UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

SIAF
SISTEMA INFORMATICO
DELL'ATENEO FIORENTINO

Service Level Agreement

V.2 del 14 marzo 2008

Sommario

1 Introduzione 3
1.2 Oggetto e scopo del documento 3
1.3 L'offerta di servizi SIAF 3
1.4 Struttura dello SLA 4
2 SLA di funzionalità operativa 5
2.2 Orario di erogazione e di funzionamento supportato 6
2.3 Uptime di servizio 6
2.4 Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata 7
2.5 BACKUP e Restore 8
2.6 Gestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio 11
2.7 Gestione delle modifiche 13
3 SLA di utilizzo 14
3.2 Attivazione 14
3.3 Monitoraggio 16
3.4 Supporto all'utenza 17
3.5 Comunicazioni all'Utente 17
3.6 Documentazione e note di utilizzo 18
4 Limiti di applicabilità 18
APPENDICE A : SLA dei servizi 19
1 Servizi Internet 20
1.1 Servizi di accesso alla rete 20
1.2 Servizi Internet di comunicazione 33
1.3 Servizi internet di informazione 41
2 Servizi applicativi 50
2.1 Sistema Informativo di Ateneo 50
2.2 Servizi on-line 69
2.3 Archiviazione e-prints 76
3 Servizi di supporto 78
3.1 Servizi statistici 78
3.2 Assistenza 81
3.3 Formazione 92
APPENDICE B: Gli altri servizi di SIAF 95
1 Introduzione 96
2 Servizi di supporto 96
2.1 Progettazione e sviluppo 96
2.2 Servizi statistici 104
2.3 Assistenza 108
2.4 Formazione 113

1 Introduzione

1.2 Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del "Service Level Agreement" è di definire le regole della erogazione dei servizi e i parametri di riferimento oggettivi per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra SIAF e gli utilizzatori dei suoi servizi.

Il presente Service Level Agreement (SLA) riguarda gli aspetti qualitativi comuni ai servizi Internet e applicativi erogati da SIAF. Per ciascun servizio è inoltre disponibile una descrizione in appendice A mentre in appendice B sono riportate le descrizioni dei servizi SIAF di supporto non interessati dal presente SLA.

1.3 L'offerta di servizi SIAF

SIAF è il Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino. La sua missione è di fornire prodotti e servizi informatici integrati, con relativi supporti per il loro corretto utilizzo, che rispondano alle esigenze dei suoi utenti in termini di utilità, qualità, affidabilità ed economicità.
L'offerta di SIAF è strutturata su tre tipologie fondamentali:

- Offerta di servizi Internet
- Offerta di servizi applicativi
- Offerta di servizi di supporto

- **Servizi Internet**
  - → servizi di accesso alla rete
    - ✓ collegamento dial-up
    - ✓ collegamento ADSL
    - ✓ fonia di ateneo (PBX e IP PBX)
    - ✓ connettività INTRANET
    - ✓ connettività a INTERNET
    - ✓ servizio di DNS (registrazione domini, DNS primario e secondario)
    - ✓ servizio proxy
  - → servizi Internet di comunicazione
    - ✓ posta elettronica per il personale
    - ✓ posta elettronica per gli studenti
    - ✓ gestione di mailing list di Ateneo
    - ✓ hosting di mailing list
  - → servizi Internet di informazione
    - ✓ hosting di siti web
    - ✓ cercachi-cercadove
    - ✓ prenotazione aule
    - ✓ bacheche elettroniche

- **Servizi applicativi**
  - → sistema informativo di Ateneo
    - ✓ servizio directory (LDAP)
    - ✓ gestione del protocollo (TITULUS)
    - ✓ gestione della contabilità e dell'inventario dei beni mobili (CIA e CIAWeb)
    - ✓ gestione del personale (ISED * e CSA)
    - ✓ gestione delle carriere studenti (GISS)
    - ✓ gestione della programmazione didattica (U-GOV didattica *)
    - ✓ gestione della anagrafe della ricerca (U-GOV ricerca *)
    - ✓ gestione delle biblioteche e del Catalogo on-line (Aleph 500)
  - → servizi on-line
    - ✓ servizi al personale (docenti e personale Tecnico-Amministrativo)

- ✓ servizi agli studenti
- ✓ offerta formativa (Penelope)

→ archiviazione e-prints

- **Servizi di supporto**
  - → progettazione e sviluppo
    - ✓ progettazione e cablaggio reti
    - ✓ progettazione, realizzazione e gestione del sito web istituzionale di Ateneo
    - ✓ progettazione e realizzazione di siti web
    - ✓ progettazione e realizzazione di produzioni televisive e multimediali
    - ✓ servizio di videoconferenze
    - ✓ supporto tecnico ad eventi di ateneo (tavole rotonde, convegni di Ateneo ecc.)
    - ✓ servizio di videostreaming
  - → servizi statistici
    - ✓ sistema di controllo di gestione (CoGe) *
    - ✓ datawarehouse *
    - ✓ documentazione statistica
    - ✓ simulazione del cruscotto del personale (What-if) *
  - → assistenza
    - ✓ call center (telefonico e via WEB)
    - ✓ distribuzione e noleggio produzioni televisive e multimediali
    - ✓ gestione licenze software (contratti e distribuzione)
    - ✓ assistenza agli utenti di polo
    - ✓ hosting dati utenti (file service)
    - ✓ gestione polizze
    - ✓ richiesta smaltimento rifiuti
    - ✓ gestione aule informatiche di polo
    - ✓ affitto strutture attrezzate
  - → formazione
    - ✓ corsi a catalogo di informatica
    - ✓ organizzazione di corsi di informatica su richiesta
    - ✓ test center ECDL
    - ✓ e-learning (piattaforma Moodle)
    - ✓ corsi on-line

Il complesso dei servizi offerti da SIAF è strutturato per garantire ampio supporto alle unità amministrative dell'Ateneo, ai Poli decentrati e agli studenti. Dalla formazione ai servizi tecnologici più avanzati, gli utenti di SIAF possono usufruire del migliore supporto possibile alle loro attività istituzionali relativamente ad aspetti quantitativi e qualitativi.
La complessità dell'offerta di servizi unitamente alla numerosità degli utenti hanno spinto SIAF ad adottare un' organizzazione a garanzia del rispetto dei parametri di qualità e dei livelli di servizio descritti nel presente SLA.

I servizi contrassegnati con * sono gestiti esternamente a SIAF, in outsourcing.

Una descrizione dei singoli servizi offerti da SIAF è riportata nelle sezioni in appendice al presente SLA.

1.4 Struttura dello SLA

Il presente SLA copre i servizi Internet, i servizi applicativi e quei servizi di supporto per i quali sono individuabili parametri che ne identificano i livelli di servizio.
Lo SLA è strutturato in due sezioni principali:

- SLA di funzionalità operativa
- SLA di utilizzo

SLA di funzionalità operativa

Sono inclusi in questo livello regole e parametri relativi alla funzionalità operativa dei servizi. In particolare:

- L'orario di erogazione e di funzionamento pianificato
- Uptime di servizio
- Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata
- Back-up e Restore
- Gestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio
- Gestione delle modifiche

SLA di utilizzo

Sono inclusi in questo livello regole e parametri relativi all'utilizzo dei servizi:

- Attivazione
- Monitoraggio
- Help Desk
- Comunicazioni
- Documentazione e note di utilizzo

2 SLA di funzionalità operativa

Definizioni:

OE = Orario di Erogazione: orario in cui un servizio è attivo ed accedibile dall'utente, indipendentemente dal presidio

OFS = Orario di Funzionamento Supportato: orario di erogazione di un servizio, con supporto

TMO = Tempo di Manutenzione Ordinaria: tempo necessario per lo svolgimento di attività di manutenzione di sistemi e servizi effettuate con cadenza periodica (TMO puo' essere nullo se la manutenzione non genera discontinuità di servizio)

TMS = Tempo di Manutenzione Straordinaria Pianificata: tempo necessario per lo svolgimento di attività di manutenzione di sistemi e servizi effettuate senza cadenza periodica (TMS puo' essere nullo se la manutenzione non genera discontinuità di servizio)

TM = Tempo di Manutenzione: TMO + TMS

OFG = Orario di Funzionamento Garantito: orario di funzionamento minimo di un servizio, che viene garantito tenendo conto delle possibili discontinuità (escluse quelle relative alla Manutenzione Ordinaria)

US = Uptime di Servizio: livello percentuale di funzionamento di servizio espresso come percentuale dell'orario di funzionamento garantito (OFG) rispetto all'orario di funzionamento supportato (OFS), al netto dei tempi di manutenzione (TM), secondo la formula

US = (OFG / (OFS– TM)) x 100

(tutti i tempi e gli orari sono riferiti ad una base mensile)

Nota: lo SLA fornisce per i servizi i valori OE, OFS, TM, US dai quali puo' essere ricavato OFG.

Tutti gli orari sono riportabili ad una delle seguenti tipologie:

- ❑ O_T = Orario Totale: 24 x 7
  24 ore per 7 giorni pari a 168 h/sett.
- ❑ O_P = Orario Pieno 12 x 5 + 6 x 1
  12 ore per 5 giorni +
  6 ore per 1 giorno pari a 66 h/sett.

- O_S = Orario di Supporto 9 x 2 + 6 x 3
  9 ore per 2 giorni +
  6 ore per 3 giorni pari a 36 h/sett.
- O_R = Orario Ridotto: 4 x 5
  4 ore per 5 giorni pari a 20 h/sett.

2.2 Orario di erogazione e di funzionamento supportato

Per i servizi da SIAF vengono definiti i seguenti orari, di erogazione e di funzionamento supportato, nei quali essi vengono forniti rispettivamente senza e con presidio di supporto:

Servizi	Erogazione (OE)	Funzionamento supportato (OFS)
Collegamento dial-up	O_T	O_S
Collegamento ADSL	O_T	O_S
Fonia di Ateneo	O_T	O_S
Connettività intranet	O_T	O_S
Connettività internet	O_T	O_S
Servizio di DNS	O_T	O_S
Servizio Proxy	O_T	O_S
Posta elettronica per il personale	O_T	O_S
Posta elettronica per gli studenti	O_T	O_S
Gestione di mailing list di ateneo	O_T	O_S
Hosting di mailing list	O_T	O_S
Hosting di siti web	O_T	O_S
Cercachi-cercadove	O_T	O_S
Prenotazione aule	O_T	O_S
Bacheche elettroniche	O_T	O_S
Servizio directory (LDAP)	O_T	O_S
Gestione del protocollo	O_T	O_S
Gestione contabilità e inventario dei beni mobili (CIA)	O_P	O_S
Gestione del personale	O_P	O_S
Gestione delle carriere studenti	O_P	O_S
Gestione programmazione didattica	O_P	O_S
Gestione anagrafe ricerca	O_P	O_S
Gestione delle biblioteche e del catalogo	O_T	O_S
Servizi al personale	O_T	O_S
Servizi agli studenti	O_T	O_S
Offerta formativa	O_T	O_S
Archiviazione e-prints	O_T	O_S
Datawarehouse	O_T	O_S
Call center (via WEB)	O_T	O_S
Gestione licenze software (distribuzione)	O_T	O_S
Hosting dati utenti	O_T	O_S
Segnalazione polizze	O_T	O_S
Richiesta smaltimento rifiuti	O_T	O_S
E-learning (Moodle)	O_T	O_S

N.B. (1) Gli orari di funzionamento supportato riportati nella tabella sono garantiti solo con il permanere del personale in servizio (strutturato e non strutturato) e fatta eccezione per le assenze ordinarie.

N.B. (2) Gli orari di funzionamento supportato (grazie alla disponibilità e alla flessibilità del personale e nell'ottica dell'adesione ai "progetti di incentivazione della produttività e miglioramento e ampliamento dei servizi") in media si estendono ad una copertura oraria maggiore rispetto a quella riportata nella tabella: per i servizi ai quali afferiscono più unità di personale, il tempo medio di supporto effettivo si estende generalmente ad un orario di 9 x 4 + 6 x 1 (9 ore per 4 giorni + 6 ore per 1 giorno, pari a 42 h/sett.) o di 9 x 5 (9 ore per 5 giorni pari a 45 h/sett.)

2.3 Uptime di servizio

L'Uptime garantito da SIAF per tutti i servizi è del 99,5%. Per ogni singolo servizio SIAF fornisce gli orari di Funzionamento Supportato (OFS: v. tabella par. 2.1) e i tempi di discontinuità per la manutenzione (TMO e TMS: v. tabella par. 2.3), necessari per calcolare correttamente i valori relativi all'orario di Funzionamento Garantito (OFG).

2.4 Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata

La manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata riguardano le attività svolte regolarmente da SIAF per il mantenimento della funzionalità ottimale dei servizi.

Le attività relative alla *manutenzione ordinaria* sono:

- backup
- gestione dei log
- procedure di controllo e gestione

Tali attività sono programmate con cadenza periodica: solo alcune possono determinare discontinuità nel servizio.

Le attività relative alla *manutenzione straordinaria pianificata* sono:

- Patch e/o Upgrade ai sistemi operativi
- Modifiche e/o Upgrade al hardware
- Modifiche e/o Upgrade alla infrastruttura di rete
- Upgrade ai RDBMS
- Patch e/o upgrade del software applicativo
- Riconfigurazioni di sistema e ottimizzazioni periodiche di performance

Tali attività, non strettamente legate ad una cadenza periodica, vengono effettuate, ove possibile, in giorni e orari prestabiliti; in caso determinino discontinuità nel servizio la relativa utenza viene avvertita con un congruo tempo di preavviso.

La tabella che segue mostra le pianificazioni degli interventi manutentivi.

Servizi	Manutenzione ordinaria			Manutenzione straordinaria pianificata				
	Periodicità	Giorni schedulati	Discontinuità (TMO)	Giorno prestab.	Orario prestab.	Preavviso		Discontinuità (TMS)
						Tempo	Modalità	
Collegamento dial-up	Bimensile Bisettimanale Giornaliera	1 e 15 Dom/merc notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Collegamento ADSL	Bisettimanale	Dom/merc		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Fonia di Ateneo	Bimestrale Mensile	 1° lun./mese		Sab./Dom. Lun./ Merc.	 dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	8 ore 2 ore
Connettività intranet	Bisettimanale	Dom/merc		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Connettività internet	Bisettimanale	Dom/merc		Sab. Lun./ Merc.	7-14 dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore 2 ore
Servizio di DNS	Bimensile Giornaliera	1 e 15 notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Servizio Proxy	Bimensile Giornaliera	1 e 15 notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Posta elettronica per il personale	Mensile Settimanale Giornaliera	1° ven./mese venerdi notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Posta elettronica per gli studenti	Settimanale	Sabato		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Web	2 ore
Gestione di mailing list di ateneo	Mensile Settimanale Giornaliera	1° ven./mese venerdi notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Hosting di mailing list	Mensile Settimanale Giornaliera	1° ven./mese venerdi notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Hosting di siti web	Giornaliera	notturna		Giovedi	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Cercachi-cercadove	Giornaliera	notturna		Giovedi	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Prenotazione aule	Giornaliera	notturna		Giovedi	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Bacheche elettroniche	Giornaliera	notturna		Giovedi	dopo le 14	2 gg. lavor.	Web	2 ore

Servizio directory (LDAP)	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Gestione del protocollo	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Gestione contabilità e inventario dei beni mobili (CIA)	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Gestione del personale (ISED)	Giornaliera	notturna		da concordare	da concordare	1 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Gestione del personale (CSA)	Giornaliera	notturna		Mart.	ore 9	no	no	1 ora
Gestione delle carriere studenti	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Gestione programmazione didattica	Trimestrale Giornaliera	notturna		da concordare	da concordare	1 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Gestione anagrafe ricerca	Trimestrale Giornaliera	notturna		da concordare	da concordare	1 gg. lavor.	Mailing list Web	4 ore
Gestione delle biblioteche e del catalogo	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Servizi al personale	Settimanale Giornaliera	Martedì notturna	30 min.. alle 5.30	Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Servizi agli studenti	Settimanale Giornaliera	Martedì notturna	30 min.. alle 5.30	Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Web	2 ore
Offerta formativa	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Archiviazione e-prints	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Web	2 ore
Datawarehouse	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	1 g. lavor.	Web	2 ore
Call center (via WEB)	Giornaliera	notturna		Giovedi	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Gestione licenze software (distribuzione)	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Hosting dati utenti	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Segnalazione polizze	Giornaliera	notturna		Giovedi	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
Richiesta smaltimento rifiuti	Giornaliera	notturna		Giovedi	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore
E-learning (Moodle)	Giornaliera	notturna		Lun./ Merc.	dopo le 14	2 gg. lavor.	Mailing list Web	2 ore

N.B.

- le manutenzioni notturne sono attivate automaticamente;
- in caso di manutenzione straordinaria non pianificata (emergenze, guasti ecc.) ove possibile saranno utilizzati gli stessi tempi e modalità di quelli indicati per la manutenzione straordinaria pianificata.

2.5 BACKUP e Restore

SIAF garantisce, relativamente ai vari servizi erogati, l'esecuzione di backup (salvataggi) periodici di software di base, software applicativo e dati su specifici supporti e specifiche modalità di conservazione. Cio' a garanzia di possibili restore (ripristini) in caso di necessità.

SIAF fornisce assicurazione che tutte le operazioni di back-up vengono monitorate.

Le applicazioni di SIAF sono in corso di migrazione nella nuova "Server Farm" (SF).
La pianificazione dei backup è suddivisa in due tipologie:

- Le applicazioni non ancora migrate e i servizi che non prevedono l'utilizzo della SF seguono un piano di backup specifico;
- Le applicazioni migrati alla SF hanno un piano di backup comune.

