

Sistema Informatico Dipartimentale

Carta dei Servizi

Versione 1.0 approvata il 13 Marzo 2015

Premesse

Finalità

Contesto Normativo

Approvazione e modifica

Servizi

Aule informatiche dei poli didattici di ateneo e laboratori informatici del S.I.D.

Aule non informatiche dei poli didattici di ateneo

Postazione informatica del docente

Sistemi audiovisivi

Servizi per i Dipartimenti

Sito web dipartimentale e siti web dei corsi di studio

Altri siti web

Piattaforma e-learning

Supporto alle postazioni utente nei locali del dipartimento

Supporto ai server dei dipartimenti

Supporto ai laboratori ed aule informatiche dei dipartimenti

Assistenza hardware

Servizi in fase di attivazione

Nuovi servizi

Servizi centralizzati di Ateneo

Connessione alla rete di Ateneo

Posta elettronica

Web Hosting

Servizio di assistenza

Come richiedere assistenza

Privacy e Responsabilità

Orari e tempi di intervento

Diritti e doveri

Informazione, tutela e riservatezza

Proposte, suggerimenti e reclami

Premesse

Finalità

Il presente documento ha lo scopo di descrivere i principali servizi offerti dal Sistema Informatico Dipartimentale. Tali servizi sono mirati alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e dei dipartimenti, tenendo ovviamente conto delle linee di indirizzo dell'Ateneo e dei suoi organi.

In ogni caso, i poli del S.I.D. sono a disposizione degli utenti e dei dipartimenti per valutare l'opportunità e la possibilità di svolgere eventuali servizi non contemplati nel presente documento.

Ogni dipartimento ha esigenze diverse e variabili nel tempo, e le stesse tecnologie informatiche cambiano in modo repentino. Il presente documento non ha quindi la pretesa di essere esaustivo e "definitivo", anzi dovrà essere costantemente aggiornato dal Comitato di Indirizzo e Controllo del S.I.D. sulla base delle nuove esigenze.

Per quanto non specificato nel presente documento, si rimanda agli atti, accordi e/o protocolli di collaborazione che disciplinano i rapporti tra l'Università di Pisa ed enti terzi, quali ad esempio AOUP (Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana) ed ESTAR (Ente di Supporto Tecnico Amministrativo Regionale).

Contesto Normativo

La normativa di ateneo concernente il S.I.D. comprende:

- [Regolamento Generale di Ateneo](#) (D.R. 5 agosto 2013 n.28451, [art.158-167](#));
- Direttiva sull'organizzazione dei servizi amministrativi e tecnici di ateneo (prot.I/3a num.0011611 del 13/09/2012);
- Informatica di Ateneo - [Documento programmatico per l'attuazione della nuova organizzazione](#) (approvato dal Comitato di Indirizzo e Controllo del S.I.D. il 13 Dicembre 2013).

In particolare, è opportuno ricordare i seguenti articoli del Regolamento Generale di Ateneo.

Articolo 158 – Sistema Informatico Dipartimentale

1. Il Sistema Informatico Dipartimentale, di seguito S.I.D., è un sistema unitario e coordinato di strutture informatiche interdipartimentali dell'Università di Pisa, denominate "poli informatici", preposte all'organizzazione, allo sviluppo e alla gestione dei servizi informatici dei dipartimenti, ad eccezione dei servizi comuni a tutte le strutture dell'ateneo, che sono erogati dal competente ufficio dirigenziale della direzione generale dell'ateneo.

Articolo 164 – Il polo informatico

1. Il polo informatico è l'unità di base del sistema, gestisce ed eroga i servizi informatici a più dipartimenti, secondo le esigenze ed i fini istituzionali dei dipartimenti di riferimento, individuate in base ad affinità culturali e disciplinari, o anche logistiche.
2. I poli organizzano, gestiscono ed erogano i servizi informatici e di rete deputati al supporto delle attività generali, della didattica e della ricerca, dei dipartimenti di riferimento; offrono supporto all'utilizzo dei servizi centralizzati informatici e di rete, gestiscono le aule e i laboratori informatici dedicati alla ricerca o alla didattica dei dipartimenti di riferimento. In sinergia con il competente ufficio dirigenziale della direzione generale e in coordinamento fra loro, organizzano e gestiscono le reti dipartimentali, curano altresì l'assistenza alle postazioni informatiche dei dipartimenti.

