIS-Expertise and Skills		x
IRIS-Activities and Projects		x

Manualistica e documentazione sono pubblicate all'indirizzo <https://wiki.u-gov.it>.

7.6.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Area Ricerca, Internazionalizzazione, Biblioteche e Musei

	Delegati di Dipartimento per la ricerca
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

7.6.3 Modalità di erogazione

L'applicazione IRIS è accessibile via web previa autenticazione mediante le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<http://air.unipr.it>

7.6.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

*applicativo in hosting presso Cineca

7.7 SERVER HOSTING

7.7.1 Descrizione del servizio

Il servizio mette a disposizione un ambiente fisico con caratteristiche di:

- Efficienza energetica
- Sicurezza fisica
- Sicurezza logica
- Continuità operativa
- Monitoraggio centralizzato
- Supporto sistemistico
- Consolidamento Hardware
- Scalabilità

per ospitare server destinati ad attività di ricerca e didattica.

7.7.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	Si (previa autorizzazione)
Personale tecnico-amministrativo	No
Altri (ospiti, personale non strutturato)	In base ai regolamenti di Ateneo (in fase di definizione)

7.7.3 Modalità di erogazione

Le richieste di attivazione vengono inoltrate secondo le seguenti modalità:

- Server di piccole dimensioni: mail a helpdesk.informatico@unipr.it
- Server di grandi dimensioni e architetture complesse: mail a erogazione.servizi@unipr.it

In base alla tipologia di richiesta si procede ad un'analisi puntuale dei requisiti il cui esito può comportare:

- a) La virtualizzazione del server all'interno del sistema di Virtualizzazione Centrale di Ateneo;
- b) L'inserimento e la riconfigurazione del server fisico all'interno del Green Data Center.

In base alla tipologia di richiesta sono definiti i tempi di acquisizione e/o migrazione.

7.7.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodo di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

7.8 STORAGE

7.8.1 Descrizione del servizio

Il servizio mette a disposizione un ambiente fisico con caratteristiche di:

- Efficienza energetica
- Sicurezza fisica
- Sicurezza logica
- Continuità operativa
- Monitoraggio centralizzato
- Supporto sistemistico
- Consolidamento Hardware
- Scalabilità

per ospitare i dati relativi alle elaborazioni dei progetti di ricerca.

7.8.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No

Personale tecnico-amministrativo	No
Altri (ospiti, personale non strutturato)	In base ai regolamenti di Ateneo (in fase di definizione)

7.8.3 Modalità di erogazione

Le richieste di attivazione vengono inoltrate secondo le seguenti modalità:

- Storage di piccole dimensioni: mail a helpdesk.informatico@unipr.it
- Storage di grandi dimensioni e architetture complesse: mail a erogazione.servizi@unipr.it

In base alla tipologia di richiesta sono definiti i tempi di acquisizione e/o migrazione.

7.8.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodo di criticità	agosto
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

8 SERVIZI IT NON EROGATI DALL'AREA SISTEMI INFORMATIVI

I servizi descritti in questo capitolo non sono erogati dall'Area Sistemi Informativi ma hanno comunque un impatto sui servizi a catalogo.

8.1 Contact Center di Ateneo

Il **Contact Center** di Ateneo è costituito funzionalmente da un **punto di accesso unificato avente funzioni di accesso, informazioni ed assistenza, affidato in outsourcing**: il Contact Center fornisce il servizio di contatto di primo livello a tutti gli Utenti esterni ed interni, gestendo ed erogando, mediante l'adozione di idonee procedure e delle necessarie risorse umane e tecnologiche, tutte le funzioni centralizzate ed integrate di accoglienza, di gestione delle richieste pervenute, su tutti i canali di accesso resi disponibili (telefono, posta elettronica, internet).

8.2 Portale di Ateneo e siti federati

Il servizio è erogato dalla UO Comunicazione istituzionale (riferimento tecnico e funzionale).

8.3 Servizi e-learning e multimediali (SELMA)

Il Centro di Ateneo SELMA (Servizi E-learning e Multimediali di Ateneo), federato con EDUNOVA (Centro Interateneo per le Tecnologie a supporto dell'Innovazione nella Didattica, nella Comunicazione, nella Ricerca, istituito per iniziativa dell'Università degli Studi di Ferrara, dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia e dell'Università degli Studi di Parma), coordina e organizza le risorse umane, le professionalità e le competenze che operano per la consulenza, progettazione, gestione e coordinamento metodologico e didattico di progetti di e-learning e formazione a distanza, per la gestione dei portali Elly-Moodle, per l'assemblaggio e la produzione di contenuti didattici multimediali, per l'amministrazione del supporto helpdesk, per il supporto sulle piattaforme dedicate alla videoconferenza, per il supporto alle attività di streaming istituzionale e per l'organizzazione della formazione dedicata ai docenti e ai tutor.