Piano di backup specifico

La pianificazione dei backup singoli è riportata nella tabella che segue (SF indica che il servizio è migrato alla "Server Farm"); i dati relativi ai conseguenti tempi di discontinuità sono inseriti nella tabella della manutenzione ordinaria nel paragrafo 2.3.

Servizi	Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Collegamento dial-up	Bimensile	1 e 15	Config. Sist. oper. SW applicativo	4 ore	3 mesi	HD remoto nastro
Collegamento dial-up	Giornaliera		Log		2 anni	HD remoto nastro
Collegamento dial-up	Bisettimanale	Domenica Mercoledì	Config. apparati rete	30 minuti	3 mesi	HD remoto nastro
Collegamento ADSL	Bisettimanale	Domenica Mercoledì	Config. apparati rete	30 minuti	3 mesi	HD remoto nastro
Fonia di Ateneo (PBX)	A ogni modifica Bimestrale		Config. sistema Dati utente	8 ore	Fino al backup successivo	SIM HD remoto
Fonia di Ateneo (IP PBX)	Mensile	1° Lunedi	Config. sistema Dati utente	8 ore	Fino al backup successivo	HD remoto
Connettività Intranet	Bisettimanale	Domenica Mercoledì	Config. apparati rete	30 minuti	3 mesi	HD remoto nastro
Connettività Internet	Bisettimanale	Domenica Mercoledì	Config. apparati rete	30 minuti	3 mesi	HD remoto nastro
Servizio di DNS	Bimensile	1 e 15	Config. Sist. oper.	4 ore	3 mesi	HD remoto nastro
Servizio di DNS	Giornaliera		SW applicativo Dati	4 ore	Fino al backup successivo	vari HD remoti
Servizio Proxy	Bimensile	1 e 15	Config. Sist. oper. SW applicativo	4 ore	3 mesi	HD remoto nastro
Servizio Proxy	Giornaliera		Log		2 anni	HD remoto nastro
Posta elettronica per il personale	Settimanale	Venerdi	Spazio disco utenti	4 ore	15 giorni in armadio ignifugo	Cassette DLT
Posta elettronica per il personale	Giornaliera		SW applicativo	30 minuti	2 giorni	HD in raid
Posta elettronica per il personale	Mensile	1° Venerdi	Sistema operativo	Immediato da HD, 40 minuti da cassetta	1 mese su HD e 2 mesi su cassette in armadio ignifugo	HD non in linea e cassette DLT
Posta elettronica per il personale (antispam-antivirus)	S F (tipo dati A, B)					
Posta elettronica per gli studenti	Settimanale	Sabato	Config. Sist. oper. SW applicativo Dati utente			
Gestione mailing list di ateneo	Settimanale	Venerdi	Spazio disco utenti	4 ore	15 giorni in armadio ignifugo	Cassette DLT
Gestione mailing list di ateneo	Giornaliera		SW applicativo	30 minuti	2 giorni	HD in raid
Gestione mailing list di ateneo	Mensile	1° Venerdi	Sistema operativo	Immediato da HD, 40 minuti da cassetta	1 mese su HD e 2 mesi su cassette in armadio ignifugo	HD non in linea e cassette DLT
Gestione mailing list di ateneo (antispam-antivirus)	S F (tipo dati A, B)					
Hosting di mailing list	Settimanale	Venerdi	Spazio disco utenti	4 ore	15 giorni in armadio ignifugo	Cassette DLT
Hosting di mailing list	Giornaliera		SW applicativo	30 minuti	2 giorni	HD in raid
Hosting di mailing list	Mensile	1° Venerdi	Sistema operativo	Immediato da HD, 40 minuti da cassetta	1 mese su HD e 2 mesi su cassette in armadio ignifugo	HD non in linea e cassette DLT
Hosting di mailing list (antispam-	S F (tipo dati A, B)					

antivirus)						
Hosting di siti web	S F (tipo dati A, B, C)					
Cercachi-cercadove	S F (tipo dati A, B, C)					
Prenotazione aule	S F (tipo dati A, B, C)					
Bacheche elettroniche	S F (tipo dati A, B, C)					
Servizio directory (LDAP)	S F (tipo dati A, B, C)					
Gestione del protocollo	S F (tipo dati A, B, C)					
Gestione contabilità e inventario dei beni mobili (CIA)	S F (tipo dati A, B, C)					
Gestione del personale (ISED)	Giornaliera		dati	4 ore	1 mese	HD esterno DVD
Gestione del personale (CSA)	S F (tipo dati A, B, C)					
Gestione delle carriere studenti	S F (tipo dati A, B, C)					
Gestione programmazione didattica	Giornaliera		dati	Alcune ore	1 settimana	STK SL8500 StorageTek Streamline + IBM Tivoli ADSM
Gestione anagrafe ricerca	Giornaliera		dati	Alcune ore	1 settimana	STK SL8500 StorageTek Streamline + IBM Tivoli ADSM
Gestione delle biblioteche e del catalogo	S F (tipo dati A, B, C)					
Servizi al personale	Settimanale	Martedi	Applicazioni	Alcune ore	1 settimana in armadio ignifugo	Cassette DDS3
Servizi al personale (dati)	S F (tipo dati C)					
Servizi agli studenti	Settimanale	Martedi	Applicazioni	Alcune ore	1 settimana in armadio ignifugo	Cassette DDS3
Servizi agli studenti (dati)	S F (tipo dati C)					
Offerta formativa	S F (tipo dati A, B, C)					
Archiviazione e-prints	S F (tipo dati A, B, C)					
Datawarehouse	Giornaliera		Sw applicativo	Alcune ore	1 settimana in coda di backup	StorageTek 9310 Powderhorn
Call center (via WEB)	S F (tipo dati A, B, C)					
Gestione licenze software (distribuzione)	S F (tipo dati A, B, C)					
Hosting dati utenti	S F (tipo dati D)					
Segnalazione polizze	S F (tipo dati A, B, C)					
Richiesta smaltimento rifiuti	S F (tipo dati A, B, C)					
E-learning (Moodle)	S F (tipo dati A, B, C)					

Piano di backup comune della Server Farm

I dati risiedono su supporti magnetici ridondati e sono ridondate anche le apparecchiature di controllo e di accesso, in modo da offrire la massima continuità di servizio.
Vengono comunque eseguiti backup per esigenze di ripristino per i dati:

A. Sistemi operativi e software applicativo
B. Dati residenti su File System

C. Database
D. Dati residenti su server esterni alla Server Farm

La pianificazione dei backup è riportata nella tabella che segue:

Tipo dati	Periodicità	Tipo backup	Ripristino	Conservazione	Supporto
Sistemi operativi e software applicativo	Giornaliero	Duplicazione immagine	1 ora a sistema	1 giorno	disco
	Giornaliero	Full backup	6 ore	3 settimane	nastro
Dati residenti su File System	Giornaliero	Full backup	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Database	Giornaliero	Full backup	6 ore a database	3 settimane	nastro
	Giornaliero	Replicazione file attività	dipendente dal tipo di ripristino	3 - 7 giorni	disco
Dati residenti su server esterni alla Server Farm	Settimanale	Full backup	6 ore	3 settimane	nastro
	Giornaliero	Incrementale	6 ore	3 settimane	nastro

2.6 Gestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio

Eventuali anomalie ai servizi erogati vengono rilevate attraverso due modalità operative differenti:

- Segnalazione dell'utente mediante comunicazione via telefono, web, fax ed e-mail al servizio di Call Center
- Monitoraggio interno

Le anomalie vengono classificate in due categorie di criticità:

- Criticità 1 - anomalie che bloccano completamente i seguenti servizi:
  - Connettività Internet
  - Connettività Intranet
  - Fonia di Ateneo
  - Servizio di DNS (primario e secondario)
  - Posta elettronica per il personale
  - Hosting di siti web
  - Servizio Directory LDAP
  - Gestione del protocollo
  - Gestione della contabilità e dell'inventario dei beni mobili, nei periodi di scadenza relativi agli adempimenti fiscali e patrimoniali
  - Gestione del personale, nei periodi di scadenza delle elaborazioni stipendiali e dell'invio dei dati contributivi e fiscali agli enti di competenza
  - Gestione delle carriere studenti:
    - ✓ orario di apertura al pubblico degli sportelli delle segreterie studenti
    - ✓ calcolo bollettini, I e II rata tasse e invio banca tesoriera
  - Gestione della programmazione didattica
  - Gestione della anagrafe della ricerca

- ✶ Gestione delle biblioteche e del relativo Catalogo on-line
  - ✓ gestione sistemistica

- ✶ Servizi ai docenti
  - ✓ Amministrazione piani di studio: ultime 2 settimane prima della scadenza, nel periodo di apertura del servizio (novembre, dicembre, gennaio)
  - ✓ Amministrazione prenotazione esami
  - ✓ Registrazione esiti prove intermedie d'esame
  - ✓ Registro attività d'insegnamento e didattica
  - ✓ Verbali d'esame a lettura ottica
- ✶ Servizi agli studenti:
  - ✓ piani di studio: ultime 2 settimane prima della scadenza, nel periodo di apertura del servizio (novembre, dicembre, gennaio)
  - ✓ pre-immatricolazioni: ultime 2 settimane prima della scadenza, nel periodo di apertura del servizio (agosto-settembre)
  - ✓ collaborazioni studentesche: ultime 2 settimane prima della scadenza, nel periodo di apertura del servizio (gennaio-febbraio)
  - ✓ prenotazioni esami
  - ✓ prenotazione laboratori di Architettura: sempre, nel periodo di apertura del servizio (settembre-ottobre)
  - ✓ tesi di laurea di Architettura: sempre, nel periodo di apertura del servizio
  - ✓ prenotazione segreteria Architettura

N.B. I servizi per i quali sono specificati degli intervalli di tempo sono considerati di criticità 1 solo in tali periodi e/o orari, suscettibili di variazioni al variare delle normative vigenti.

- ➢ Criticità 2 - anomalie che non bloccano completamente i servizi elencati in criticità 1 o che bloccano completamente gli altri servizi.

Gli indicatori di qualità utilizzati sono:

- ➢ Tempo di presa in carico del problema (dal momento della segnalazione/rilevazione)
- ➢ Tempo di notifica all'utente/i della presenza di anomalia

I tempi di riferimento sono riportati nella tabella seguente in relazione alle criticità attribuibili ai vari servizi (N/A: Non Applicabile); le ore sono conteggiate rispetto all'orario lavorativo Lunedi-Venerdi dalle 9.00 alle 13.00 (O_R):

Servizi	Criticità 1		Criticità 2
	Tempo presa in carico	Tempo notifica	Tempo presa in carico
Collegamento dial-up			Entro 4 ore
Collegamento ADSL			Entro 4 ore
Fonia di Ateneo	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Connettività intranet	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Connettività internet	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Servizio di DNS	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Servizio Proxy			Entro 4 ore
Posta elettronica per il personale	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Posta elettronica per gli studenti			Entro 8 ore
Gestione di mailing list di ateneo			Entro 8 ore
Hosting di mailing list			Entro 8 ore
Hosting di siti web	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Cercachi-cercadove			Entro 4 ore
Prenotazione aule			Entro 4 ore
Bacheche elettroniche			Entro 4 ore
Servizio directory (LDAP)	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Gestione del protocollo	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Gestione contabilità e inventario dei beni mobili (CIA)	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Gestione del personale (ISED)	Immediata	Immediata	Entro 4 ore

Gestione del personale (CSA)			Entro 8 ore
Gestione delle carriere studenti	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Gestione programmazione didattica	Entro 4 ore	Entro 4 ore	Entro 8 ore
Gestione anagrafe ricerca	Entro 4 ore	Entro 4 ore	Entro 8 ore
Gestione delle biblioteche e del catalogo	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Servizi al personale	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Servizi agli studenti	Immediata	Immediata	Entro 4 ore
Offerta formativa			Entro 8 ore
Archiviazione e-prints			Entro 8 ore
Datawarehouse			Entro 16 ore
Call center (via WEB)			Entro 8 ore
Gestione licenze software (distribuzione)			Entro 8 ore
Hosting dati utenti			Entro 4 ore
Segnalazione polizze			Entro 8 ore
Richiesta smaltimento rifiuti			Entro 8 ore
E-learning (Moodle)			Entro 8 ore

2.7 Gestione delle modifiche

Su richiesta di persona autorizzata SIAF può apportare modifiche ad alcuni parametri di configurazione dei servizi.
Le richieste di modifiche devono essere inviate a SIAF attraverso l'apposito modulo.

Le modifiche, valutate e accettate dai Responsabili di SIAF, vengono classificate secondo il criterio di "criticità" di livello 1 (urgente) e 2 (non urgenti).

Per i Servizi Applicativi le richieste di modifica relative a password, profili utente, abilitazioni sono considerate di criticità di livello 2.

Le richieste di modifiche relative alle funzionalità dei servizi devono invece essere concordate fra il Dirigente di SIAF e il Responsabile del relativo servizio da una parte e i Dirigenti preposti delle varie Aree e i Responsabili dei relativi uffici dall'altra.

Gli indicatori utilizzati sono:

- Orario di accettazione della richiesta
- Tempo di attuazione della modifica

I valori di riferimento sono riportati nella tabella seguente (N/A: Non Applicabile)

Servizi	Criticità 1		Criticità 2	
	Orario di presa in carico	Tempo di attuazione della modifica	Orario di presa in carico	Tempo di attuazione della modifica
Collegamento dial-up	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Collegamento ADSL	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Fonia di Ateneo	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Connettività intranet	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Connettività internet	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Servizio di DNS	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Servizio Proxy	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Posta elettronica per il personale	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Posta elettronica per gli studenti	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Gestione di mailing list di ateneo	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Hosting di mailing list	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Hosting di siti web	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Cercachi-cercadove	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Prenotazione aule	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Bacheche elettroniche	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Servizio directory (LDAP)	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Gestione del protocollo	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Gestione contabilità e inventario dei beni mobili (CIA)	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Gestione del personale	N/A	N/A	Entro le ore 17	3 giorni lavor.

Gestione delle carriere studenti	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Gestione programmazione didattica	N/A	N/A	Entro le ore 17	3 giorni lavor.
Gestione anagrafe ricerca	N/A	N/A	Entro le ore 17	3 giorni lavor.
Gestione delle biblioteche e del catalogo	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Servizi al personale	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Servizi agli studenti	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Offerta formativa	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Archiviazione e-prints	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Datawarehouse	N/A	N/A	Entro le ore 17	3 giorni lavor.
Call center (via WEB)	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Gestione licenze software (distribuzione)	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Hosting dati utenti	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Segnalazione polizze	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Richiesta smaltimento rifiuti	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
E-learning (Moodle)	N/A	N/A	Entro le ore 13	3 giorni lavor.

Le richieste inviate dopo la scadenza riportata in tabella verranno prese in carico dallo SIAF a partire dalle ore 9.00 del giorno lavorativo successivo.

3 SLA di utilizzo

3.2 Attivazione

L'attivazione dei servizi che necessitano di richiesta dovrà avvenire secondo le modalità descritte nel sito istituzionale di SIAF all'indirizzo: www.siaf.unifi.it . Tali servizi sono:

- Collegamento dial-up (per collaboratori esterni)
- Collegamento ADSL
- Fonia di Ateneo (nuove prese)
- Connettività Intranet (connessioni wireless o da postazioni pubbliche per collaboratori esterni)
- Connettività Internet (connessioni wireless o da postazioni pubbliche per collaboratori esterni e Enti GARR)
- Servizio DNS (registrazione domini, DNS primario e secondario)
- Servizio Proxy (accesso dalle reti degli enti GARR)
- Posta elettronica per il personale (solo per dottorandi, specializzandi, assegnisti, collaboratori esterni e caselle di funzione; inoltre per altre università e Enti GARR)
- Posta elettronica per gli studenti
- Hosting di mailing list
- Hosting di siti web
- Prenotazione aule (gestione)
- Bacheche elettroniche (gestione)
- Servizio directory (LDAP) (per collaboratori esterni)
- Gestione del protocollo
- Gestione della contabilità e dell'inventario dei beni mobili
- Gestione del personale
- Gestione delle carriere studenti
- Gestione programmazione didattica
- Gestione anagrafe ricerca
- Gestione delle biblioteche e del relativo Catalogo on-line (per esterni che necessitano di autorizzazione)
- Servizi on-line al personale
- Servizi on-line agli studenti (amministrazione)
  - Amministrazione Piani di Studio
  - Amminstrazione prenotazione esami
  - Amministrazione prenotazione posto segreteria
- Offerta formativa (gestione e messaggistica)
- Datawarehouse
- Call Center (per collaboratori esterni)
- Gestione licenze software
- Hosting dati utenti

- Gestione polizze (per gestione)
- Richiesta smaltimento rifiuti (per gestione)
- E-learning

Al ricevimento della richiesta, SIAF valuta:

- La completezza dei dati forniti nel modulo di richiesta
- La appartenenza del richiedente alle categorie di utenza aventi diritto alla attivazione del servizio

SIAF non si assume alcuna responsabilità circa dichiarazioni errate e/o mendaci. Il richiedente è totalmente (civilmente e penalmente) responsabile delle informazioni fornite attraverso il modulo di richiesta e si impegna a rispettare quanto in esso specificato. Il richiedente si assume ogni responsabilità in relazione all'utilizzo dei servizi. In particolare deve attenersi alle norme legislative esistenti e alle norme previste dai regolamenti di Ateneo.

Ad attivazione effettuata, per l'eventuale comunicazione di una password, sarà utilizzata una modalità che ne tuteli la riservatezza.

