



Tempi medi di erogazione dei servizi (art. 32, comma 2, lettera b, d.lgs. 33/2013)
Anno 2015

Servizio	Descrizione	Tempi medi di erogazione Anno 2015
Servizi di supporto all'attività didattica STUDIUM	Piattaforma di supporto all'attività didattica Studium.UniCT (Learning Management System). Include i servizi Studium per smartphone.	Disponibilità 99,8% Presa in carico segnalazioni inferiore alle 12 ore lavorative
Portali web	Realizzazione e manutenzione servizi web dell'ateneo, esclusa la gestione dei contenuti.	Disponibilità 99,8% Presa in carico segnalazioni inferiore alle 18 ore lavorative
Servizi informatici di supporto agli Organi Collegiali	Servizi per la pubblicazione e la condivisione degli ordini del giorno, dei documenti istruttori e dei verbali di Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione. Manutenzione correttiva ed evolutiva. Supporto agli uffici durante le sedute.	Disponibilità 99,8% Presa in carico segnalazioni inferiore alle 8 ore lavorative
Rilascio certificazioni Informatiche	Servizio di rilascio certificazioni informatiche, direttamente o per il tramite dei test center associati.	Richiesta informazioni via e-mail: inferiore a due gg lavorativi Richiesta acquisto e assegnazione card ed esami: inferiore a due gg lavorativi Prenotazione esami: procedura online in tempo reale, disponibilità 99,8% Erogazione esame: inferiore a 30 gg lavorativi Rilascio certificazioni: inferiore a 30 gg lavorativi dal conseguimento dell'ultimo esame
Certificati digitali	Servizio di rilascio certificati digitali - Registration Authority di GARR Certification Service.	Richieste gestite in tempo inferiore a 48 ore lavorative
Identity provider federazione IDEM	Servizio di identity provider nell'ambito della federazione IDEM del GARR.	
Servizi di assegnazione e manutenzione risorse di calcolo e storage	Operatività dell'infrastruttura sistemi dell'ateneo. Assegnazione risorse di calcolo e storage. Gestione ed amministrazione dell'infrastruttura sistemistica necessaria al funzionamento di tutti gli strati di piattaforma e applicativi.	Disponibilità: 99,8% Presa in carico segnalazioni inferiore alle 12 ore lavorative
Servizi di protocollo informatico e gestione documentale	Servizi di protocollo informatico e gestione documentale. Sono inclusi i servizi di archiviazione e conservazione dei	Disponibilità: 99,8% Presa in carico segnalazioni inferiore alle 12 ore lavorative



	documenti, di firma digitale, di gestione dei workflow documentali.	
Servizio di deposito tesi	Deposito e archiviazione delle tesi di laurea triennale, specialistica e di specializzazione (in collaborazione con l'area della didattica). Flusso amministrativo per l'esame di dottorato e deposito e archiviazione della tesi (in collaborazione con Centro Biblioteche e Documentazione e Area della didattica).	Disponibilità: 99,8% Presenza in carico segnalazioni inferiore alle 12 ore lavorative
Servizi informatici di supporto alla gestione amministrativa del personale	Applicazioni per la gestione delle carriere del personale (Sistema CSA Cineca). Applicazioni per la gestione presenze e assenze del personale.	Disponibilità: 99,8% Presenza in carico segnalazioni inferiore alle 12 ore lavorative
Servizi di supporto per le procedure selettive del personale	Piattaforma per la presentazione on-line delle domande e dei relativi documenti di partecipazione ai concorsi per la selezione del personale.	Disponibilità: 99,8% Presenza in carico segnalazioni inferiore alle 12 ore lavorative
Rilevazione presenze studenti	Sistema per la rilevazione elettronica delle presenze degli studenti a lezione.	Disponibilità: 99,8% Presenza in carico segnalazioni inferiore alle 24 ore lavorative
Laboratori informatici	Servizio di gestione tecnica dei laboratori informatici, con l'esclusione della manutenzione hardware e impiantistica.	Non rilevato
Stampa pergamene	Servizio di stampa delle pergamene (laurea, master, scuole di specializzazione ecc.).	Inferiore ai 30 gg lavorativi