Il S.I.D. ha inoltre come riferimento assoluto anche la "Acceptable Use Policy" del GARR (rete Italiana dell'Università e della Ricerca). In particolare, è opportuno ricordare i seguenti articoli della [AUP del GARR](#):

Articolo 6

Tutti gli utenti a cui vengono forniti accessi alla Rete GARR ed ai suoi servizi devono essere riconosciuti ed identificabili. Devono perciò essere attuate tutte le misure che impediscano l'accesso a utenti non identificati. Di norma gli utenti devono essere dipendenti del soggetto autorizzato, anche temporaneamente, all'accesso alla Rete GARR.

Per quanto riguarda i soggetti autorizzati all'accesso alla Rete GARR (S.A.) gli utenti possono essere anche persone temporaneamente autorizzate da questi in virtù di un rapporto di lavoro a fini istituzionali. Sono utenti ammessi gli studenti regolarmente iscritti ad un corso presso un soggetto autorizzato con accesso alla Rete GARR.

Articolo 7

È responsabilità dei soggetti autorizzati all'accesso, anche temporaneo, alla Rete GARR di adottare tutte le azioni ragionevoli per assicurare la conformità delle proprie norme con quelle qui esposte e per assicurare che non avvengano utilizzi non ammessi della Rete GARR. Ogni soggetto con accesso alla Rete GARR deve inoltre portare a conoscenza dei propri utenti (con i mezzi che riterrà opportuni) le norme contenute in questo documento.

Approvazione e modifica

La Carta dei Servizi viene elaborata dal Presidente e dal Coordinatore Organizzativo del S.I.D. tenendo conto delle esigenze e delle proposte delle parti interessate (poli del S.I.D., Responsabili informatici di polo, Coordinatori scientifici di polo, Comitato di Indirizzo e Controllo). La Carta dei Servizi e le sue eventuali modifiche sono discusse e deliberate (a maggioranza degli aventi diritto) dal Comitato di Indirizzo e Controllo.

Servizi

Aule informatiche dei poli didattici di ateneo e laboratori informatici del S.I.D.

Il S.I.D. ha la competenza economica e gestionale riguardo ai computer:

- delle aule informatiche dei poli didattici di ateneo;
- dei laboratori informatici presenti nei poli del S.I.D..

In particolare, sulla base delle esigenze delle parti interessate e sulla base delle disponibilità economiche:

- progetta le aule e i laboratori didattici;
- acquista l'hardware e il software necessari alla loro realizzazione;
- installa e mantiene il software;
- mantiene in efficienza hardware le macchine.

Fermo restando l'indirizzo di utilizzare quando possibile software libero, la competenza economica relativa al software commerciale installato sui computer delle aule e dei laboratori suindicati è la seguente:

- il software di ampio utilizzo o con Campus Wide Site License viene acquistato dalla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni;
- il software il cui utilizzo è diffuso in diversi poli del S.I.D. viene acquistato dal S.I.D. o dalla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni con una possibile partecipazione alla spesa da parte delle strutture richiedenti il software;
- il software specificatamente richiesto dalle strutture per una determinata aula è a carico della struttura richiedente, con la possibilità di una partecipazione economica del S.I.D. o della Direzione Edilizia e Telecomunicazioni per una quota non superiore al 50%.

Le richieste di installazione di software sui computer delle aule/laboratori gestiti dai poli del S.I.D. devono essere presentate con congruo anticipo, al fine di permettere ai tecnici del polo del S.I.D. di preparare le aule/laboratori in tempo per lo svolgimento dell'attività didattica. I docenti sono altresì tenuti, alcuni giorni prima dell'inizio delle lezioni, a recarsi nelle aule per verificare il corretto funzionamento dei software richiesti, in modo tale da evitare possibili disservizi all'inizio dell'attività didattica.