Per il servizio Gestione della Programmazione Didattica e dell'Anagrafe della Ricerca le richieste di attivazione verranno inviate al CINECA, che gestisce il servizio.
Per il servizio Gestione delle biblioteche le richieste di attivazione sono gestite dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.

I seguenti servizi sono automaticamente attivati al momento della formalizzazione del rapporto tra l'Utente e l'Ateneo:

- Collegamento dial-up (personale di Ateneo, dottorandi, specializzandi, assegnisti)
- Fonia di Ateneo
- Connettività Intranet (personale di Ateneo, dottorandi, specializzandi, assegnisti, studenti per connessioni wireless o da postazioni pubbliche)
- Connettività Internet (personale di Ateneo, dottorandi, specializzandi, assegnisti, studenti per connessioni wireless o da postazioni pubbliche)
- Servizio proxy
- Posta elettronica per il personale (caselle per personale di Ateneo)
- Gestione di mailing list di ateneo
- Cercachi-cercadove
- Prenotazione aule (consultazione)
- Bacheche elettroniche (consultazione)
- Servizio directory LDAP (personale di Ateneo, dottorandi, specializzandi, assegnisti, studenti)
- Gestione del personale (per consultazione presenze personali via web)
- Gestione della anagrafe della ricerca (per consultazione anagrafe e alimentazione del proprio sito docente)
- Gestione delle biblioteche e del relativo catalogo on-line (catalogo)
- Servizi al personale (alcuni)
- Servizi on-line agli studenti
- Offerta formativa (consultazione)
- Archiviazione e-prints
- Call center
- Gestione polizze (segnalazioni)
- Richiesta smaltimento rifiuti (segnalazioni)
- E-learning (per consultazione materiale didattico non protetto)

3.3 Monitoraggio

SIAF svolge attività di monitoraggio sulle infrastrutture hardware e di rete, sui sistemi operativi e sul software di base inclusi i RDBMS, e sui servizi. I parametri monitorati sono:

- Spazio disco
- Occupazione di memoria
- Carico elaborativi
- Tempi di risposta

I servizi di monitoraggio possono essere svolti con modalità automatica o manuale e con diverse tipologie di orario, secondo la seguente tabella:

Servizi	Modalità	Orario
Collegamento dial-up	Automatica	O_T
Collegamento ADSL	Automatica	O_T
Fonia di Ateneo	Automatica	O_T
Connettività intranet	Automatica	O_T
Connettività internet	Automatica	O_T
Servizio di DNS	Automatica	O_T
Servizio Proxy	Automatica	O_T
Posta elettronica per il personale	Manuale	O_R
Posta elettronica per gli studenti	Manuale	O_R
Gestione di mailing list di ateneo	Manuale	O_R
Hosting di mailing list	Manuale	O_R
Hosting di siti web	Automatica	O_T
Cercachi-cercadove	Automatica	O_T
Prenotazione aule	Automatica	O_T
Bacheche elettroniche	Automatica	O_T
Servizio directory (LDAP)	Manuale	1 volta al giorno
Gestione del protocollo	Manuale	1 volta al giorno
Gestione contabilità e inventario dei beni mobili (CIA)	Manuale	1 volta al giorno
Gestione del personale	Manuale	1 volta al giorno
Gestione delle carriere studenti	Manuale	1 volta al giorno
Gestione programmazione didattica	Automatica	O_P
Gestione anagrafe ricerca	Automatica	O_P
Gestione delle biblioteche e del catalogo	Manuale	1 volta al giorno
Servizi ai docenti	Manuale	1 volta al giorno
Servizi agli studenti	Manuale	1 volta al giorno
Offerta formativa	Manuale	1 volta al giorno
Archiviazione e-prints	Manuale	2 volte a settimana
Datawarehouse	Automatica	O_T
Call center (via WEB)	Automatica	O_T
Gestione licenze software (distribuzione)	Manuale	1 volta al giorno
Hosting dati utenti	Manuale	1 volta al giorno
Segnalazione polizze	Automatica	O_T
Richiesta smaltimento rifiuti	Automatica	O_T
E-learning (Moodle)	Manuale	1 volta al giorno

N.B. Gli orari di svolgimento delle attività di monitoraggio in modalità manuale (grazie alla disponibilità e alla flessibilità del personale e nell'ottica dell'adesione ai "progetti di incentivazione della produttività e miglioramento e ampliamento dei servizi") in media si estendono ad una copertura oraria maggiore rispetto a quella riportata nella tabella: a seconda delle unità di personale che afferiscono ai servizi, il tempo medio di monitoraggio effettivo si può estendere sino ad un orario di 9 x 5 (9 ore per 5 giorni pari a 45 h/sett.).

3.4 Supporto all'utenza

SIAF mette a disposizione dell'Utente un Call Center per la segnalazione di anomalie di funzionamento e come centro di primo contatto, raccolta e smistamento delle richieste di supporto tecnico. Le modalità di utilizzo del servizio sono consultabili sul sito www.siaf.unifi.it.

Oltre al servizio di Call Center l'utente può trarre aiuto da informazioni on-line reperibili all'indirizzo www.siaf.unifi.it nella sezione "SOS Utenti" (help on line) e nella sezione relativa alle FAQ.

3.5 Comunicazioni all'Utente

Oltre alla informativa riguardante eventuali discontinuità dei servizi, SIAF dispone di un servizio di informazione all'utente che riguarda, in generale, uno o più dei seguenti aspetti:

- Informazioni sul servizio (caratteristiche, modalità di utilizzo, novità)
- Report statistici di utilizzo

Più specificatamente, la tabella che segue mostra il dettaglio dell'informativa fornita per ciascun servizio, in termini di tipologia di informazioni e canale di comunicazione:

Servizio	Tipologia di informazioni fornite	Canale di comunicazione
Collegamento dial-up	Informazioni sul servizio	Web
Collegamento ADSL	Informazioni sul servizio	Web Mailing list utenti
Fonia di Ateneo	Informazioni sul servizio	Web Mailing list utenti
Connettività intranet	Informazioni sul servizio Report statistici	Web Mailing List del personale
Connettività internet	Informazioni sul servizio Report statistici	Web Mailing List del personale
Servizio di DNS	Informazioni sul servizio	Web Mailing List del personale
Servizio Proxy	Informazioni sul servizio	Web
Posta elettronica per il personale	Informazioni sul servizio Report statistici	Web Mailing list utenti
Posta elettronica per gli studenti	Informazioni sul servizio	Web
Gestione di mailing list di ateneo	Informazioni sul servizio	Web
Hosting di mailing list	Informazioni sul servizio	Mailing list utenti
Hosting di siti web	Informazioni sul servizio	Web Mailing list utenti
Cercachi-cercadove	Informazioni sul servizio	Web
Prenotazione aule	Informazioni sul servizio	Web
Bacheche elettroniche	Informazioni sul servizio	Web
Servizio directory (LDAP)	Informazioni sul servizio	Web
Gestione del protocollo	Informazioni sul servizio	Avvisi in linea Web Mailing list utenti
Gestione contabilità e inventario dei beni mobili (CIA)	Informazioni sul servizio	Avvisi in linea Web Mailing list utenti
Gestione del personale	Informazioni sul servizio	Avvisi in linea Web Mailing List Utenti
Gestione delle carriere studenti	Informazioni sul servizio	Avvisi in linea Web Mailing list utenti
Gestione programmazione didattica	Informazioni sul servizio	Mailing list utenti
Gestione anagrafe ricerca	Informazioni sul servizio	Mailing list utenti
Gestione delle biblioteche e del catalogo	Informazioni sul servizio	Avvisi in linea Web Mailing list utenti
Servizi al personale	Informazioni sul servizio	Web Mailing list utenti
Servizi agli studenti	Informazioni sul servizio	Web
Offerta formativa	Informazioni sul servizio	Web
Archiviazione e-prints	Informazioni sul servizio	Web
Datawarehouse	Informazioni sul servizio	Web
Call center (via WEB)	Informazioni sul servizio	Web
Gestione licenze software (distribuzione)	Informazioni sul servizio	Web
Hosting dati utenti	Informazioni sul servizio	Web

Segnalazione polizze	Informazioni sul servizio	Web
Richiesta smaltimento rifiuti	Informazioni sul servizio	Web
E-learning (Moodle)	Informazioni sul servizio	Web

3.6 Documentazione e note di utilizzo

Le istruzioni per il corretto utilizzo dei servizi offerti da SIAF sono tenute costantemente aggiornate dal personale SIAF e sono consultabili all'indirizzo www.siaf.unifi.it nella sezione "SOS Utenti" e "Attività e Servizi".

4 Limiti di applicabilità

Sono di seguito riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione di SIAF e che, pertanto, costituiscono le eccezioni nell'applicabilità dello SLA:

- Cause di Forza Maggiore: eventi che, oggettivamente, impediscano al personale SIAF, o a personale specializzato del partner, di raggiungere la sede Utente, o i locali di SIAF, quali: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc;
- Inaccessibilità fisica all'area riservata all'Utente: situazione in cui l'Utente, per qualunque motivo, non renda disponibile l'accesso alle proprie aree riservate per cui è impossibile effettuare interventi di riparazione;
- Inaccessibilità logica alle risorse dell'Utente dovute a cambiamenti dei controlli di accesso fatte dall'Utente e non comunicate a SIAF
- Situazione di interruzioni del servizio rilevate dagli Utenti e dovute ad indisponibilità di reti di altri provider (es: ISP di accesso dell'utente);
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- Indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati (es. GARR);
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti (es. Wind, Telecom)

I valori di SLA possono subire delle variazioni che saranno pubblicate sul sito di SIAF.

APPENDICE A : SLA dei servizi

1 Servizi Internet

1.1 Servizi di accesso alla rete

Il collegamento tra la rete dell'Ateneo Fiorentino e il GARR, unitamente alle dotazioni tecnologiche di SIAF, permette di offrire una serie di servizi di accesso alla rete che consistono in:

- Collegamento dial-up
- Collegamento ADSL
- Fonia di Ateneo
- Connettività Intranet
- Connettività Internet
- Servizio DNS (registrazione domini, DNS primario e secondario)
- Servizio di proxy

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: **Collegamento dial-up**

DESCRIZIONE

Gli utenti dell'Università degli Studi di Firenze possono accedere alla rete di Ateneo da casa, ed in generale da remoto, tramite collegamenti di tipo dial-up. L'utente che si connette con questa modalità deve essere già registrato come user del server di autenticazione Radius.
Siaf cura la registrazione degli utenti e la gestione del database del server di autenticazione.
Inoltre, è possibile connettersi in dial-up da qualsiasi località italiana al costo di una chiamata urbana . Questo servizio, fornito dall'operatore Telecom, consente l'accesso alla rete Unifi agli utenti già registrati per il servizio dial-up.

OBIETTIVI

Connessione alla rete di Ateneo tramite Pstn.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale di Ateneo	Completo
Collaboratori esterni	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per Personale di Ateneo
Su richiesta per Collaboratori esterni

CARATTERISTICHE

Collegamento in modalità dial-up analogica (modem tradizionale)e digitale (ISDN).

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Server Olidata con processore AMD 64 bit;
- **Software di base:** Fedora Core6;
- **Software applicativo:** Freeradius

COSTO

gratuito: personale di ateneo

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, Connettività Internet, Servizio DNS, Servizio Proxy, Servizio directory (LDAP)

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:

Periodicità: bimensile; giorni schedulati: 1 / 15
Periodicità: bisettimanale; giorni schedulati: domenica / mercoledì
Periodicità: giornaliera (LOG) notturna

Manutenzione straordinaria pianificata:

Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
bimensile	1 e 15	Config. Sist. Oper. SW applicativo	4 ore	3 mesi	HD rem. nastro
giornaliera	notturna	LOG		2 anni	HD rem. nastro
bisettimanale	domenica /	Configurazione	30	3 mesi	HD rem.

	mercoledì	apparati rete	minuti		nastro
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: Collegamento Adsl

DESCRIZIONE

Il servizio Adsl, erogato da Siaf e Telecom Italia, consente l'accesso alla rete di Ateneo da una residenza privata (abitazione) con una connessione dedicata (IP over ATM).
Questa modalità rappresenta un'alternativa più veloce al tradizionale collegamento in linea commutata. Al vantaggio di non richiedere l'attivazione di un circuito (chiamata) in fase di collegamento ad Internet, e di conseguenza di essere sempre disponibile, si aggiunge quello di poter disporre di una velocità più alta (sino a 640 Kbs).

OBIETTIVI

Connessione a larga banda alla rete di Ateneo da utenza residenziale.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

- Il tipo di collegamento Adsl è: Ip over Atm in modalità bridged/routed
- L'utente dispone in questo caso di un solo IP pubblico
- E' possibile disporre di un router per la connessione di una rete domestica

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** bridge/router Adsl
- **Software:** protocollo TCP/IP attivo

COSTO

a pagamento

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, Connettività Internet, Servizio DNS, Servizio Proxy

INFORMATIVA PER L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

Comunicazioni di servizio

- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: bisettimanale; giorni schedulati: domenica / mercoledì

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
bisettimanale	Domenica / mercoledì	Config. apparati rete	30 minuti	3 mesi	HD rem. nastro

Gestione delle anomalie:
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 1 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T

SERVIZIO: **Fonia di Ateneo**

DESCRIZIONE

Il Sistema di Fonia di Ateneo consiste nell'insieme di PABX e IP-Pabx interconnessi. Gli utenti universitari possono comunicare tra loro, all'interno del Sistema, a costo zero utilizzando l'infrastruttra di rete dati. In questo contesto, la tecnologia emergente per realizzare il collegamento tra i Pabx è quella denominata Voip.
Il servizio fornito comprende la gestione tecnica dei centralini (funzionamento e riconfigurazione) e la attivazione di nuove prese (non vengono forniti gli apparati terminali).

OBIETTIVI

Ridurre i costi di esercizio.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatico
Su richiesta per nuove prese

CARATTERISTICHE

Pabx Philips, Pabx Alcatel, Pabx Ericsson, Ip-Pabx 3Com, Ip-Pabx Philips.

COSTO

Canoni linee, traffico e servizio manutenzione.

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- Call Center

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: bimestrale; giorno schedulato:
Periodicità: mensile; giorno schedulato: 1° lunedì del mese

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: sabato/domenica; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 8 ore
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Ad ogni modifica		PBX: Config. sistema, dati utente	8 ore	Fino al backup successivo	SIM HD rem.
bimestrale		PBX: Config. sistema, dati utente	8 ore	Fino al backup successivo	SIM HD rem.
mensile	1° lunedì	IP PBX: Config. sistema, dati utente	8 ore	Fino al backup successivo	HD rem.

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: Immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:

Criticità 1 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T

SERVIZIO: **Connettività Intranet**

DESCRIZIONE

Gli utenti dell'Università degli Studi di Firenze possono accedere alla rete di Ateneo dalla propria postazione di lavoro, tramite collegamenti di tipo wired o wireless.
La tecnologia utilizzata, a livello locale, per l'accesso fisico alla rete Intranet dell'Università degli Studi di Firenze è basata sullo standard Ethernet.

OBIETTIVI

- Connessione alla rete di Ateneo;
- Fruizione dei servizi di Ateneo.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale di Ateneo	Completo
Assegnisti, Dottorandi, Specializzandi	Completo
Studenti	Limitato (da postazioni al pubblico)
Collaboratori esterni autorizzati	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatico per Personale di Ateneo, Assegnisti, Dottorandi, Specializzandi, Studenti
Su richiesta per Collaboratori esterni

CARATTERISTICHE

La connettività Intranet nelle varie sedi dell'Ateneo è realizzata utilizzando diverse tecnologie fra cui Atm, xDsl, Frame relay, Ethernet (fibra ottica, rame, ponte ottico, ponte radio), wireless 802.11b/g.
La topologia della rete di Ateneo è costituita da:

- un anello (backbone) gigabit che connette 17 sedi,
- un sottoanello HDSL-ADSL che connette le sedi di media dimensione
- un sottoanello ISDN che connette le sedi di piccola dimensione

L'accesso dalle postazioni wireless e dalle postazioni al pubblico avviene previa autenticazione.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** switch Layer 2/Layer 3, Router, controller wireless
- **Software:** protocollo di Routing (Ospf)

COSTO

Gratuito

SERVIZI CORRELATI

Connettività Internet, Accesso Dial-Up, Accesso Adsl, Servizio Proxy, Servizio directory (LDAP)

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- Call Center
- Informazioni tecniche via web

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: bisettimanale; giorno schedulato: domenica / mercoledì

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto

bisettimanale	Domenica / mercoledì	Config. apparati rete	30 minuti	3 mesi	HD rem. nastro
Gestione delle anomalie: **Criticità 1 –** Presa in carico: Immediata; tempo notifica: immediata **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: **Connettività a Internet**	
DESCRIZIONE	
Agli utenti dell'Università degli Studi di Firenze viene fornita la connettività ad Internet tramite rete GARR da qualsiasi postazione connessa alla rete di Ateneo. L'accesso ad Internet è regolamentato.	
OBIETTIVI	
▪ Connessione alla rete Internet; ▪ Fruizione dei servizi Internet.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Assegnisti, Dottorandi, Specializzandi	Completo (da postazioni wired) Limitato (da postazioni wireless o al pubblico)
Studenti	Limitato (da postazioni wireless o al pubblico)
Collaboratori esterni autorizzati	Completo (da postazioni wired) Limitato (da postazioni wireless o al pubblico)
Enti GARR	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Automatico per Personale di Ateneo, Assegnisti, Dottorandi, Specializzandi, Studenti Su richiesta per Collaboratori esterni e Enti GARR	
CARATTERISTICHE	
Il collegamento della rete Unifi prevede attualmente un collegamento a 128 Mbs , in tecnologia Ethernet, con il backbone della rete GARR. L'apparato di frontiera per la rete Unifi è rappresentato da un doppio switch Cisco 3750. Il traffico verso la rete Internet viene regolamentato con delle limitazioni di banda attraverso un traffic shaper e con delle limitazioni sui siti raggiungibili attraverso il servizio proxy (blacklist e whitelist). **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** switch Cisco 3750 ▪ **Software:** Cisco ios rel. 12	
COSTO	
gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
Connettività Intranet, Accesso Dial-Up, Accesso Adsl, Servizio Proxy, Servizio directory (LDAP)	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio **Supporto all'utenza** ▪ Call Center ▪ informazioni tecniche via web	
GESTIONE TECNICA	
Orario di erogazione: O_T	
Uptime: 99,5%	
Manutenzione ordinaria: Periodicità: bisettimanale; giorno schedulato: domenica / mercoledì **Manutenzione straordinaria pianificata:** Giorno e orari prestabiliti: sabato 7 - 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore	

Backup e restore:					
Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
bisettimanale	Domenica / mercoledì	Config. apparati rete	30 minuti	3 mesi	HD rem. nastro
Gestione delle anomalie: **Criticità 1 –** Presa in carico: Immediata; tempo notifica: immediata **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 - Presa in carico:** entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: Servizio di DNS (registrazione domini, DNS primario e secondario)

DESCRIZIONE

La comunità Internet fa uso di nomi simbolici per la comunicazione tra utenti. A livello di rete i sistemi comunicano tra di loro utilizzando indirizzi numerici chiamati indirizzi IP. Il DNS ha il compito di associare l'indirizzo Ip di una macchina col nome simbolico assegnato. Inoltre il DNS gestisce un registro degli indirizzi, per mantenere l'univocità degli indirizzi IP in Internet.