Le tipologie di servizi erogati da SELMA sono le seguenti:

Tipologia	Descrizione
Portali e-learning di Dipartimento	(a) configurazione e collaudo dell'istanza dedicata a ogni singolo Dipartimento; (b) configurazione e collaudo della 'stanza' per ogni insegnamento dei Corsi di Studio del Dipartimento; (c) formazione dei docenti per l'utilizzo della propria 'stanza' in relazione a tutte le funzionalità (archivio di materiali didattici, funzione di forum con e-mail a studenti)

	partecipanti, quiz per l'autovalutazione, erogazione di videolezioni); (d) helpdesk per docenti e studenti. <u>Per attività didattiche:</u> (a) utilizzo dei sistemi di videoconferenza per gestire eventi/lezioni di didattica a distanza o di "frequenza a distanza"; (b) utilizzo dei sistemi di videoconferenza per il tutoraggio e le relazioni con gli studenti e con gli studenti in mobilità internazionale Per altre attività e eventi di particolare rilevanza: (a) utilizzo di "stanze virtuali" per la videoconferenza di eventi di particolare rilevanza. (b) utilizzo di "stanze virtuali" per attività di ricerca (è pre-attivata una stanza virtuale per ogni Dipartimento ed Area dirigenziale dell'Ateneo per lo svolgimento di attività funzionali a quelle istituzionali)
Videoconferenza	
Registrazione e streaming d'aula per corsi blended	Nell'ambito delle attività didattiche e degli eventi di Ateneo
Postproduzione multimediale per corsi blended e MOOCs	Nell'ambito delle attività didattiche e degli eventi di Ateneo
Siti web tematici	Attività realizzata in Terza Missione

I portali di e-learning di Dipartimento sono i seguenti:

Dipartimento	Portale e-learning
Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese culturali	http://elly.dusic.unipr.it
Dipartimento di Ingegneria e Architettura	http://elly.dia.unipr.it
Dipartimento di Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale	http://elly.scvsa.unipr.it
Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	http://elly.sea.unipr.it
Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco	http://elly.saf.unipr.it
Dipartimento di Matematica, Fisica e Informatica	http://elly.smfi.unipr.it
Dipartimento di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali	http://elly.gspi.unipr.it
Dipartimento di Medicina e Chirurgia	http://elly.medicina.unipr.it
Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie	http://elly.veterinaria.unipr.it

I portali e-learning di Servizi sono i seguenti:

Servizio	Portale moodle
Corsi di Sicurezza per studenti	http://elly.sicurezza.unipr.it
Biblioteche	http://elly.biblioteche.unipr.it
Settore Abilità Linguistiche	http://elly.cla.unipr.it
Test di Autovalutazione	http://elly.areatest.unipr.it
Master	http://elly.master.unipr.it

8.3.1 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Tutti
Studenti	Tutti
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	Accesso limitato, su esplicita richiesta di un responsabile strutturato presso l'Ateneo

8.3.2 Modalità di erogazione

I servizi sono erogati a richiesta. Le richieste vanno trasmesse a:

supporto.elly@unipr.it (e-learning e videoconferenze)
supporto.streaming@unipr.it (streaming e videoriprese)

8.3.3 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì, martedì, mercoledì: dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17 Giovedì: dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 Venerdì: dalle 9 alle 14
Periodo	Tutto l'anno, ad eccezione dei periodi di chiusura dell'Ateneo
Periodi di criticità	Nel periodo estivo, a causa della predisposizione dei portali rinnovati con OFF FORM relativa al nuovo anno accademico con inizio delle lezioni in aula in settembre.
Contatti	centro.elearning@unipr.it selma.unipr.it

8.4 Servizi EduRoam

Eduroam (Education Roaming) è un servizio che offre un accesso wireless sicuro alla rete. Gli utenti roaming che visitano un istituto aderente all'iniziativa sono in grado di utilizzare la rete locale wireless usando le stesse credenziali (username e password) che userebbero nella propria istituzione d'appartenenza, senza la necessità di ulteriori formalità presso l'istituto ospitante.

L'iniziativa è gestita e coordinata a livello nazionale dal Consortium GARR tramite la Federazione Italiana Eduroam (www.eduroam.it), e fa parte della più ampia rete Eduroam Europe (www.eduroam.org).

Il servizio Eduroam è specificatamente normato dal Regolamento della Federazione Italiana Eduroam e dalla European Confederation Eduroam policy.