Per l'assistenza hardware il S.I.D. può utilizzare il proprio personale o avvalersi di servizi di assistenza forniti da terze parti.

Le modalità di accesso ed utilizzo delle aule didattiche informatiche o dei laboratori informatici gestiti dai poli del S.I.D. devono essere adeguatamente pubblicizzate e disponibili agli utenti

(scaricabili dal sito web del polo ed affisse nelle aule/laboratori). Tali modalità sono decise dal Responsabile informatico del polo che gestisce le specifiche aule/laboratori in accordo con le linee generali deliberate dal Comitato di Indirizzo e Controllo e sulla base delle esigenze delle parti interessate (Comitato Scientifico di polo, Corsi di studio e docenti che utilizzano l'aula).

Aule non informatiche dei poli didattici di ateneo

Postazione informatica del docente

Nelle aule dei poli didattici dell'ateneo non è prevista da parte della amministrazione centrale la disponibilità di un computer per la postazione docente. Qualora l'aula sia dotata di videoproiettore i dipartimenti possono mettere a disposizione dei docenti un proprio computer fisso o portatile; i singoli docenti possono anche utilizzare per lo svolgimento delle lezioni un proprio computer portatile. Il corretto funzionamento di tali computer durante le lezioni è a carico del dipartimento e/o del singolo docente.

I poli del S.I.D. offrono supporto per la corretta configurazione dei computer eventualmente messi a disposizione dei docenti nelle aule dei poli didattici di ateneo:

- i computer messi a disposizione dai dipartimenti saranno configurati per permettere al docente di navigare in rete con un browser web e di aprire file in formato pdf, ppt, oltre ai più comuni formati di testo, immagini ed audio/video. Il docente è tenuto a verificare le modalità di funzionamento del computer dell'aula alcuni giorni prima dello svolgimento delle lezioni. Le caratteristiche tecniche dei computer da installare nelle postazioni docente delle aule dovranno essere concordate con il polo di riferimento.
- nel caso dei computer portatili personali, i docenti sono tenuti, alcuni giorni prima dell'inizio delle lezioni, a recarsi nell'aula per prendere visione di come il proprio computer dovrà essere collegato all'impianto audio/video.

I poli del S.I.D. non si assumono responsabilità per malfunzionamenti causati da modifiche alle configurazioni Hardware e Software effettuate da parte degli utenti.

Sistemi audiovisivi

La progettazione, realizzazione, acquisto e manutenzione hardware di tutti gli impianti audiovisivi sono competenza della Direzione Edilizia e Telecomunicazioni. Tali impianti sono gestiti in collaborazione con la Direzione Economato, Patrimonio e Servizi Generali e la Direzione Edilizia e Telecomunicazioni.

Il S.I.D. offre i seguenti servizi:

- formazione del personale ausiliario (Direzione Economato) per l'assistenza utente di primo livello;
- intervento di secondo livello (con tempi e modalità consentite dal personale a disposizione), per problematiche non risolvibili dal personale ausiliario (si ricordi che i docenti sono tenuti a verificare il funzionamento del computer in aula prima dell'inizio della lezione);
- segnalazione alla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni di eventuali malfunzionamenti ed esigenze di interventi di manutenzione.

Servizi per i Dipartimenti

Sito web dipartimentale e siti web dei corsi di studio

Per questi siti istituzionali (sito web del dipartimento, siti web dei corsi di studio, dei dottorati di ricerca e delle scuole di specializzazione dei dipartimenti) il S.I.D. offre il seguente supporto:

- web hosting
- gestione e manutenzione sistemistica del CMS e degli eventuali plugin;
- applicazione del layout di Ateneo, mediante template;
- consulenza per la progettazione del sito;
- formazione del personale addetto alla gestione dei contenuti, utilizzando anche corsi di formazione appositi;
- servizio di backup.

Il layout e l'impostazione generale dei siti istituzionali sono regolamentati dal **Tavolo Web**, sotto la supervisione del Rettore alla Comunicazione. Il S.I.D., in collaborazione con *l'Ufficio Stampa e Comunicazione*, mette a disposizione un [repository](#) di template per i CMS supportati conformi alle direttive del Tavolo Web.