Siaf gestisce il dominio di secondo livello unifi.it, tutti i domini di livello inferiore ad unifi.it, altri domini dell'ateneo e di enti GARR.
La gestione si riferisce alla registrazione dei domini e alla relativa manutenzione.

OBIETTIVI

- registrazione degli indirizzi IP
- registrazione dei domini
- funzionalità del servizio DNS.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Enti GARR	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Server Olidata con processore AMD 64 bit;
- **Software di base:** Fedora Core6;
- **Software applicativo:** Bind

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, Connettività Internet, Servizio ADSL, Servizio Dial up, Servizio Proxy

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: Bimensile; giorno schedulato: 1 e 15
Periodicità: giornaliera notturna

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
bimensile	1 e 15	Config. Sist. Oper.	4 ore	3 mesi	HD rem. nastro
giornaliera		SW applicativo Dati	4 ore	Fino al backup successivo	Vari HD rem.

Gestione delle anomalie: **Criticità 1 –** Presa in carico: Immediata; tempo notifica: immediata **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T

SERVIZIO: Servizio Proxy

DESCRIZIONE

Quando gli utenti che si appoggiano al server proxy accedono a pagine su siti WEB, il Server Proxy memorizza le pagine richieste dagli utenti. Nelle successive richieste delle stesse pagine da parte di tutti gli utenti, il server proxy fornisce, se conveniente, le pagine memorizzate, evitando una nuova connessione con il server WEB. Il server proxy ha un analogo funzionamento anche per lo scaricamento di file tramite FTP.

OBIETTIVI

Fornire il miglioramento della velocità ed efficienza dei collegamenti a siti Internet.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale di Ateneo	Completo
Studenti	Completo
Enti GARR	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- Automatica per l'accesso dalla rete di Ateneo
- Su richiesta per l'accesso dalle reti degli enti GARR

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Server Olidata con processore AMD 64 bit;
- **Software di base:** Fedora Core6;
- **Software applicativo:** Open Source SQUID

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

Collegamento dial-up, collegamento ADSL, connettività Intranet, connettività internet, servizio di DNS, hosting di siti WEB, Servizio directory (LDAP)

RAPPORTI CON L'UTENZA

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: Bimensile; giorno schedulato: 1 e 15
Periodicità: giornaliera notturna

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
bimensile	1 e 15	Config. Sist. Oper.	4 ore	3 mesi	HD rem. nastro
giornaliera		SW applicativo Dati	4 ore	Fino al backup successivo	Vari HD rem.

Gestione delle anomalie:
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 1 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T

1.2 Servizi Internet di comunicazione

Tramite i servizi di accesso alla rete SIAF offre una serie di servizi che permettono di comunicare via rete sia all'interno della rete INTRANET di Ateneo che in INTERNET. I servizi offerti consistono in:

- posta elettronica per il personale
- posta elettronica per gli studenti
- gestione di mailing list di Ateneo
- hosting di mailing list

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: Posta elettronica per il personale	
DESCRIZIONE	
Servizio di posta elettronica per il personale di ateneo	
OBIETTIVI	
Viene assicurata una casella postale a tutti gli utenti in servizio presso l'Università degli Studi di Firenze; viene inoltre offerta una casella postale anche ad altri enti esterni che abbiano diritto di utilizzare la rete del GARR	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Dottorandi, Specializzandi, Assegnisti	Completo
Collaboratori esterni	Completo
altre università	Completo
Enti GARR	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Automatica: per personale di Ateneo Su richiesta: per Dottorandi, Specializzandi, Assegnisti, Collaboratori esterni e caselle di funzione Su richiesta: per altre università e Enti GARR	
CARATTERISTICHE	
Protocolli: ESMTP (con autenticazione CRAM MD5), POP3 (con autenticazione APOP), IMAP; Accesso alla casella postale via Web; Scansione dei messaggi in arrivo con antivirus e antispamming (Sophos); Interfaccia Web per la modifica della password; Interfaccia Web per l'inserimento e il controllo di filtri antispam personalizzati; Possibilità di invio di risposte automatiche; Possibilità di avere indirizzi personalizzati (alias); Hosting di sottodomini di unifi.it. **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** cluster a tre nodi costituito da tre AlphaServer HP, HP Intel ▪ **Software di base:** OpenVms, Linux ▪ **Software applicativo:** Process PMDF, webmail yahMAIL, Sophos antivirus e antispam	
COSTO	
▪ gratuito: tutto il personale di Ateneo ▪ a pagamento: altre università, enti GARR	
SERVIZI CORRELATI	
Collegamento dial-up, collegamento ADSL, connettività Intranet, connettività internet, gestione delle mailing list di ateneo, hosting di mailing list	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo ▪ report statistici sull'utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ Call Center ▪ informazioni tecniche via web ▪ interventi in loco **Comunicazioni di servizio**	

- mailing list utenti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: mensile; giorno schedulato: 1° ven./mese
Periodicità: settimanale; giorno schedulato: venerdì
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Settimanale	Venerdì	Spazio disco utenti	4 ore	15 giorni armadio ignifugo	Cassette DLT
Giornaliero		SW applicativo	30 minuti	2 giorni	HD in raid
Mensile	1° venerdì	Sist. operativo	Immediato da HD; 40 minuti da cassetta	1 mese su Hd e 2 mesi su cassette in armadio ignifugo	HD non in linea e cassette DLT
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 1 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: In modalità manuale, con orario O_T

SERVIZIO: Posta elettronica per gli studenti

DESCRIZIONE

Servizio di posta elettronica per gli studenti

OBIETTIVI

Fornire il servizio di posta elettronica a tutti gli studenti dell'ateneo fiorentino

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Studenti	Completo

note: tutte le categorie (compresi studenti erasmus etc.)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta tramite referenti locali

CARATTERISTICHE

- Protocolli: POP3, ESMTP, HTTP;
- Accesso alle caselle via Web con il prodotto free della Endymion corporation MailMan standard editino;
- Attivazione di mailing list per singoli corsi di laurea e insegnamenti.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Sun ultra 250
- **Software di base:** SunOS (Solaris)
- **Software applicativo:** process pmdf – popstore; Web server Apache

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

Hosting di mailing list

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Comunicazioni di servizio

- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: settimanale; giorno schedulato: sabato

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Settimanale	Sabato	Config. Sist. Oper. SW applicativo Dati utente			

Gestione delle anomalie:
Criticità 2 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 8 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 1 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: In modalità manuale, con orario O_T

SERVIZIO: Mailing list di ateneo

DESCRIZIONE

Il servizio prevede la configurazione e la gestione di mailing list per rendere piu' immediata la comunicazione interna all'Ateneo: sono costituite mailing list di tutto il personale, organizzate per ruolo e per aree di ricerca di appartenenza e mailing list istituzionali, organizzate per funzioni omogenee (*).

OBIETTIVI

Garantire la distribuzione capillare delle informazioni di servizio emanate dalla amministrazione centrale e dagli organi autorizzati.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica

CARATTERISTICHE

I processi di gestione delle mailing list sono integrati nell'applicativo di posta elettronica.
Gli aggiornamenti delle liste vengono effettuati con cadenza mensile.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** cluster a tre nodi costituito da tre AlphaServer HP, HP Intel
- **Software di base:** OpenVms, Linux
- **Software applicativo:** Process PMDF, webmail yahMAIL, Sophos antivirus e antispam

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

Posta elettronica per il personale

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

Comunicazioni di servizio

- mailing list utenti

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: mensile; giorno schedulato: 1° ven./mese
Periodicità: settimanale; giorno schedulato: venerdì
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Settimanale	Venerdì	Spazio disco utenti	4 ore	15 giorni armadio ignifugo	Cassette DLT

Giornaliero		SW applicativo	30 minuti	2 giorni	HD in raid
Mensile	1° venerdì	Sistema operativo	Immediato da HD; 40 minuti da cassetta	1 mese su Hd e 2 mesi su cassette in armadio ignifugo	HD non in linea e cassette DLT
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità manuale, con orario O_T					

(*) Mailing List del personale: docenti suddivisi per fascia, tutti i docenti, docenti suddivisi per area di ricerca, personale tecnico-amministrativo, tutto il personale, ……

Mailing list istituzionali: tutte le unità amministrative, dipartimenti suddivisi per area di ricerca (ad esempio, umanistica, biomedica,…), tutti i dipartimenti, le facoltà, ……

SERVIZIO Hosting di Mailing list

DESCRIZIONE

Implementazione, configurazione e gestione di liste di distribuzione di posta elettronica su richiesta del personale o di strutture organizzative di ateneo per un utilizzo a supporto delle attività istituzionali. Tale servizio offre ai dipendenti di Ateneo, di potere disporre di strumenti di comunicazione veloci ed efficaci all'interno di gruppi definiti come, ad esempio, i partecipanti ad un progetto di ricerca, i partecipanti ad un particolare evento e così via.

OBIETTIVI

Garantire l'efficace funzionamento delle liste di distribuzione richieste dagli utenti

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale di Ateneo	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

I processi di gestione delle mailing list sono integrati nell'applicativo di posta elettronica.

Le mailing list possono essere personalizzate con le caratteristiche:

- controlli sulle iscrizioni (centralizzate, referenziate ecc.)
- controlli sull'invio di messaggi (limitati, moderati ecc.)
- inserimento di particolari identificativi nel Subject
- attivazione di specifici filtri per scartare posta indesiderata

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** cluster a tre nodi costituito da tre AlphaServer HP, HP Intel
- **Software di base:** OpenVms, Linux
- **Software applicativo:** Process PMDF, webmail yahMAIL, Sophos antivirus e antispam

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

Posta elettronica per il personale, Posta elettronica per gli studenti

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

Comunicazioni di servizio

- mailing list utenti

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:

Periodicità: mensile; giorno schedulato: 1° ven./mese

Periodicità: settimanale; giorno schedulato: venerdì

Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:

Giorno e orari prestabiliti: lunedì/mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto

Settimanale	Venerdì	Spazio disco utenti	4 ore	15 giorni armadio ignifugo	Cassette DLT
Giornaliero		SW applicativo	30 minuti	2 giorni	HD in raid
Mensile	1° venerdì	Sistema operativo	Immediato da HD; 40 minuti da cassetta	1 mese su Hd e 2 mesi su cassette in armadio ignifugo	HD non in linea e cassette DLT
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità manuale, con orario O_T					

1.3 Servizi internet di informazione

Appartengono a questa categoria i servizi che permettono la diffusione e/o fruizione di informazioni su Internet/Intranet.

I servizi offerti consistono in:

- hosting di siti web
- cercachi-cercadove
- prenotazione aule
- bacheche elettroniche

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: Hosting di siti Web

DESCRIZIONE

SIAF offre un servizio di hosting di siti web. Tale servizio è organizzato in modo da ospitare siti di diversa natura: statici, dinamici con accesso a DBMS e multimediali. L'aggiornamento dei siti medesimi avviene di conseguenza o tramite tradizionale FTP o direttamente via web remoto.

OBIETTIVI

Fornire infrastruttura tecnologica per l'erogazione autonoma di servizi web da parte dei soggetti abilitati (vedi "Destinatari del servizio").

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
UADR di ateneo	Completo
Corsi di studio, Master, Corsi di perfezionamento	Completo
Associazioni di studenti riconosciute	Completo
Enti GARR	Completo
Associazioni sindacali	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

Supporto per pagine statiche, pagine dinamiche e database correlati

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + cluster HA e MS Windows
- **Software applicativo:** Apache, IIS, MySQL/SQLServer

COSTO

Sono previste 3 fasce di costo:

- gratuito: UADR per loro attività istituzionali, associazioni studentesche, associazioni sindacali
- I fascia: progetti di ricerca interuniversitari, progetti europei, convenzioni ecc. in cui sono coinvolte UADR
- II fascia: enti GARR

SERVIZI CORRELATI

Servizio directory (LDAP), Progettazione e realizzazione di siti web

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- FAQ
- informazioni tecniche dall'ufficio competente

Comunicazioni di servizio

- mailing list referenti dei siti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:

Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:

Giorno e orari prestabiliti: giovedì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto

	schedulati				
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 1 -** Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: cercachi-cercadove					
DESCRIZIONE					
Indirizzario avanzato dell'Ateneo.					
OBIETTIVI					
Fornire informazioni sul personale dell'Ateneo e sulla dislocazione delle strutture di quest'ultimo.					
DESTINATARI DEL SERVIZIO					
Categorie Utenti					**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo					Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO					
Automatico					
CARATTERISTICHE					
▪ Database locale in MS Access ▪ Interfaccia php/MySQL su server **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** HP Intel- Locale: PC Windows ▪ **Software di base:** Linux + Cluster HA – Windows ▪ **Software applicativo:** MS Access, MySQL					
COSTO					
gratuito					
SERVIZI CORRELATI					
connettività Intranet, connettività a internet, gestione del personale (carriere), progettazione realizzazione e gestione del sito web istituzionale di Ateneo					
RAPPORTI CON L'UTENZA					
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente **Comunicazioni di servizio** ▪ avvisi in linea					
GESTIONE TECNICA					
Orario di erogazione: O_T					
Uptime: 99,5%					
Manutenzione ordinaria: Periodicità: giornaliera (notturna) **Manutenzione straordinaria pianificata:** Giorno e orari prestabiliti: Lun./Merc. dopo le 14; tempo preavviso:2 gg lavor.; modalità di preavviso:Mailing List, Web; Discontinuità: 2 ore					
Backup e restore:					
Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro

Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico:entro le ore 13; attuazione:1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico:Entro le ore 13; attuazione: 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: Prenotazione aule

DESCRIZIONE

Ciascuna struttura può usufruire del servizio di prenotazione via WEB per le aule di propria competenza. Il servizio offre la possibilità di avere un quadro di insieme delle aule presenti nella struttura e della loro disponibilità. Le prenotazioni vengono fatte, su richiesta, da personale autorizzato.

OBIETTIVI

Snellire le procedure di prenotazione ed evitare rischi di sovrapposizione.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Tutti	Limitato (Consultazione)
Personale di Ateneo	Limitato (Gestione)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatico per consultazione
Su richiesta per gestione

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + cluster HA e MS Windows
- **Software applicativo:** Apache, IIS, MySQL/SQLServer

COSTO

Gratuito

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, Hosting di siti web, Servizio directory (LDAP), Progettazione e realizzazione di siti web

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- FAQ
- informazioni tecniche dall'ufficio competente

Comunicazioni di servizio

- mailing list referenti dei siti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: giovedì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su	6 ore a	3 settimane	nastro

		Filesystem (full backup)	volume		
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 1 -** Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: Bacheche elettroniche

DESCRIZIONE

Il servizio consente la gestione integrata e visualizzazione, su appositi display dislocati presso varie sedi dell'Ateneo, di messaggi e informazioni sull'occupazione delle aule.
I messaggi vengono inseriti direttamente da personale autorizzato tramite una applicazione via web; le informazioni sulle occupazioni delle aule sono estratte dal servizio Prenotazione Aule.