8.5 Servizi ERGO

ER.GO (Azienda Regionale per gli Studi Superiori dell'Emilia Romagna) fornisce il servizio di gestione dell'acquisizione delle domande di richiesta di benefici erogati dall'Ateneo, della loro valutazione e dei conseguenti controlli.

ER.GO fornisce anche il servizio di informazione sui contenuti dei bandi di concorso dell'Università tramite i Servizi Parla con ER.GO, Chat on-line e Scrivici.

Tutte le domande di beneficio sono presentate dagli studenti direttamente ad ER.GO in modalità on line all'indirizzo <http://www.er-go.it>.

8.6 Servizi IDEM

IDEM (IDEntity Management per l'accesso federato) è la Federazione Italiana delle Università e degli Enti di Ricerca per l'Autenticazione e l'Autorizzazione.

Gli obiettivi di IDEM sono quelli di creare e supportare un framework, comune agli enti di formazione e di ricerca italiani, per la gestione condivisa degli accessi alle risorse on-line, sulla base delle informazioni fornite dagli enti medesimi: IDEM offre ai ricercatori degli istituti di ricerca, ai docenti e agli studenti delle università e delle scuole l'opportunità di poter usare una sola identità e una sola password per accedere a diversi servizi in rete.

L'identità unica viene fornita dall'Ateneo attraverso il rilascio delle credenziali di posta elettronica, con le quali è possibile accedere ai servizi federati:

Servizi di gestione e verifica delle identità	https://www.idem.garr.it/servizi/idp
Risorse	https://www.idem.garr.it/servizi/sp

8.7 Sistema di gestione ticket Cineca

8.7.1 Descrizione del servizio

Nell'ambito del Consorzio interuniversitario CINECA sono state definite le modalità di comunicazione degli Enti consorziati verso il supporto tecnico/applicativo di CINECA relativo alla U-GOV Solution: le richieste di assistenza sono gestite attraverso un Trouble Ticketing System, mentre le comunicazioni sono inviate mediante liste di distribuzione.

A questi servizi hanno accesso gli utenti di Ateneo che ricoprono il ruolo di **referente tecnico** o di **referente funzionale**.

Per situazioni di emergenza e blocco della U-GOV Solution, è in vigore un'apposita procedura (denominata **codice rosso**) che prevede modalità prioritarie di intervento e canali preferenziali di comunicazione con l'Ateneo.

8.7.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	No
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Referenti tecnici e referenti funzionali
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

8.7.3 Modalità di erogazione

I referenti tecnici e i referenti funzionali possono aprire ticket collegandosi, previa autenticazione, al portale CINECA <https://customerportal.cineca.it/customerportal/>

8.7.1 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	Lunedì - Venerdì dalle ore 9 alle ore 17
Periodo	Tutto l'anno
Periodi di criticità	agosto
Supporto tecnico	

8.8 Sistema informativo direzionale

Altri nomi: **U-GOV Programmazione e Controllo, Datawarehouse, ODS, Pentaho**

8.8.1 Descrizione del servizio

Il servizio assicura la disponibilità e il funzionamento del sistema informativo direzionale, basato sulla piattaforma U-GOV Programmazione e controllo. Il servizio assicura inoltre:

- il supporto tecnico e le attività di integrazione con altre applicazioni e/o sistemi
- i profili di accesso applicativo

La piattaforma U-GOV Programmazione e controllo è modulare e in costante evoluzione. Lo stato di attivazione dei moduli è descritto in tabella:

Modulo	Attivo	Non attivo
Dashboard & KPI	X	
Pianificazione e budgeting	X	
Allocazione costi	X	

Analisi didattica		x
Analisi studenti	x	
Analisi contabilità	x	
Analisi risorse umane	x	
Analisi ricerca		x

Il servizio è erogato dalla UO Controllo di gestione (riferimento tecnico e funzionale)

8.8.2 Utilizzatori

Tipologie di utenza	
Docenti	Si
Studenti	No
Personale tecnico-amministrativo	Si
Altri (ospiti, personale non strutturato)	No

8.8.3 Modalità di erogazione

L'applicativo di sistema informativo direzionale è accessibile via web previa autenticazione con le credenziali di autenticazione centralizzata (vedi §2.11 "IDENTITÀ DIGITALI"):

<https://www.unipr.u-gov.it>

8.8.4 Disponibilità del servizio

Orario di erogazione	H24 7/7
Periodo	365 gg/anno*
Periodi di criticità	
Supporto tecnico	Vedi paragrafo §2.3 Assistenza agli utenti (Helpdesk informatico).

***applicativo in hosting presso Cineca**