Il servizio non si occupa della pubblicazione dei contenuti. La responsabilità dei contenuti è di colui che ha richiesto il servizio di web hosting. La richiesta deve essere effettuata mediante il modulo di [assegnazione spazio Web](#).

Altri siti web

Il S.I.D. può offrire un servizio di Web Hosting anche per i siti relativi a:

- gruppi di ricerca e progetti di ricerca;
- master, scuole estive e convegni.

Tali siti vengono gestiti direttamente dal richiedente (per quanto riguarda la gestione del CMS, dei suoi plugin, la progettazione del sito, lo studio del layout, la gestione dei contenuti) e rientrano sotto la responsabilità giuridica del direttore di dipartimento.

Piattaforma e-learning

Per rispondere alle esigenze didattiche dei Corsi di Studio e dei Dipartimenti vengono fornite delle piattaforme LMS (Learning Management Systems) basate sul sistema Moodle. Vengono mantenute le piattaforme basate sul sistema Claroline fino alla loro migrazione sul sistema Moodle. Il servizio comprende:

- web hosting
- configurazione, manutenzione ed aggiornamento sistemistico della piattaforma LMS
- formazione degli utenti per la gestione e realizzazione dei corsi

La pubblicazione dei contenuti è a carico degli utenti e le responsabilità legali riguardo a tali contenuti ricade sui singoli docenti e sui direttori di dipartimento.

Le piattaforme LMS gestite dal S.I.D. sono elencate alla pagina <http://elearning.unipi.it/>

Supporto alle postazioni utente nei locali del dipartimento

Il S.I.D. offre i seguenti servizi alle postazioni dipartimentali soggette al sistema di autenticazione centralizzato di ateneo:

- prima installazione del sistema operativo e del software di ampia diffusione;
- configurazione di rete;
- assistenza per l'attivazione di un servizio di backup dei dati utente;
- assistenza all'uso dei servizi di Ateneo;
- diagnostica hardware;
- consulenza per l'acquisto.

L'utente, tramite il servizio di assistenza, può:

- chiedere assistenza per i servizi offerti;
- segnalare un malfunzionamento.

Il tecnico che gestisce l'intervento risolve il problema o effettua le opportune richieste coordinandosi con i servizi di assistenza competenti. Ad esempio, può passare la richiesta alla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni o al servizio di assistenza hardware.

Supporto ai server dei dipartimenti

Si intendono "server del S.I.D." quei sistemi, fisici o virtuali, gestiti dal punto di vista sistemistico esclusivamente da personale del S.I.D.; dal punto di vista hardware le relative macchine devono essere collocate in sale macchine del S.I.D. o della Direzione Edilizia e Telecomunicazione. I servizi installati sui server del S.I.D. sono sotto responsabilità del S.I.D. e messi a disposizione dei dipartimenti in modalità utente.

Si considerano in alternativa "server dipartimentali" quei sistemi, fisici o virtuali, gestiti dal punto di vista sistemistico anche da personale dei dipartimenti, oppure collocati dal punto di vista hardware in locali dei dipartimenti. I servizi installati sui server dipartimentali sono sotto responsabilità dei dipartimenti e gestiti dai dipartimenti.

Per i server dipartimentali il S.I.D. offre il servizio di consulenza e realizzazione del server mediante macchina virtuale preinstallata (linux o windows) su infrastruttura del S.I.D. o della Direzione Edilizia e Telecomunicazione (previa valutazione delle richieste e in caso di sufficiente disponibilità hardware).

Supporto ai laboratori ed aule informatiche dei dipartimenti

Il S.I.D. offre i seguenti servizi ai laboratori ed alle aule informatiche dipartimentali i cui computer sono soggetti al sistema di autenticazione centralizzato di ateneo:

- consulenza nella progettazione e nell'acquisto dell'hardware;
- prima installazione del sistema operativo e configurazione di rete;
- prima installazione del software di ampia diffusione e, previ opportuni accordi preliminari, di software di interesse specifico del dipartimento;
- diagnostica hardware;

La competenza economica sui laboratori e le aule informatiche dipartimentali è del dipartimento. Le politiche di gestione dei laboratori e delle aule informatiche dipartimentali sono di pertinenza dei dipartimenti. I poli del S.I.D. non si assumono responsabilità per malfunzionamenti causati da modifiche alle configurazioni hardware e software effettuate da parte degli utenti. I poli del S.I.D. non hanno competenza sull'eventuale sistema di videoproiezione dei laboratori e delle aule informatiche dipartimentali.