OBIETTIVI

Offrire informazioni aggiornate agli studenti.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Studenti	Limitato (Consultazione)
Personale di Ateneo	Limitato (Gestione)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatico per consultazione
Su richiesta per gestione

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + cluster HA e MS Windows
- **Software applicativo:** Apache, IIS, MySQL/SQLServer

COSTO

Gratuito

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, Hosting di siti web, Servizio directory (LDAP), Prenotazione Aule

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- informazioni tecniche dall'ufficio competente

Comunicazioni di servizio

- mailing list referenti dei siti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: giovedì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su	6 ore a	3 settimane	nastro

		Filesystem (full backup)	volume		
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 1 -** Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

2 Servizi applicativi

2.1 Sistema Informativo di Ateneo

Il sistema informativo di ateneo gestito da SIAF è un complesso di sottosistemi di supporto alle attività delle unità amministrative ed è composto da:

- servizio directory (LDAP)
- gestione del protocollo (TITULUS)
- gestione della contabilità e dell'inventario dei beni mobili (CIA e CIAWeb)
- gestione del personale (ISED: presenze, concorsi, assegni di ricerca)
- gestione del personale (CSA)
- gestione delle carriere studenti (GISS)
- gestione della programmazione didattica (U-GOV didattica)
- gestione della anagrafe della ricerca (U-GOV ricerca)
- gestione delle biblioteche e del catalogo on-line (Aleph 500)

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: **Servizio Directory (LDAP)**

DESCRIZIONE

Il servizio di Directory LDAP è un sistema di autenticazione centralizzata basato sullo standard Lightweight Directory Access Protocol (LDAP), che utilizza il software open source OpenLDAP.
Il directory service viene costantemente aggiornato ed alimentato con i dati estratti dai sistemi legacy del Sistema Informativo di Ateneo, secondo politiche specifiche che tengono conto delle diverse dinamiche (iscrizioni, lauree, cessazioni dal servizio etc.).
Il servizio, che contiene le credenziali della maggior parte dei soggetti che operano all'interno del contesto universitario, viene utilizzato dai servizi on line, dai servizi di rete e ed è via via esteso ai vari servizi SIAF per l'Ateneo. Può gestire l'autenticazione ai servizi dell'Ateneo anche per utenti afferenti ad altri enti o istituzioni.

OBIETTIVI

Fornire un sistema di autenticazione unico centralizzato

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Dottorandi, Assegnisti, Specializzandi	Completo
Studenti (compresi Erasmus, SSIS)	Completo
Collaboratori esterni	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per Personale di Ateneo, Dottorandi, Assegnisti, Specializzandi, Studenti
Su richiesta per Collaboratori esterni

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnoclogica

- **Hardware** HP intel
- **Software di base** Linux + Cluster HA
- **Software applicativo** OpenLDAP

COSTO

Gratuito

SERVIZI CORRELATI

Connettività INTRANET, Connettività INTERNET

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- Call Center

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)
Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti:Lun./Merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2gg. lavorat. ; modalità di preavviso:Mailing list e web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco

Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 1 –** Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediato **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 4 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità manuale, con orario una volta al giorno					

SERVIZIO: Gestione del Protocollo (TITULUS)					
DESCRIZIONE					
Attualmente il sottosistema comprende il Protocollo dell'Unità Amministrativa Centrale (Rettorato), di SIAF, del Sistema Bibliotecario di Ateneo, dei Poli, del Museo di Storia Naturale, delle Presidenze delle Facoltà.					
OBIETTIVI					
SIAF gestisce la procedura assicurando il normale svolgimento del servizio.					
DESTINATARI DEL SERVIZIO					
Categorie Utenti			**Tipologia Servizio**		
Personale Amministrativo			Completo (Gestione)		
Personale Tecnico-Amministrativo			Limitato (Consultazione)		
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO					
Su richiesta					
CARATTERISTICHE					
Piattaforma tecnologica ▪ **Hardware:** HP intel ▪ **Software di base:** Linux + Cluster HA ▪ **Software applicativo:** highway					
COSTO					
gratuito					
SERVIZI CORRELATI					
connettività Intranet					
RAPPORTI CON L'UTENZA					
Supporto all'utenza ▪ Call Center ▪ informazioni tecniche via web ▪ interventi in loco per installazione scanner **Comunicazioni di servizio** ▪ mailing list utenti					
GESTIONE TECNICA					
Orario di erogazione: O_T					
Uptime: 99,5%					
Manutenzione ordinaria: Periodicità: giornaliera (notturna)					
Manutenzione straordinaria pianificata: Giorno e orari prestabiliti: lun./merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore					
Backup e restore:					
Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl.	dip. tipo	3 – 7 giorni	disco

		file attività)	ripristino		
Gestione delle anomalie: **Criticità 1** - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno					

SERVIZIO: Gestione della contabilità e dell'inventario dei beni mobili (CIA e CIAWEB)

DESCRIZIONE

Il sottosistema comprende due aree funzionali:

- Contabilità
- Inventari Beni Mobili

Il servizio è erogato per mezzo del "pacchetto applicativo" CIA (Contabilità Integrata d'Ateneo) sviluppato dal CINECA che comprende la Gestione della Finanziaria, la Gestione Economica, la Gestione Compensi e Missioni e la Gestione Inventario.
Questo sosttosistema interopera con un servizio a parte, denominato CIAWeb che consente ai docenti abilitati la visualizzazione delle disponibilità delle voci di bilancio dei propri progetti e la formulazione di ordini di materiali.

OBIETTIVI

- gestire l'erogazione del servizio, inclusa la creazione di nuovi utenti e U.A, la gestione della base dati, l'esecuzione delle procedure per la predisposizione e la chiusura dei bilanci e per gli adempimenti fiscali e normativi previsti
- svolgere la funzione di interfaccia tra gli Uffici dell'Amministrazione Centrale, i Poli, i Dipartimenti e il CINECA per validare il rilascio di nuove versioni del software CIA ed effettuare l'analisi di eventuali anomalie e malfunzionamenti riscontrati
- supportare il personale dei predetti uffici nell'effettuazione dell'analisi funzionale di modifiche e nuove implementazioni da sottoporre alla valutazione del CINECA
- monitorare e coordinare i rilasci delle nuove procedure e delle correzioni, sulla base delle priorità concordate con gli uffici
- gestire l'installazione dei client attraverso i SIP (Servizi Informatici di Polo)
- CIAWeb: permettere l'inserimento di proposte d'acquisto da parte dei Docenti e degli uffici acquisti dei Poli.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale Amministrativo	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

- applicazione C/S a due livelli, le versioni aggiornate rilasciate dal CINECA possono essere scaricate dal sito web http://www.unifi.it/cia (pagina protetta da password)
- trasferimento giornaliero di dati con la banca tesoriera per ora tramite un PC dedicato, su linea commutata e con sw fornito dalla banca (richiede intervento manuale)
- estrazione periodica di dati per il controllo di gestione, per alcuni Poli e per il Datawarehouse

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + Cluster HA
- **Software applicativo:** Client VisualAge per piattaforme Windows

CIAWeb è un'applicazione IBM Web Sphere che gira su un server IBM dedicato, ospitato nella Server Farm SIAF; il database a cui si appoggia è lo stesso di CIA, la gestione è svolta remotamente da CINECA

COSTO

Gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, Datawarehouse

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea
- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza
- Call Center
- informazioni tecniche via web
- interventi in loco per installazioni del client

Comunicazioni di servizio
- mailing list utenti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_P

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lun./merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno

SERVIZIO: Gestione del personale
(ISED: presenze, concorsi, assegni di ricerca)

DESCRIZIONE

Il sottosistema comprende le seguenti aree funzionali:

1. Assegni di Ricerca
2. Concorsi
3. Presenze

Questi servizi sono gestiti dalla Società ISED S.p.A, in conformità a quanto previsto dal contratto vigente, che si avvale dei propri sistemi di elaborazione e software applicativi. Tutti i servizi sono ospitati presso la sede ISED di Roma.

OBIETTIVI

- coordinare e controllare la corretta erogazione dei servizi da parte del fornitore
- svolgere la funzione di interfaccia tra ISED e gli Uffici dell'Amministrazione Centrale, dei Poli e delle Unità Amministrative decentrate per effettuare l'analisi funzionale delle nuove implementazioni e delle personalizzazioni da richiedere
- supportare il personale degli uffici nell'effettuazione dei test di validazione delle procedure rilasciate, nella verifica e documentazione delle anomalie riscontrate, nella estrazione di dati e nella generazioni di report
- controllare (sulla base delle date fornite dagli uffici del personale) il rispetto delle scadenze per la fornitura di dati all'esterno (INPS,INPDAP, GLA, dati MIUR, dati per il 770, assistenza fiscale, etc.)
- monitorare e coordinare i rilasci delle nuove procedure e delle correzioni da parte della ISED, sulla base delle priorità e dei piani periodicamente revisionati con gli Uffici e concordati con la ISED

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale Amministrativo	Limitato
Personale Tecnico-Amministrativo	Limitato (consultazione presenze)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per consultazione presenze personali
Su richiesta

CARATTERISTICHE

- Vengono esportati giornalmente (su un server di appoggio) dati per la contabilità e per i servizi on-line per la didattica.
- Il server opera dietro un firewall (presso ISED) sul quale vengono abilitate le postazioni degli utenti dell'Università (servizio erogato da ISED con cadenza settimanale).
- Il collegamento FI-Roma è supportato da un link a 2Mb/s della Wind pagato da SIAF

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Server SUN 10000 (condiviso) ISED
- **Software di base:** Oracle
- **Software applicativo:** PowerBuilder, Java

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, servizi on-line per i docenti

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea
- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza
- Call Center
- informazioni tecniche via web
- interventi in loco per l'installazione dei client (quelli relativi ai client delle presenze e alle apparecchiature di timbratura sono a carico di ISED)

Comunicazioni di servizio
- mailing list utenti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_P

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: da concordare; tempo preavviso: 1 gg. lavorativo; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliera		dati	4 ore	1 mese	HD esterno DVD

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 17; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno

SERVIZIO: Gestione del personale (CSA)

DESCRIZIONE

Il sottosistema comprende le seguenti aree funzionali:

1. Giuridico (carriere del personale docente e non docente)
2. Pensioni
3. Stipendi (compresi gli specializzandi)
4. Comparto Area Medica

Il servizio è erogato per mezzo del "pacchetto applicativo" CSA del CINECA.

OBIETTIVI

- coordinare e controllare la corretta erogazione dei servizi da parte del fornitore
- supportare il personale degli uffici nell'effettuazione dei test di validazione delle procedure rilasciate, nella verifica e documentazione delle anomalie riscontrate, nella estrazione di dati e nella generazioni di report
- controllare (sulla base delle date fornite dagli uffici del personale) il rispetto delle scadenze per la fornitura di dati all'esterno (INPS,INPDAP, GLA, dati MIUR, dati per il 770, assistenza fiscale, etc.)

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale Amministrativo	Limitato

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

- Vengono esportati giornalmente (su un server di appoggio) dati per la contabilità, per i servizi on-line per la didattica e per ill datawarehouse.
- Le operazioni di stampa della modulistica (es. cedolini stipendi, CUD, etc.) sono effettuate presso il locali dell'Univ. in piazza S.Marco 4 e supportati dal personale operativo afferente a SIAF.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP intel
- **Software di base:** Linux + Cluster HA, Oracle
- **Software applicativo:** Windows Terminal Server

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, servizi on-line per i docenti, Datawarehouse

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web
- interventi in loco per l'installazione dei client (quelli relativi ai client delle presenze e alle apparecchiature di timbratura sono a carico di ISED)

Comunicazioni di servizio

- mailing list utenti
- avvisi in linea

Per richiedere una installazione di un nuovo utente è possibile contattare il servizio di **Call Center** o inviare messaggi a **help.personale@unifi.it**

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_P

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)
Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: martedì ore 9; tempo preavviso: / ; modalità di preavviso: / ; Discontinuità: 1 ora

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno

SERVIZIO: Gestione delle carriere studenti (GISS)

DESCRIZIONE

Il sottosistema comprende le funzioni per la gestione delle Carriere Studenti: immatricolazione, iscrizione anni successivi e gestione delle carriere degli Studenti dei Corsi di Laurea Triennale, Specialistica, Master di primo e Secondo Livello, Scuole di Specializzazione, Dottorati, Corsi Singoli in entrata (Erasmus); passaggi e trasferimenti; esame finale; esame di stato; le Collaborazioni studentesche; le tasse, le certificazioni, l'estrazione di liste e la generazione di stampe, gestione pagamento borse dottorandi.
Il servizio è erogato per mezzo del "pacchetto applicativo" GISS (Gestione Informatizzata della Segreteria Studenti) gestito dalla Società KION.

OBIETTIVI

- gestire l'erogazione del servizio
- svolgere la funzione di interfaccia tra gli uffici dell'Area delle Attività di Didattica, Ricerca e Servizi agli Studenti, le Segreterie Studenti e il fornitore di GISS per effettuare l'analisi funzionale delle nuove implementazioni e delle personalizzazioni da richiedere
- supportare il personale dei predetti uffici nell'effettuazione dei test di validazione delle procedure rilasciate e nella verifica e documentazione delle anomalie riscontrate
- monitorare e coordinare i rilasci delle nuove procedure e delle correzioni, sulla base delle priorità concordate con gli uffici dell'Area delle Attività di Didattica, Ricerca e Servizi agli Studenti.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale Amministrativo addetto alle segreterie, agli uffici Mobilità internazionale, agli uffici di Polo	Limitato
Studenti, Specializzandi, Dottorandi (indirettamente, tramite servizi di front-office delle segr. Stud, e degli uffici di Polo)	Limitato

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

- Durante i periodi di pagamento delle tasse il file dei pagamenti (MAV) registrati dalla banca tesoriera vengono importati e riversati sul DB server di GISS, poi viene attivata un'apposita procedura che effettua le opportune elaborazioni ed aggiorna il DB.
- Un'apposita procedura di esportazione delle tabelle viene attivata per duplicare una parte del database per i servizi on-line per la didattica.
- Il database viene esportato per alimentare il Datawarehouse.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP intel
- **Software di base:** Linux + Cluster HA, Oracle
- **Software applicativo:** Oracle Application Server con Form e Report Server

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, servizi on-line per i docenti, servizi on-line per gli studenti, contabilità e inventari, Datawarehouse

RAPPORTI CON L'UTENZA

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

Comunicazioni di servizio

- mailing list utenti

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_P

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:

Periodicità: mensile

Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:

Giorno e orari prestabiliti: lun./merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco

Gestione delle anomalie:

Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata

Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:

Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno

SERVIZIO: Gestione della programmazione didattica (U-GOV didattica)

DESCRIZIONE

Il Servizio di Gestione della programmazione didattica è una applicazione web che copre l'intero processo che va dall'istituzione di un nuovo corso di studio fino alla definizione dell'offerta formativa annuale, degli incarichi di docenza e delle regole per la composizione dei piani di studio degli studenti.

OBIETTIVI

Il sistema comprende le funzioni per consetire alle Facoltà:

- la creazione/gestione dei corsi di studio a livello di ordinamento, che rappresenta la fase più alta della programmazione;
- la gestione dei regolamenti didattici e la successiva gestione delle regole per i piani di studio, che nell'insieme definisce l'ampia gamma di regole di fruizione di un determinato corso di studio;
- la programmazione didattica vera a propria, ovvero la fase di definizione dettagliata degli insegnamenti (attività formative), delle loro caratteristiche strutturali, degli incarichi di docenza a copertura delle attività formative attivate e dei contenuti formativi.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Presidenze di Facoltà	Limitato
Uffici dell'Area Didattica	Limitato
Ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione	Limitato (consultazione)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

Il servizio interagisce con la Banca Dati OFF.F del Ministero
Le interazioni con il sistema informativo gestione carriere studenti (GISS) sono relative al riversamento della programmazione didattica annuale.
Le interazioni con il sistema informativo del personale (CSA) sono relative alle anagrafiche docenti (di ruolo e a contratto) e al riversamento delle coperture (incarichi di docenza).

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Sistema cluster ad elevata disponibilità
- **Software di base:** UNIX con capacità di fail-over delle istanze
- **Software applicativo:** Oracle Application Server

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, gestione del personale, gestione carriere degli studenti

RAPPORTI CON L'UTENZA

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

Comunicazioni di servizio

- mailing list utenti

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_P

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: trimestrale, con sospensione fuori orario di lavoro di 3-6 ore
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:

Giorno e orari prestabiliti: da concordare; tempo preavviso: 1 gg. lavorativo; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliera		Dati del DB (backup online + export)	Alcune ore	1 settimana (tempo > per singoli backup, su richiesta)	STK SL8500 StorageTek Streamline + IBM Tivoli ADSM

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: entro 4 ore; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 8 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 17; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Automatico, con orario O_P

SERVIZIO: Gestione della anagrafe della ricerca (U-GOV ricerca)

DESCRIZIONE

U-GOV Ricerca è l'Area Funzionale U-GOV progettata per la gestione e il monitoraggio delle attività di ricerca a livello di Ateneo.
Il modulo per ora attivato è "Catalogo e Valutazione Prodotti" che consente di archiviare e consultare tutti i prodotti della ricerca e di gestire i processi di valutazione dei prodotti presenti nel catalogo di Ateneo. Mantiene automaticamente sincronizzato ed aggiornato il sito docente ministeriale esportando i dati presenti al suo interno.

OBIETTIVI

Consentire ai docenti e ricercatori dell'Ateneo di gestire l'archivio dei propri prodotti della Ricerca tramite un'unica interfaccia, con la possibilità di poter utilizzare i dati inseriti sia per finalità ministeriali che interne all'Ateneo.

Le principali funzionalità prevedono:

- Strutturazione configurabile delle tipologie di prodotti
- Caricamento automatico iniziale da Sito Docente MiUR
- Individuazione automatica dei prodotti duplicati
- Riconoscimento autori di Ateneo (e loro stato giuridico economico)
- Ricerca guidata sulle schede dei prodotti
- Gestione delle pubblicazioni del docente con collegamento al catalogo
- Recupero da riviste ANCE
- Aggiornamento automatico dati in Sito Docente MiUR.

Succesive evoluzioni prevedono il rilascio di moduli e funzioni per la gestione della valutazione e per la rendicontazione dei progetti di ricerca.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Docenti e Ricercatori	Limitato
Uffici dell'Amm.Centrale (Area della Ricerca)	Completo
Nucleo di Valutazione	Limitato (consultazione)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per consultazione e alimentazione del proprio sito docente
Su richiesta

CARATTERISTICHE

Il servizio interagisce con il sito docente ministeriale.
Le interazioni con il sistema informativo del personale (CSA) sono relative al riconoscimento dei dati angrafici e di carriera del docente.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Sistema cluster ad elevata disponibilità
- **Software di base:** UNIX con capacità di fail-over delle istanze
- **Software applicativo:** Oracle Application Server

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, gestione del personale

RAPPORTI CON L'UTENZA

Supporto all'utenza

- Call Center
- informazioni tecniche via web

Comunicazioni di servizio

- mailing list utenti

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_P

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: trimestrale, con sospensione fuori orario di lavoro di 3-6 ore
Periodicità: giornaliera (notturna)
Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: da concordare; tempo preavviso: 1 gg. lavorativo; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 4 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliera		Dati del DB (backup online + export)	Alcune ore	1 settimana (tempo > per singoli backup, su richiesta)	STK SL8500 StorageTek Streamline + IBM Tivoli ADSM

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: entro 4 ore; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 8 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 17; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Automatico, con orario O_P

SERVIZIO: Gestione delle biblioteche e del catalogo on-line (Aleph 500)

DESCRIZIONE

Il sistema gestionale delle biblioteche si avvale del pacchetto software “Aleph” (fornito da Ex Libris / Atlantis) che supporta i moduli funzionali per la gestione bibliotecaria: Acquisizione, Catalogazione, Inventariazione, Collocazione, Periodici, Circolazione, Gestione utenti, Statistiche. La Catalogazione può avvenire secondo la modalità "partecipata" con l'Indice SBN, nell'ambito della cooperazione con il Servizio Bibliotecario Nazionale di cui l'Università di Firenze è stata promotrice fin dai primi anni 80.
L’OPAC è parte integrante del pacchetto gestionale delle biblioteche (Aleph).
Parte delle attività di Amministrazione, Configurazione e Gestione Operativa viene svolta da personale del Sistema Bibliotecario d’Ateneo (SBA).

OBIETTIVI

- gestire l'erogazione del servizio, compresa la gestione delle basi dati, e gli adempimenti relativi al calcolo dei valori patrimoniali, scarichi inventariali etc.
- gestire l’erogazione del servizio OPAC
- effettuare la manutenzione correttiva ed evolutiva delle procedure gestionali sviluppate autonomamente
- interfacciarsi con l'ICCU (Istituto Centrale per il Catalogo Unico) del MBAC per gli aspetti tecnici relativi all'Indice SBN
- interfacciarsi con SBA (Sistema Bibliotecario d’Ateneo) per le procedure di evoluzione del pacchetto
- interfacciarsi con Atlantis tramite il servizio di Call Center (Pivotal) per richieste di manutenzione correttiva ed evolutiva

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Gestionale: Personale Bibliotecario	Completo
OPAC: Personale di Ateneo	Completo
OPAC: Studenti (compresi Erasmus, SSIS)	Completo
OPAC: Dottorandi	Completo
OPAC: Assegnisti	Completo
OPAC: Collaboratori esterni	Completo
OPAC: Esterni	Limitato

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per catalogo
Su richiesta per OPAC per Collaboratori esterni

CARATTERISTICHE

- L’OPAC è integrato con questo applicativo
- Acquisizione e aggiornamento dei dati anagrafici degli utenti sono effettuati a partire dagli archivi Legacy dell’Ateneo con procedure automatiche schedulate
- Le richieste di attivazione sono gestite dal Sistema Bibliotecario di Ateneo

Piattaforma tecnologica:

- **Hardware:** HP intel
- **Software di base:** Linux + Cluster HA, Oracle
- **Software applicativo:** Aleph

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, Servizio directory (LDAP), accesso on-line al catalogo del Servizio Bibliotecario d'Ateneo

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea
- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza
- Call Center
- informazioni tecniche via web

Comunicazioni di servizio
- mailing list utenti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lun./merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno

2.2 Servizi on-line

SIAF offre alcuni servizi on-line che agevolano alcune attività istituzionali permettendone una piu' efficiente gestione. I servizi on-line offerti comprendono:

- servizi on-line al personale
- servizi on-line agli studenti
- Offerta formativa (Penelope)

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: Servizi on-line al personale

DESCRIZIONE

I servizi attulamente attivi sono accessibili all'indirizzo **http://stud.unifi.it:8080/docenti.html**

Nome del servizio	Periodico/a scadenza o continuo (C)
Consultazione dati Studenti	C
Consultazione liste "Esami-Studenti Prenotati"	C
Amministrazione Prenotazioni Esami Studenti	C
Amministrazione Piani di Studio	Nei periodi previsti (Economia, Ingegneria, Architettura, SMFN, Scienze Politiche)
Gestione dei verbali a lettura ottica	C
Stampa verbali esami	C
Visualizzazione verbali d'esame	C
Registrazione esiti delle prove intermedie d'esame	C
Registro attività d'insegnamento e didattica	C
St@ge e tirocini	C
Gestione test di autovalutazione	Nei periodi previsti (Giurisprudenza,Economia)
Gestione iniziative studentesche	Nei periodi previsti
Amministrazione prenotazione posto in segreteria	C (Facoltà di Architettura, Lettere, Psicologia, Scienze della formazione, Medicina/Farmacia e per gli Uffici di Tutorato e Tirocini di Architettura)
Gestione cicli Centro Linguistico di Ateneo	C (riservato a personale CLA e Poli)
Gestione Valutazione dottorati di ricerca	Periodico (stabilito dal Nucleo di valutazione)
Gestione Progetti Europei	C

OBIETTIVI

Curare l'analisi, lo sviluppo e la gestione di questi servizi sulla base delle richieste provenienti dagli Uffici dell'Amministrazione Centrale e dei Poli, dalle Facoltà e dai Presidenti di Corsi di Studio.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Docenti e Ricercatori	Limitato
Personale Tecnico-Amministrativo (per funzioni di gestione)	Limitato

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica
Su richiesta per alcuni servizi

CARATTERISTICHE

I servizi utilizzano anche un sottoinsieme di tabelle esportato dal database GISS delle segreterie ed alcune tabelle esportate dal database del Personale.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Server SUN E3500 per la componente applicativa e server HP Linux per la componente RDBMS
- **Software di base:** Solaris, iPlanet Web Server v.6/JDK + Linux , RDBMS Oracle 9.2
- **Software applicativo:** Java Servlet e JSP

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, Servizio directory (LDAP), gestione del personale, gestione delle carriere studenti, gestione dei dottorati di ricerca.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- FAQ

- Call Center
- informazioni tecniche via web
- E' disponibile l'help on-line. Per segnalare problemi tecnici e avere informazioni sugli attuali e sui nuovi servizi i docenti possono scrivere a **online.help@unifi.it**

Comunicazioni di servizio

- avvisi in linea (nella home page)

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:

Periodicità: settimanale; giorno schedulato: martedì; discontinuità: 30 min. (alle 5.30)

Manutenzione straordinaria pianificata:

Giorno e orari prestabiliti: lun./merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing List e Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Settimanale	Martedì	Applicazioni	alcune ore	1 settimana in armadio ignifugo	Cassette DDS3
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco

Gestione delle anomalie:

Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata

Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:

Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno

SERVIZIO: Servizi on-line agli studenti

DESCRIZIONE

I servizi attualmente attivi sono accessibili all'indirizzo **http://stud.unifi.it:8080**

Nome del servizio	Periodico/a scadenza o continuo
Consultazione dati Studenti	C
Prenotazione Esami Studenti	C
Immissione Piani di Studio	Nei periodi previsti (Economia, Ingegneria, Architettura, SMFN, Scienze Politiche)
Compilazione domanda immatricolazione	Nel periodo previsto dal manifesto degli studi
Collaborazioni a tempo parziale	Nel periodo previsto dal manifesto degli studi
Assegnazione Tutor	C (Facoltà di Agraria, della Facoltà di Scienze Politiche ed agli studenti della Facoltà di Economia limitatamente ai corsi di laurea in Economia e Commercio, Economia Aziendale, Statistica, Economia e gestione dei servizi turistici)
Tesi di laurea di Architettura	Periodico (in base agli appelli di laurea)
Iscrizione laboratori Architettura	Periodico (su richiesta della Facoltà)
Vuoi effettuare un tirocinio?	C
Sportello Laurea Impresa	C
Prenotazione del posto in segreteria	C (Facoltà di Architettura, Lettere, Psicologia, Scienze della formazione, Medicina/Farmacia e per gli Uffici di Tutorato e Tirocini di Architettura)
Iscrizione ai Test di Autovalutazione	Nei periodi previsti (Giurisprudenza,Economia)
Iniziative Studentesche	Nel periodo previsto dal manifesto degli studi
Valutazione dottorati di ricerca	Periodico (stabilito dal Nucleo di valutazione)
Prenotazione Commissione Piani di Studio	C
Consultazione Catalogo dei Titoli delle Tesi	C

OBIETTIVI

Curare l'analisi, lo sviluppo e la gestione di questi servizi sulla base delle richieste provenienti dagli Uffici dell'Amministrazione Centrale, dei Poli e delle Facoltà.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale Amministrativo (per funzioni di amministrazione)	Limitato
Studenti regolarmente iscritti	Completo
Dottorandi	Limitato

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per Studenti
Su richiesta per Personale per amministrazione

CARATTERISTICHE

- I servizi utilizzano anche un sottoinsieme di tabelle esportato dal database GISS delle segreterie ed alcune tabelle esportate dal database del Personale.
- La password iniziale per gli studenti viene calcolata nel sistema delle segreterie studenti (GISS) e consegnata dal segretario al momento dell'immatricolazione. Lo studente può cambiare la propria password in ogni momento, se si dimentica la password deve recarsi alla segreteria per farsi assegnare una nuova password.

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Server SUN E3500 per la componente applicativa e server HP Linux per la componente RDBMS
- **Software di base:** Solaris, iPlanet Web Server v.6/JDK + Linux , RDBMS Oracle 9.2
- **Software applicativo:** Java Servlet e JSP

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

connettività Intranet, connettività a Internet, Servizio directory (LDAP), gestione delle carriere studenti, gestione dei Dottorati di ricerca.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- FAQ
- E' disponibile l'help on-line. Per segnalare problemi tecnici e avere informazioni sugli attuali e sui nuovi servizi gli studenti possono scrivere a **online.help@unifi.it**

Comunicazioni di servizio

- avvisi in linea (nella home page)

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: bisettimanale; giorno schedulato: martedì e giovedì; discontinuità: 3 h (prima delle 7)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: lun./merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Settimanale	Martedì	Applicazioni	alcune ore	1 settimana in armadio ignifugo	Cassette DDS3
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco

Gestione delle anomalie:
Criticità 1 - Presa in carico: immediata; tempo notifica: immediata
Criticità 2 - Presa in carico: entro 4 ore

Gestione delle modifiche:
Criticità 2 - Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi

Monitoraggio: Manuale, 1 volta al giorno

SERVIZIO: Offerta formativa (Penelope)					
DESCRIZIONE					
Il servizio offre agli studenti la possibilità di consultare le informazioni inerenti l'offerta formativa proposta dalle singole Facoltà. Per ogni insegnamento sono disponibili le informazioni su: contenuto del corso, libri di testo consigliati, obiettivi formativi, prerequisiti, metodi didattici, modalità di verifica di apprendimento, programma del corso. Il servizio viene attivato per le Facoltà che ne fanno richiesta.					
OBIETTIVI					
Fornire via WEB le informazioni relative agli insegnamenti dei vari corsi di studio.					
DESTINATARI DEL SERVIZIO					
Categorie Utenti		**Tipologia Servizio**			
Studenti		Limitato (consultazione)			
Docenti e Ricercatori		Limitato (gestione)			
Personale Amministrativo		Limitato (gestione)			
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO					
Automatico per consultazione Su richiesta per gestione e messaggistica					
CARATTERISTICHE					
Le informazioni relative agli insegnamenti vengono prelevati dalla banca dati dell'offerta formativa; i dati relativi al docente vengono immessi dal docente stesso. **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** HP Intel ▪ **Software di base:** Linux + cluster HA e MS Windows ▪ **Software applicativo:** Apache, IIS, MySQL/SQLServer					
COSTO					
Gratuito					
SERVIZI CORRELATI					
Connettività Intranet, Connettività Internet, Servizio directory (LDAP), Progettazione e realizzazione di siti web, gestione della programmazione didattica (U-GOV didattica)					
RAPPORTI CON L'UTENZA					
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio **Supporto all'utenza** ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente **Comunicazioni di servizio** ▪ via web					
GESTIONE TECNICA					
Orario di erogazione: O_T					
Uptime: 99,5%					
Manutenzione ordinaria: Periodicità: giornaliera (notturna)					
Manutenzione straordinaria pianificata: Giorno e orari prestabiliti: lunedì e mercoledì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore					
Backup e restore:					
Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su	6 ore a	3 settimane	nastro

		Filesystem (full backup)	volume		
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità manuale, 1 volta al giorno					

2.3 Archiviazione e-prints

Le caratteristiche riepilogative del servizio sono riportate nella tabella che segue.

SERVIZIO: Archiviazione "e-prints"	
DESCRIZIONE	
Servizio per la gestione del self-archiving delle pubblicazioni dei docenti e ricercatori dell'Ateneo. All'indirizzo: **http://e-prints.unifi.it/**	
OBIETTIVI	
Fornire ai docenti e ricercatori dell'Ateneo un servizio di self-archiving, previsto dal Sistema Bibliotecario di Ateneo, conforme alla Open Archives Initiative (OAI).	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categoria di utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Studenti	Completo
altre Università	Completo
Enti GARR	Completo
Esterni	Completo
note: Su richiesta dell'autore, alcuni full-text sono protetti da password e la visibilità è limitata a gruppi ristretti di studenti/docenti	
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Automatica	
CARATTERISTICHE	
▪ Interfaccia di tipo Web ▪ Conformità al Open Archives Protocol for Metadata Harvesting OAI 1.1 and 2.0. **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** Server HP Intel ▪ **Software di base:** Linux, Cluster HA ▪ **Software applicativo:** "ePrints.org" realizzato dalla University of Southampton (GNU)	
COSTO	
gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
connettività Intranet, connettività a Internet	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** Informazioni tecniche dall'ufficio competente: ▪ per informazioni generali sul servizio **eprints@unifi.it** ▪ per problemi tecnici **eprints-tech@unifi.it**	
GESTIONE TECNICA	
Orario di erogazione: O_T	
Uptime: 99,5%	
Manutenzione ordinaria: Periodicità: Giornaliera (notturna). **Manutenzione straordinaria pianificata:** Giorno e orari prestabiliti: lun./merc. dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Web; Discontinuità: 2 ore	

Backup e restore:					
Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: Manuale, 2 volte al giorno					

3 Servizi di supporto

3.1 Servizi statistici

Appartengono a questa categoria i seguenti servizi generali di supporto:

- datawarehouse

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: **Datawarehouse**

DESCRIZIONE

Il servizio DAF, Datawarehouse dell'Ateneo Fiorentino, è il servizio riservato all'utenza accreditata per l'esplorazione sintetica e l'analisi delle informazioni contenute negli archivi del sistema informativo dell'Università di Firenze. Il servizio di datawarehouse è supportato da un portale (http://www.daf.unifi.it) che fornisce il supporto documentale e la documentazione statistica trasmessa al MUR per il sistema statistico nazionale.

OBIETTIVI

L'operazione dà risposta all'esigenza espressa dagli organi di governo e di controllo dell'Ateneo di disporre di un sistema unico e flessibile di analisi dei dati e di reportistica che, in tempo reale, fornisca le informazioni necessarie per operare le scelte, controllare e verificare l'andamento ed i risultati dei progetti previsti dai piani di sviluppo di Ateneo.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Rettore, Direttore Amministrativo, Dirigenti, Prorettori, Nucleo di Valutazione	Completo
Presidi	Completo
Soggetti accreditati	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

La consultazione dei dati avviene mediante l'accesso a tavole statistiche sviluppate sulla base delle principali esigenze dell'utenza conosciute. Sulle tavole l'utente ha la possibilità di ottenere approfondimenti e specifiche mediante l'esplorazione dei link proposti. L'informazione presentata è a un livello di dettaglio generale che può essere specificato attraverso un click sul link che ne dà accesso.

COSTO

Gratuito

SERVIZI CORRELATI

gestione della contabilità e dell'inventario dei beni mobili, gestione del personale e gestione delle carriere studenti

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- Informazioni tecniche dall'ufficio competente: **servizi.statistici@siaf.unifi.it**

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: Lun/Merc; tempo preavviso: 24 ore; modalità di preavviso: avviso in bacheca www.daf.unifi.it; Discontinuità: 2 h

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliera		Sw appl. Tivoli	Alcune ore	1 settimana su coda di backup	StorageTek 9310 Powderhorn

Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 16 ore
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: N/A; attuazione: N/A **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 17; attuazione: entro 3 giorni lavorativi
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T

3.2 Assistenza

Appartengono a questa categoria i seguenti servizi di supporto alla attività dell'utenza:

- call center
- gestione licenze software
- hosting dati utenti (file service)
- gestione polizze
- richiesta smaltimento rifiuti

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: Call center

DESCRIZIONE

Il CALL CENTER è il centro di primo contatto, raccolta e smistamento delle richieste di assistenza tecnica. Le richieste possono essere inserite da un operatore telefonico o direttamente dall'utente stesso tramite WEB all'indirizzo http://www.unifi.it/callcenter. Ad ogni richiesta viene assegnato un numero progressivo e l'utente ha la possibilità di verificare, via WEB, lo stato di avanzamento della propria richiesta.