Assistenza hardware

L'assistenza hardware alle postazioni utente, alle postazioni dei laboratori e aule informatiche dipartimentali, ed ai server dipartimentali, è di competenza delle singole strutture. Il personale del S.I.D. offre un servizio di diagnostica e di consulenza.

Servizi in fase di attivazione

- Home page personali
- monitoraggio proattivo, da attivare su richiesta degli interessati, per:
 - connettività alla rete di Ateneo;
 - corretto funzionamento del sistema operativo (sistemi Linux);
- documentazione utente, basata su sistema wiki, per l'uso dei servizi di Ateneo.

Nuovi servizi

Spetta al Comitato Scientifico di Polo, in accordo con le linee strategiche stabilite dal Comitato di Indirizzo e Controllo, richiedere ai poli nuovi servizi per le esigenze dei Dipartimenti. Le modalità di realizzazione dei servizi concordati sono competenza esclusiva del responsabile informatico del Polo. Eventuali richieste che prevedono sviluppo software verranno sottoposte al Team di Sviluppo della Direzione Edilizia e Telecomunicazioni.

Servizi centralizzati di Ateneo

Questi servizi vengono gestiti dal S.I.D. in collaborazione con la Direzione Edilizia e Telecomunicazioni utilizzando l'infrastruttura ed i servizi offerti dalla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni.

Ai sensi dell'art.158 comma 1 del regolamento Generale di Ateneo, le modalità e le politiche di utilizzo dei servizi centralizzati di ateneo sono regolamentate dalla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni. Tali regolamentazioni sono pubblicate sul portale della Direzione Edilizia e Telecomunicazioni (<http://ict.unipi.it>).

Per ovvi motivi di riduzione dei costi, razionalizzazione dei servizi ed opportunità, il S.I.D. non offre supporto a servizi dipartimentali che duplicano servizi centralizzati di ateneo già offerti al dipartimento.

Connessione alla rete di Ateneo

I poli del S.I.D. collaborano alla gestione della connessione alla rete di Ateneo utilizzando il sistema centralizzato per i servizi di DNS, DHCP, gestione indirizzi IP. Nel caso in cui il sistema centralizzato non sia ancora disponibile, i poli del S.I.D. possono offrire il servizio tramite sistemi installati su server (fisici o virtuali) del S.I.D. Le modalità di utilizzo della rete sono pubblicate sul portale della Direzione Edilizia e Telecomunicazioni (<http://ict.unipi.it>) e rispettano la [“Acceptable Use Policy” del GARR](#).

Posta elettronica

Il servizio è offerto a livello centralizzato dalla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni che fornisce a tutti gli aventi diritto un indirizzo del tipo nome.cognome@unipi.it, secondo le modalità di utilizzo pubblicate sul proprio portale (<http://ict.unipi.it/servizi/posta>). Per motivi legali, di riduzione dei costi, e di opportunità, tutto il personale dell'ateneo dovrà avere un indirizzo di posta elettronica sul sistema centralizzato.

I poli del S.I.D. collaborano all'offerta del servizio gestendo le mailing list, consultando i log, e fornendo supporto utente. I dipartimenti possono richiedere al servizio di assistenza la creazione di indirizzi di servizio (forward) o mailing list. In caso di mailing list il S.I.D. può occuparsi direttamente della gestione della lista o, in alternativa, offrire supporto al gestore per la configurazione e le comuni operazioni amministrative (moderazione, gestione iscritti, iscrizione alla lista, filtri, etc etc).

Il personale del S.I.D. è a disposizione per la migrazione al servizio di posta centralizzato dei pochi utenti che ancora utilizzano server di posta dipartimentali.