OBIETTIVI

Offrire una gestione centralizzata per le richieste di assistenza, garantendo l'inoltro ai soggetti competenti e la gestione secondo le priorità acquisite.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Dottorandi, Assegnisti, Specializzandi	Completo
Studenti (compresi Erasmus, SSIS)	Completo
Collaboratori esterni	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per Personale di Ateneo, Dottorandi, Assegnisti, Specializzandi, Studenti
Su richiesta per Collaboratori esterni

CARATTERISTICHE

Servizio via WEB:
Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + cluster HA
- **Software applicativo:** Apache, MySQL, php

Servizio telefonico: disponibile da lunedì a venerdì con orario 9-13.

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

Hosting di siti web, Servizio directory (LDAP)

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- FAQ
- informazioni tecniche dall'ufficio competente

Comunicazioni di servizio

- mailing list
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA (Servizio via WEB)

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: giovedì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo	1 ora a sistema	1 giorno	disco

		(dup. immagine)			
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: **Gestione licenze software**

DESCRIZIONE

Acquisizione a prezzi agevolati del software di maggiore utilità per l'Ateneo.
Il servizio consiste in:

1. stipula di accordi Campus per i software di interesse comune
2. distribuzione del software tramite file zippato o immagine ISO scaricabile via web (CDS: Centro Distribuzione Software) per alcuni dei prodotti al punto 1

OBIETTIVI

Permettere la regolarizzazione delle licenze al più basso costo possibile

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Studenti	Completo

note: alcuni software non sono fruibili dagli studenti

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

Servizio di distribuzione:
Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + cluster HA
- **Software applicativo:** Apache, MySQL, php

COSTO

Gratuito o a pagamento

SERVIZI CORRELATI

connettività intranet, connettività a internet, servizio directory (LDAP)

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio

Supporto all'utenza

- telefonico

Comunicazioni di servizio

- mailing list utenti (utilizzata per le informazioni sul servizio)

GESTIONE TECNICA (Servizio di distribuzione)

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità:giornaliera (notturna)
Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti:Lun./Merc. dopo le 14; tempo preavviso:2 gg lavor.; modalità di preavviso:Mailing list, WEB; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full backup)	6 ore a volume	3 settimane	nastro

Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: N/A; attuazione: N/A **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le 13; attuazione: 3 giorni lavorat.					
Monitoraggio: In modalità manuale, con orario una volta al giorno					

SERVIZIO: Hosting dati utenti (file service)	
DESCRIZIONE	
SIAF offre un servizio di hosting di dati per gli utenti dei poli: il servizio può essere utilizzato dai singoli per gestire o per salvare i propri documenti di lavoro oppure da uffici o gruppi di ricerca per condividere documenti.	
OBIETTIVI	
Offrire una spazio disco sicuro e affidabile, con la garanzia di poter recuperare i dati in caso di danni alla propria stazione di lavoro.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo afferente a un Polo	Completo
Unità Amministrative	Completo
Gruppi di ricerca	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
Hardware: HP intel **Software di base:** Linux + Cluster HA **Software applicativo:** Samba	
COSTO	
Gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
Connettività Intranet, Hosting di siti web, Servizio directory (LDAP), Progettazione e realizzazione di siti web	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio **Supporto all'utenza** ▪ Call Center	
GESTIONE TECNICA	
Orario di erogazione: O_T	
Uptime: 99,5%	
Manutenzione ordinaria: Periodicità:giornaliera (notturna) **Manutenzione straordinaria pianificata:** Giorno e orari prestabiliti:Lun./Merc. dopo le 14; tempo preavviso:2 gg lavor.; modalità di preavviso:Mailing list, WEB; Discontinuità: 2 ore	
Backup e restore:	

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Settimanale		Dati residenti su server esterni alla Server Farm (Full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati residenti su server esterni alla Server Farm (Incrementale)	6 ore	3 settimane	nastro

Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: 8 ore
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: N/A; attuazione: N/A **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le 13; attuazione: 3 giorni lavorat.

Monitoraggio: In modalità manuale, con orario una volta al giorno

SERVIZIO: Gestione polizze

DESCRIZIONE

Ciascun Polo può usufruire di un servizio per la gestione via WEB delle polizze relativa a manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici: la gestione comprende la segnalazione del problema, l'emissione della polizza di lavoro e l'assegnazione alle ditte.

OBIETTIVI

Offrire un sistema automatizzato di gestione e di controllo delle polizze di lavoro

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale di Ateneo	Limitato (Segnalazioni)
Uffici Tecnici di Polo	Limitato (Gestione)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatico
Su richiesta (per gestione)

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + cluster HA
- **Software applicativo:** Apache, MySQL, php

COSTO

gratuito

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, Hosting di siti web, Servizio directory (LDAP), Progettazione e realizzazione di siti web

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- FAQ
- informazioni tecniche dall'ufficio competente

Comunicazioni di servizio

- mailing list referenti dei siti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: giovedì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su Filesystem (full	6 ore a volume	3 settimane	nastro

		backup)			
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

SERVIZIO: Richiesta smaltimento rifiuti

DESCRIZIONE

Tutte le strutture possono usufruire di un servizio per la gestione via WEB delle richieste di smaltimento rifiuti speciali: la gestione comprende la segnalazione dell'esigenza, l'emissione della polizza di lavoro, l'assegnazione alle ditte e l'adempimento degli obblighi di legge.

OBIETTIVI

Offrire un sistema automatizzato di gestione e di controllo dello smaltimento dei rifiuti speciali.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	Tipologia Servizio
Personale di Ateneo	Limitato (Segnalazioni)
Ufficio Tecnico del Polo Scientifico e Tecnologico di Sesto	Limitato (Gestione)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatico
Su richiesta per gestione

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + cluster HA
- **Software applicativo:** Apache, MySQL, php

COSTO

-

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, Hosting di siti web, Servizio directory (LDAP), Progettazione e realizzazione di siti web

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- FAQ
- informazioni tecniche dall'ufficio competente

Comunicazioni di servizio

- mailing list referenti dei siti
- avvisi in linea

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: giovedì dopo le 14; tempo preavviso: 2 gg. lavorativi; modalità di preavviso: Mailing list, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su	6 ore a	3 settimane	nastro

		Filesystem (full backup)	volume		
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: entro 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 1 giorno lavorativo **Criticità 2 -** Presa in carico: entro le ore 13; attuazione: entro 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità automatica, con orario O_T					

3.3 Formazione

Appartengono a questa categoria i seguenti servizi di supporto alla attività dell'utenza:

- e-learning (piattaforma Moodle)

Le caratteristiche riepilogative dei singoli servizi sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: **E-learning (Moodle)**

DESCRIZIONE

Piattaforma e-learning per l'erogazione di corsi on-line e per l'attivazione di attività "collaborative" on-line, ad integrazione e supporto di attività didattiche in presenza.

OBIETTIVI

Fornire una infrastruttura tecnologica (piattaforma Moodle) per l'erogazione autonoma di corsi a distanza, al fine di facilitare l'uso di un nuovo modello didattico, per favorire il dialogo fra docenti e studenti, anche attraverso lo sviluppo di comunità di apprendimento on-line, e per fornire allo studente materiale didattico di auto-apprendimento e di verifica on-line.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Docenti e Ricercatori	Completo
Collaboratori esterni	Completo
Studenti	Limitato
Enti pubblici, previa convenzione	-

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Automatica per consultazione materiale didattico non protetto
Su richiesta

CARATTERISTICHE

Piattaforma tecnologica:

- **Hardware:** HP Intel
- **Software di base:** Linux + Cluster HA
- **Software applicativo:** Moodle

COSTO

Gratuito per Studenti e strutture didattiche dell'Ateneo
A pagamento per convenzioni

SERVIZI CORRELATI

Connettività Intranet, connettività a Internet, Servizio directory (LDAP)

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

Supporto all'utenza

- Informazioni tecniche dall'ufficio competente : **moodle@unifi.it**

GESTIONE TECNICA

Orario di erogazione: O_T

Uptime: 99,5%

Manutenzione ordinaria:
Periodicità: giornaliera (notturna)

Manutenzione straordinaria pianificata:
Giorno e orari prestabiliti: Lun./Merc. dopo le 14; tempo preavviso:2 gg lavor.; modalità di preavviso:Mailing List, Web; Discontinuità: 2 ore

Backup e restore:

Periodicità	Giorni schedulati	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (dup. immagine)	1 ora a sistema	1 giorno	disco
Giornaliero		Sist. operativo e SW applicativo (full backup)	6 ore	3 settimane	nastro
Giornaliero		Dati su	6 ore a	3 settimane	nastro

		Filesystem (full backup)	volume		
Giornaliero		Database (full backup)	6 ore a database	3 settimane	nastro
Giornaliero		Database (repl. file attività)	dip. tipo ripristino	3 – 7 giorni	disco
Gestione delle anomalie: **Criticità 2 -** Presa in carico: 8 ore					
Gestione delle modifiche: **Criticità 1 -** Presa in carico:N/A; attuazione:N/A **Criticità 2 -** Presa in carico:Entro le ore 13; attuazione: 3 giorni lavorativi					
Monitoraggio: In modalità manuale, con orario una volta al giorno					

APPENDICE B: Gli altri servizi di SIAF

1 Introduzione

SIAF è una organizzazione per la erogazione dei servizi informatici e telematici. Il suo target primario è costituito dal complesso delle Unità Amministrative dell'Ateneo Fiorentino oltre che dagli studenti.
La SLA oggetto del presente documento riguarda essenzialmente i livelli di servizio erogati dalla infrastruttura tecnololgica di SIAF. Ma allo stesso tempo e a completamento dei servizi descritti in Appendice A, SIAF offre ulteriori servizi classificabili in tre categorie principali, come indicato nella sezione 1.2 "L'offerta dei servizi SIAF".

2 Servizi di supporto

2.1 Progettazione e sviluppo

L'Ateneo, le unità amministrative, i poli e gli studenti possono usufruire di una serie di servizi di supporto, nell'ambito di progettazione, sviluppo, realizzazione e organizzazione.

Appartengono a questa categoria :

- progettazione e cablaggio reti
- progettazione, realizzazione e gestione del sito web istituzionale di Ateneo
- progettazione e realizzazione di siti web
- progettazione e realizzazione di produzioni televisive e multimediali
- servizio di videoconferenze
- supporto tecnico ad eventi di ateneo (tavole rotonde, convegni di Ateneo ecc.)
- servizio di videostreaming

Le caratteristiche riepilogative del servizio sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: progettazione e cablaggio reti	
DESCRIZIONE	
Siaf ha il compito di progettare le reti locali negli edifici utilizzati dal personale dell'Università degli studi di Firenze. La progettazione comprende varie fasi: 1) progetto tecnico; 2) predisposizione di un capitolato tecnico; 3) gara (bando,sopralluoghi,valutazione offerte,esecuzione dei lavori); 4) collaudo e attivazione dell'impianto.	
OBIETTIVI	
Estendere la rete di Ateneo. Progettare l'infrastruttura di rete secondo gli standard più recenti e le tecnologie più evolute.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Strutture di Ateneo	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
L'infrastruttura di rete viene progettata per il supporto di tecnologie Ethernet quali il fast ethernet ed il Gigabit ethernet.	
COSTO	
gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
connettività intranet, connettività a internet, collegamento ADSL	
RAPPORTI CON L'UTENZA	

SERVIZIO: progettazione, realizzazione e gestione del sito web istituzionale di Ateneo	
DESCRIZIONE	
Infrastruttura informativa on-line a livello di Ateneo	
OBIETTIVI	
Fornire un'interfaccia web per l'immagine, i servizi, e le informazioni offerti dall'Ateneo.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Studenti	Limitata
altre Università	Limitata
esterni	Limitata
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Automatica	
CARATTERISTICHE	
▪ Pagine html statiche ▪ Pagine dinamiche ▪ Realizzazione applicazione ad hoc (servizio aggiuntivo) **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** HP ▪ **Software di base:** Linux**-** Win2000 ▪ **Software applicativo:** Apache - iis5 - MySQL - SQL server -Webmate by Navita - Macromedia Dreamweaver - Adobe Photoshop, Linguaggi PHP, ASP, Javascript, HTML, DHTML, XML, Java	
COSTO	
gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
hosting di siti web, connettività intranet, connettività a internet, progettazione e realizzazione di siti web, organizzazione tecnica di eventi di ateneo, organizzazione tecnica e realizzazione di videostreaming, cercachi-cercadove	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo ▪ report statistici sull'utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente **Comunicazioni di servizio** ▪ mailing list utenti ▪ avvisi in linea	

SERVIZIO: progettazione e realizzazione di siti web	
DESCRIZIONE	
Progettazione e realizzazione di siti web per le strutture dell'Ateneo ed altri enti.	
OBIETTIVI	
Fornire all'utente un sito web progettato e realizzato ad hoc.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Unità Amministrative dell'Ateneo, Corsi di Studio, Master, Corsi di perfezionamento	Completo
Associazioni di Studenti riconosciute	Completo
Enti GARR	Completo
Associazioni Sindacali	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
▪ Pagine HTML statiche ▪ Pagine dinamiche ▪ Realizzazione applicazioni ad hoc **Piattaforma tecnologica:** ▪ **Hardware:** non pertinente ▪ **Software di base:** Unix / Windows ▪ **Software applicativo:** Macromedia Dreamweaver, Webmate by Navita, Envolution, Adobe Photoshop, MS Access, MySQL, SQL Server, Linguaggi PHP, ASP, Javascript, HTML, DHTML, XML, Java	
COSTO	
A pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
hosting di siti web, connettività intranet, connettività a internet, progettazione realizzazione e gestione del sito web istituzionale di Ateneo	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente **Comunicazioni di servizio** ▪ avvisi in linea	

SERVIZIO: progettazione e realizzazione di produzioni televisive e multimediali

DESCRIZIONE

Realizzazione di produzioni televisive e multimediali originali, lezioni per insegnamento a distanza, contenuti per E-Learning

OBIETTIVI

- La realizzazione, in nome e per conto dell'Università di Firenze, di Elaborati audiovisivi e/o multimediali originali a carattere scientifico e/o didattico da parte dei Docenti, dei Ricercatori e degli Studenti di tutte le Facoltà Universitarie, omologabili alle tradizionali pubblicazioni scientifiche a stampa;
- la produzione, realizzazione e pubblicazione di materiali audiovisivi e/o multimediali per fini didattici, di divulgazione delle conoscenze scientifiche, di aggiornamento professionale e di educazione permanente, anche in concorso con altre Università ed Enti scientifici e didattici non universitari;
- la realizzazione di corsi per l'insegnamento a distanza (E-Learning) anche in collaborazione con altre strutture universitarie ed Enti scientifici e didattici non universitari.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Studenti laureandi	Completo
altre Università	Completo
esterni	Completo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Su richiesta

CARATTERISTICHE

- Settore televisivo: Studio di ripresa con 3 telecamere, 1 sala di montaggio audio/video computerizzate ACE, 2 sale di montaggio audio/video non lineare, 1 sala di montaggio audio non lineare, 1 sala duplicazione con formati VHS, U-Matic, Betamax, Betacam con telecinema 8,S8,16 e 35 mm, 2 telecamere mobili per riprese in esterno.
- Standard di registrazione: C, Betacam, DVCPRO 50
- Settore multimediale: 4 postazioni su piattaforma Windows e 4 postazioni su piattaforma Mac OS per elaborazioni grafiche, 2 postazioni su piattaforma Windows per acquisizione audio/video, 1 postazione su piattaforma Mac OS con sistema autore e masterizzatore per DVD

Piattaforma tecnologica

- **Hardware:** Tutte le attrezzature utilizzate rispondono a standard broadcast
- **Software di base:** Applicativi office
- **Software applicativo:** Photoshop, Freehand, MM Director, Xpress, 3D Studio Max, Dreamweaver, Adobe Premiere, Adobe After Effects, Sonic Solution DVD, Acrobat, Cleaner 5, Sound forge, Real producer, Linocolor, Phase one, Accom video sphera, Digital rapids, Leitch velocity Q

COSTO

Gratuito
A pagamento

SERVIZI CORRELATI

e-learning

RAPPORTI CON L'UTENZA

Informativa in linea

- informazioni sul servizio
- informazioni sulle modalità di utilizzo

SERVIZIO: servizio di videoconferenze	
DESCRIZIONE	
SIAF è dotato di una infrastruttura tecnologica a disposizione di coloro che necessitano di interagire attraverso sistemi di videoconferenza.	
OBIETTIVI	
Fornire l'infrastruttura tecnologica necessaria per la realizzazione di videoconferenze sia punto-punto che multi-punto attraverso collegamenti sia IP che ISDN	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Docenti e Ricercatori	Completo
Unità Amministrative dell'Ateneo	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
▪ accesso alla rete o collegamento con linee ISDN ▪ personal computer idoneamente equipaggiato o sistema di videoconferenza ▪ segnale audio(da microfono o impianto audio) ▪ segnale video(da telecamera o webcam) ▪ MCU interno (per videoconferenze multipunto fino a 6 sedi remote) **Piattaforma tecnologica** • Sistema di video-conferenza Aetrha Vegastar (via LAN fino a 3,8 Mbps e via ISDN a 384 Kbps) con canale audio,video e dati • Videoproiettore professionale multistandard 2 Monitor LCD 42" • 3 Telecamere CCTV a brandeggio telecomandato • Sistema audio 120 W • Registratore audio doppia piastra • Mixer audio-video • Radiomicrofoni • Videoregistratore BETACAM • Videoregistratore S-VHS • Collegamento antenna terrestre e satellitare • Videolavagna	
COSTO	
Gratuito A pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
connettività Intranet, connettività a internet, hosting di siti web	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente ▪ interventi in loco **Comunicazioni di servizio** ▪ avvisi in linea	

SERVIZIO: supporto tecnico ad eventi di ateneo	
DESCRIZIONE	
Infrastruttura tecnologica per la diffusione on-line di eventi di Ateneo	
OBIETTIVI	
Rendere accessibili on-line gli eventi di Ateneo	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categoria di utenti	**Tipologia Servizio**
UADR - Docenti	Completo
Organi di Governo	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
▪ pagine statiche ▪ Pagine dinamiche ▪ Realizzazione filmati ▪ Realizzazione encoding ▪ Realizzazione videoconferenze ▪ Realizzazione database ▪ Realizzazione applicazioni ad hoc **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** Server Sun - Server Compaq ▪ **Software di base:** Solaris 8 - Win2000 ▪ **Software applicativo:** Apache - IIS 5 - MySQL - SQL Server - Real Server - Webmate by Navita - Macromedia Dreamweaver - Adobe Photoshop	
COSTO	
Gratuito A pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
connettività Intranet, connettività a internet, hosting di siti web	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Supporto all'utenza ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente **Comunicazioni di servizio** ▪ avvisi in linea	

SERVIZIO: servizio di videostreaming	
DESCRIZIONE	
Realizzazione di flussi audio e/o video in formato streaming	
OBIETTIVI	
Fornire l'infrastruttaura tecnologica necessaria per la realizzazione di eventi live e on-demand nel formato streaming	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
UADR - Docenti	Completo
Organi di Governo	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
▪ accesso alla rete ▪ segnale audio e/o video(proveniente da telecamera e/o eventuali supporti magnetici) ▪ attrezzatura per l'encoding ▪ pagine html per l'interfaccia web **Piattaforma tecnologica** ▪ **Hardware:** Server Sun ▪ **Software di base:** Solaris 8 ▪ **Software applicativo:** RealServer. E' possibile effettuare inoltre dei rilanci su una rete video dedicata esterna all'ateneo(servizio Akamai)	
COSTO	
Gratuito A pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
connettività Intranet, connettività a internet, hosting di siti web	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente ▪ interventi in loco **Comunicazioni di servizio** ▪ avvisi in linea	

2.2 Servizi statistici

L'Ateneo e gli organi di governo possono usufruire di una serie di servizi di supporto, nell'ambito di gestione e statistica.

Appartengono a questa categoria i seguenti servizi:

- sistema di controllo di gestione
- documentazione statistica
- simulazione del cruscotto del personale

Le caratteristiche riepilogative del servizio sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: sistema di controllo di gestione (CoGe)	
DESCRIZIONE	
SIAF, avvalendosi del supporto operativo di CINECA e utilizzando l'infrastruttura realizzata per il servizio di datawarehouse, cura l'accesso ai dati dei gestionali, lo sviluppo di procedure, l'elaborazione e la produzione di quadri informativi dinamici a supporto dei processi di valutazione analitica dei costi, in collaborazione con gli Uffici dell'Amministrazione Centrale dell'Area della finanza.	
OBIETTIVI	
Fornire una valutazione dell'entità dei costi imputabili alle UADR dell'Ateneo per lo svolgimento delle attività istituzionali. Le valutazioni diventano strumenti di supporto alle decisioni e costituiscono elementi di valutazione per gli organi di governo, amministrazione e controllo.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Rettore e ProRettori, Dirigenti, Personale Amministrativo Uffici Finanziari	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
▪ L'applicazione usa in maniera intensiva l'infrastruttura datawarehouse esistente (si veda http://www.daf.unifi.it), utilizzando alcune procedure di ETL per la produzione di specifiche entità, integrando fra l'altro informazioni analitiche non disponibili nei datamart . ▪ I dati possono essere consultati dagli utilizzatori istituzionali mediante l'impiego di un browser e l'impiego delle tradizionali tecniche di esplorazione di report via datawarehouse (drill-down, drill-accross, …). **Piattaforma tecnologica** ▪ **Software di base:** Oracle 8 ▪ **Software applicativo:** Microstrategy 8	
COSTO	
Gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
Gestione della contabilità e dell'inventario dei beni mobili, datawarehouse	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
▪ **Informazioni tecniche**: servizi.statistici@siaf.unifi.it ▪ **Informazioni sull'algoritmo di ribaltamento**: ufficio.coege@adm.unifi.it	

SERVIZIO: **Documentazione statistica**	
DESCRIZIONE	
Il servizio di documentazione statistica ha sede presso l'Ufficio Servizi Statistici e garantisce l'accesso alla documentazione statistica dell'Ateneo derivante dall'analisi degli archivi amministrativi del sistema informativo dell'Università di Firenze. La documentazione è depositata presso l'Ufficio e parzialmente diffusa sia sui siti istituzionali (http://www.daf.unifi.it e http://statistica.miur.it) che su strumenti di diffusione finalizzati, come il Bollettino di Statistica e altri supporti tematici.	
OBIETTIVI	
Il servizio dà risposta all'esigenza espressa dai soggetti di governo e di controllo dell'Ateneo di disporre di un accesso all'informazione statistica presidiato da personale con specifiche competenze. Il servizio quindi offre un sistema unico e flessibile di accesso a statistiche, analisi, report e simulazioni a supporto dei processi decisionali, di controllo e di verifica dell'andamento delle attività dell'Ateneo.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Rettore, Direttore Amministrativo, Dirigenti, Nucleo di Valutazione, Prorettori	Completo
Presidi, Direttori, Responsabili	Completo
Soggetti istituzionali (Ministeri, Enti locali, …)	Completo
Soggetti aventi titolo	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Automatica per figure istituzionali Su richiesta motivata	
CARATTERISTICHE	
L'accesso al servizio è garantito mediante segnalazione di interesse al ricevimento della produzione distribuita e/o mediante richiesta formale e motivata per la documentazione a produzione personalizzata. Il contatto è gestito dal servizio di callcenter (http://www.unifi.it/callcenter) o, per i soggetti estranei all'amministrazione o per richieste eccedenti la normale amministrazione, mediante protocollo.	
COSTO	
Gratuito per la quasi totalità dei soggetti. Con applicazione del tariffario per soggetti esterni e per finalità conto terzi.	
SERVIZI CORRELATI	
datawarehouse, gestione della contabilità, gestione del personale, gestione delle carriere studenti	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea (http://www.siaf.unifi.it**)** ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ servizi.statistici@siaf.unifi.it	

SERVIZIO: simulazione del cruscotto del personale (What-if)	
DESCRIZIONE	
SIAF, avvalendosi del supporto operativo di CINECA e utilizzando l'infrastruttura realizzata per il servizio di datawarehouse, cura la simulazione e la predisposizione di scenari di sviluppo futuro dell'entità e dei costi del personale dipendente dall'Ateneo, in collaborazione con gli Uffici dell'Amministrazione Centrale dell'Area delle risorse umane e della finanza.	
OBIETTIVI	
Fornire una valutazione attendibile e dinamica della numerosità e dei costi generati dalla gestione delle risorse umane per i prossimi esercizi. Le informazioni vengono prodotte a livello di dettaglio analitico, con sistemi di diffusione degli accessi e dell'operatività. Le valutazioni diventano strumenti di supporto alle decisioni e costituiscono elementi di valutazione per gli organi di governo, amministrazione e controllo.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale Amministrativo dell'Area risorse umane e finanza, Rettore, ProRettori	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta, limitata alle categorie di utenze specificate	
CARATTERISTICHE	
▪ L'applicazione usa come fonte l'infrastruttura datawarehouse esistente (si veda http://www.daf.unifi.it), utilizzando alcune procedure di ETL per la produzione di specifiche entità ▪ integra informazioni provenienti direttamente dall'applicativo CSA, ulteriori informazioni extra-gestionali e informazioni note al momento della proiezione per gli anni a venire (turnover in ingresso, adeguamenti stipendiali, …) ▪ gli elaborati sono consultati dagli utilizzatori istituzionali mediante l'impiego di un terminal server e l'esplorazione di schede di report.	
COSTO	
Gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
Datawarehouse, CSA (Applicativo Carriere e Stipendi d'Ateneo)	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informazioni tecniche e sugli algoritmi: **servizi.statistici@siaf.unifi.it**	
GESTIONE TECNICA	
Applicativo di sviluppo delle simulazioni: QlikView Enterprise for Windows, versione 6.07 Gli algoritmi di calcolo delle simulazioni si appoggiano completamente sul modello multidimensionale del DataMart "Analisi del personale" del datawarehouse, condividendone dimensioni e fatti. In questo modo, ereditando la qualità dei dati ottenuta in fase di alimentazione del datamart, si esegue l'analisi OLAP sul DataMart simulato, mutuando gli stessi assi di analisi (Struttura Organizzativa, SSD, Facoltà …).	

2.3 Assistenza

L'Ateneo, le unità amministrative, i poli e gli studenti possono usufruire di una serie di servizi di supporto, nell'ambito di gestione di infrastrutture tecnologiche, acquisti, affitti, noleggi.

Appartengono a questa categoria i seguenti servizi:

- Distribuzione e noleggio di produzioni televisive e multimediali
- Assistenza agli utenti di polo
- Gestione aule informatiche di polo
- Affitto strutture attrezzate

Le caratteristiche riepilogative del servizio sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: Distribuzione e noleggio produzioni Televisive e multimediali	
DESCRIZIONE	
Distribuzione e noleggio produzioni televisive e multimediali	
OBIETTIVI	
La distribuzione dei Programmi audiovisivi e multimediali, archiviati nella Videoteca di SIAF, alle Strutture didattiche, nonché alle Biblioteche di Facoltà e di Dipartimento e ad altri Enti in conformità alle leggi sul diritto di autore (espletamento pratiche SIAE)	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
altre Università	Completo
esterni	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
▪ Standard di distribuzione: VHS, U-Matic, Betamax, DVD, CD-Rom	
COSTO	
Gratuito A pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
progettazione e realizzazione di produzioni televisive e multimediali	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ Informazioni sul servizio e modalità di utilizzo ▪ Catalogo on line	

SERVIZIO: assistenza agli utenti di polo	
DESCRIZIONE	
Assistenza informatica agli utenti	
OBIETTIVI	
Funzionamento delle apparecchiature hw e sw a disposizione degli utenti	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Automatica	
CARATTERISTICHE	
Piattaforma tecnologica: ▪ **Hardware:** NON APPLICABILE ▪ **Software di base:** NON APPLICABILE ▪ **Software applicativo:** NON APPLICABILE	
COSTO	
gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
connettività intranet, connettività a internet, progettazione e cablaggio reti, gestione aule informatiche di polo	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ Call Center ▪ informazioni tecniche via web ▪ interventi in loco	

SERVIZIO: Gestione aule informatiche di polo	
DESCRIZIONE	
Implementazione di nuove aule informatiche a supporto della attività didattica, manutenzione hardware e software delle stesse al fine di garantirne il corretto funzionamento. Installazione, a richiesta dei docenti, di software applicativo open source o fornito di regolare licenza.	
OBIETTIVI	
Corretto funzionamento delle aule informatiche di competenza	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Docenti e Ricercatori	Limitato
Studenti	Limitato
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
Il servizio è limitato agli autorizzati da parte delle Facoltà e dei Poli **Piattaforma tecnologica:** ▪ **Hardware** server + pc + apparati specifici ▪ **Software di base** s.o. piattaforma windows e linux ▪ **Software applicativo:** autocad, office, vari applicativi	
COSTO	
Gratuito	
SERVIZI CORRELATI	
assistenza agli utenti di polo	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ interventi in loco	

SERVIZIO: affitto strutture attrezzate	
DESCRIZIONE	
Cessione in uso/affitto aule informatiche.	
OBIETTIVI	
Offrire a coloro che ne fanno richiesta (interni o esterni all'Ateneo) aule informatiche "a qualità garantita" sia dal punto di vista delle attrezzature informatiche e telematiche presenti, ma anche per la sicurezza informatica garantita.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Studenti	Completo
Enti privati e/o pubblici	Completo
esterni	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
Piattaforma tecnologica ▪ **Hardware**: I PC delle aule informatiche e i server di SIAF e connessioni ad Internet ove necessario ▪ **Software di base**: S.O. Windows, Linux, Free BSD ▪ **Software applicativo**: Vari applicativi	
COSTO	
Gratuito e a pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ Informazioni sul servizio ▪ Informazioni sulle modalità di utilizzo su web **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente	

2.4 Formazione

L'Ateneo, le unità amministrative, i poli, gli studenti enti esterni e privati possono usufruire di una serie di servizi di supporto, nell'ambito della formazione.

Appartengono a questa categoria :

- corsi a catalogo di informatica
- organizzazione di corsi di informatica su richiesta
- test center ECDL
- corsi on-line

Le caratteristiche riepilogative del servizio sono riportate nelle tabelle che seguono.

SERVIZIO: Corsi di Formazione a Catalogo di informatica	
DESCRIZIONE	
Definizione e pianificazione di un catalogo di corsi di formazione informatica in aula; Diffusione delle informazioni sui corsi a catalogo, Gestione del corretto svolgimento dei corsi a catalogo	
OBIETTIVI	
Assicurare la alfabetizzazione informatica all'interno dell'Ateneo tramite corsi di formazione. Offrire agli utenti dei corsi (interni o esterni all'Ateneo) corsi di formazione informatica "a qualità garantita" sui temi emergenti nel campo informatico e telematico quali alfabetizzazione informatica, utilizzo di applicativi, progettazione e gestione strutture e servizi telematici, sicurezza informatica..	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Studenti	Completo
Enti privati e pubblici	Completo
esterni	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
Piattaforma tecnologica ▪ **Hardware**: PC delle aule informatiche e i server di SIAF ove necessario ▪ **Software di base**: S.O. Windows, Linux, Free BSD ▪ **Software applicativo**: Vari applicativi	
COSTO	
A pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente **Comunicazioni di servizio** ▪ mail automatica dal sistema intranet agli utenti ▪ avvisi in linea sul sito web per ciascun corso	

SERVIZIO: organizzazione di corsi di informatica su richiesta	
DESCRIZIONE	
- Organizzazione di corsi e di piani formativi su richiesta (in sede); - Organizzazione di corsi per enti terzi (fuori sede); - Progetti finalizzati a livello locale (comune, provincia regione), a livello nazionale (ministeri, società) che prevedono acquisizione di conoscenze informatiche mediante lezioni in aula informatica.	
OBIETTIVI	
- Offrire agli utenti dei corsi (interni o esterni all'Ateneo) corsi di formazione informatica "a qualità garantita" sui temi emergenti nel campo informatico e telematico quali alfabetizzazione informatica, utilizzo di applicativi, progettazione e gestione strutture e servizi telematici, sicurezza informatica	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo e/o Limitato
Studenti	Completo e/o Limitato
Enti privati e/o pubblici	Completo e/o Limitato
esterni	Completo e/o Limitato
note: I corsi vengono organizzati, a seconda delle condizioni, interamente da SIAF o in collaborazione con soggetti esterni	
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
Piattaforma tecnologica ▪ **Hardware:** PC delle aule informatiche e i server di SIAF ove necessario ▪ **Software di base:** S.O. Windows, Linux, Free BSD ▪ **Software applicativo:** Vari applicativi secondo i corsi attivati	
COSTO	
Gratuito A pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
corsi a catalogo di informatica	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente ▪ interventi in loco	

SERVIZIO: Test Center ECDL	
DESCRIZIONE	
- Effettuare gli esami per il conseguimento della Patente Informatica Europea, - Rilascio del certificato ECDL	
OBIETTIVI	
- Conseguimento della Patente Europeo del Computer - Diffondere le conoscenze informatiche di base sul territorio - Consentire agli studenti dell'Ateneo Fiorentino di conseguire un riconoscimento di abilità informatiche riconosciuto e spendibile a livello europeo	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Completo
Studenti	Completo
Enti privati e/o pubblici	Completo
esterni	Completo
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
Grazie agli accordi AICA-CRUI, SIAF risulta capofila per l'Ateneo Fiorentino rendendo possibile agli studenti dell'Ateneo Fiorentino il rilascio dell'ECDL a costi vantaggiosi rispetto alle altre categorie di utenti. **Piattaforma tecnologica:** ▪ **Hardware:** PC delle aule didattiche ▪ **Software di base:** Microsoft Windows ▪ **software applicativo:** ATLAS (sw di proprietà di AICA per gli esami on line)	
COSTO	
a pagamento	
SERVIZI CORRELATI	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ FAQ ▪ informazioni tecniche dall'ufficio competente **Comunicazioni di servizio** ▪ mail agli utenti ▪ avvisi in linea	

SERVIZIO: Corsi on-line	
DESCRIZIONE	
Corsi on-line di SIAF (sviluppati a sua cura) o acquisiti tramite licenza d'uso, erogati tramite piattaforma di e-learning (Moodle).	
OBIETTIVI	
Fornire corsi on-line su materie di cultura e di interesse generale per l'Ateneo o di utilità per gli studenti dell'Ateneo.	
DESTINATARI DEL SERVIZIO	
Categorie Utenti	**Tipologia Servizio**
Personale di Ateneo	Limitato
Studenti	Limitato
Enti pubblici su convenzione	Limitato
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	
Su richiesta	
CARATTERISTICHE	
Piattaforma tecnologica: ▪ **Hardware:** HP Intel ▪ **Software di base:** Linux + Cluster HA ▪ **Software applicativo:** Moodle	
COSTO	
Gratuito per dipendenti e Studenti A pagamento per convenzioni	
SERVIZI CORRELATI	
Corsi di formazione, e-learning	
RAPPORTI CON L'UTENZA	
Informativa in linea ▪ informazioni sul servizio ▪ informazioni sulle modalità di utilizzo **Supporto all'utenza** ▪ non ancora definito	