Web Hosting

Il servizio di Web Hosting è offerto a livello centralizzato dalla Direzione Edilizia e Telecomunicazioni. Tale sistema permette di realizzare siti web avvalendosi dei più comuni CMS: *Wordpress, Joomla, Drupal*. I poli del S.I.D. utilizzano tale sistema centralizzato per la gestione dei siti web dipartimentali e dei corsi di studio. I dipartimenti possono chiedere di avvalersi di tale servizio anche per i propri siti web non istituzionali.

Servizio di assistenza

Come richiedere assistenza

Per utilizzare il servizio di assistenza esistono diverse modalità:

- via web collegandosi alla url <https://ticket.unipi.it/otrs/customer.pl>
- via posta elettronica all'indirizzo help.poloN@sid.unipi.it
- via telefono, se non altrimenti possibile, consultando i numeri di assistenza pubblicati alla pagina <http://www.sid.unipi.it/contatti/>

Il servizio si basa sul sistema di trouble ticket centralizzato <https://ticket.unipi.it> gestito in cooperazione con la Direzione Edilizia e Telecomunicazioni. Il personale tecnico del S.I.D. gestisce tutte le richieste di assistenza e se necessario può reindirizzare la richiesta al personale della Direzione Edilizia e Telecomunicazioni che opera con lo stesso strumento e le stesse modalità.

Privacy e Responsabilità

L'assistenza viene offerta esclusivamente su apparecchiature di proprietà dell'Ateneo.

L'utente:

- si dichiara assegnatario della risorsa ovvero responsabile della cura e della manutenzione della stessa;
- dichiara di essere in possesso delle licenze del software installato o da installare;
- dichiara di essere in possesso di copie di backup aggiornate dei dati personali da utilizzare in caso di perdita di dati a seguito dell'intervento.

Il personale tecnico:

- è autorizzato all'accesso al sistema anche in caso di presenza di dati personali e/o sensibili, su cui è tenuto a mantenere la segretezza;
- non è responsabile di eventuale perdita dei dati presenti sul sistema oggetto dell'assistenza, di danni all'attività dell'utente o di altre persone;
- se richiesto provvederà a valutare le funzionalità del sistema, ricercare eventuali anomalie e situazioni di compromissione. Se il sistema rischia di danneggiare la funzionalità dell'infrastruttura, potrà attuare tutte le misure tecniche opportune, compreso il temporaneo distacco dalla rete locale.

Orari e tempi di intervento

Nei periodi di apertura dei singoli Poli, il servizio viene assicurato dal lunedì al giovedì nella fascia oraria 08:30 - 17:30 ed il venerdì nella fascia oraria 08:30 - 14:00. Nel caso in cui il ticket non venga preso in carico entro 24 ore lavorative, il sistema genera un allarme e lo sottopone al responsabile del Polo di riferimento per le opportune verifiche.

Diritti e doveri

Informazione, tutela e riservatezza

Il personale del S.I.D., nel caso in cui venga a conoscenza di dati sensibili o riservati dell'utente durante lo svolgimento delle proprie attività informatiche istituzionali, è tenuto alla massima riservatezza e tutela dei dati.

Il personale del S.I.D., se chiamato ad eseguire interventi sui computer degli utenti, è tenuto ad avvertire l'utente della eventuale possibilità di perdita di dati, perdita di cui in ogni caso non può essere considerato responsabile.

L'utente ha il dovere di tutelare, tramite una password di accesso al computer, i dati contenuti nelle proprie macchine. L'utente ha il dovere di effettuare periodiche copie di backup dei dati presenti sui propri computer. In caso di richiesta di intervento tecnico, l'utente ha il dovere di comunicare al tecnico S.I.D. la password di accesso al computer, la eventuale presenza nel computer di dati sensibili, personali o riservati, la eventuale presenza o assenza di una copia di backup recente dei dati.

Proposte, suggerimenti e reclami

Possono essere inviate all'indirizzo coordinamento@sid.unipi.it. Tutti gli indirizzi del S.I.D. sono pubblicati alla pagina <http://sid.unipi.it/contatti>.