



Servizi di connettività, comunicazione e collaborazione

Ufficio che eroga il servizio	CIDIA
Descrizione del servizio	Il servizio garantisce alla comunità universitaria l'accesso sicuro e continuativo alle infrastrutture di rete e agli strumenti digitali di comunicazione e collaborazione dell'Ateneo. Comprende l'accesso alla rete dati di Ateneo mediante reti cablate, wireless (WLUCT, WLUCTSTUD ed Eduroam) e VPN, nonché la fruizione dei servizi di posta elettronica istituzionale, della piattaforma Microsoft 365 e degli strumenti per la collaborazione digitale, la condivisione documentale, la produttività individuale e il lavoro di gruppo. Il servizio assicura un accesso uniforme ai servizi digitali mediante l'identità digitale istituzionale rilasciata dall'Ateneo.
Destinatari	La comunità accademica dell'Università degli Studi di Catania, composta da studenti regolarmente iscritti, studenti Erasmus e in mobilità internazionale, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, borsisti, visiting professor, visiting researcher, docenti e personale tecnico-amministrativo. L'accesso ai singoli servizi è disciplinato dai regolamenti e dalle modalità operative definite dall'Ateneo.
Referente di settore	Responsabile del Servizio competente CIDIA
Contenuti/metodologia	<ul style="list-style-type: none">• Attivazione automatica dell'accesso ai servizi di rete contestualmente all'attivazione dell'identità digitale istituzionale.• Gestione dell'accesso alle reti wireless istituzionali e alla rete VPN.• Assegnazione e gestione della casella di posta elettronica istituzionale.• Gestione dell'accesso ai servizi Microsoft 365 (Teams, OneDrive, Office Online e servizi correlati).• Supporto tecnico agli utenti mediante il sistema istituzionale di assistenza.
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none">• Accesso ai servizi disponibile 24 ore su 24, salvo finestre di manutenzione programmata.• Informazioni e guide disponibili sul portale di Ateneo:<ul style="list-style-type: none">○ https://www.unict.it/it/servizi/servizi-web○ https://www.unict.it/servizi/wi-fi○ https://www.unict.it/servizi/vpn○ https://www.unict.it/servizi/posta-elettronica-studiumunict• Assistenza tramite Help Desk e canali dedicati:<ul style="list-style-type: none">○ Segnalazioni all'indirizzo: assistenza.posta@unict.it○ Pagina web: www.unict.it/assistenza



- Telefono: dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 12 e il martedì e giovedì dalle 16 alle 17 al numero 095 7307000. URP 095 730 7777

Tempestività

Il CIDIA si impegna a garantire:

- attivazione dei servizi di rete e della posta elettronica entro 48 ore dall'attivazione della carriera o del rapporto con l'Ateneo;
- attivazione dell'accesso VPN entro 48 ore lavorative dalla richiesta autorizzata;
- presa in carico delle richieste di assistenza entro 48 ore lavorative;
- comunicazione preventiva agli utenti in caso di interruzioni programmate del servizio.

Trasparenza

Sono pubblicati sul portale istituzionale:

- modalità di accesso ai servizi;
- guide operative;
- FAQ;
- condizioni di utilizzo;
- modalità di richiesta dell'assistenza;
- eventuali avvisi di manutenzione programmata.

Efficacia

Il servizio è monitorato attraverso:

- rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti;
- monitoraggio dei tempi medi di presa in carico delle richieste;
- monitoraggio della disponibilità dei servizi di rete;
- indicatori previsti nell'ambito del progetto Good Practice (GP) relativo ai servizi informatici e informativi.



Servizi per licenze software

Ufficio che eroga il servizio	CIDIA
Descrizione del servizio	Il servizio garantisce alla comunità accademica l'accesso alle licenze software istituzionali destinate alle attività di didattica, ricerca, terza missione e gestione amministrativa. Le licenze sono acquisite e distribuite nell'ambito di accordi quadro, convenzioni nazionali (ad esempio CRUI) e contratti stipulati dall'Ateneo con i principali produttori di software, secondo modalità campus, dipartimentali o individuali. Il CIDIA cura la gestione centralizzata delle licenze, l'abilitazione degli utenti, il monitoraggio del corretto utilizzo e il supporto tecnico-amministrativo connesso alla fruizione dei prodotti software.
Destinatari	La comunità accademica dell'Università degli Studi di Catania, composta da studenti regolarmente iscritti, studenti Erasmus e in mobilità internazionale, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, borsisti, docenti e personale tecnico-amministrativo, secondo le condizioni previste dalle singole licenze d'uso.
Referente di settore	Responsabile del Servizio competente CIDIA
Contenuti/metodologia	<ul style="list-style-type: none">• Gestione del catalogo delle licenze software di Ateneo.• Distribuzione delle licenze e delle relative credenziali di attivazione.• Gestione delle autorizzazioni previste dai contratti di licenza.• Supporto agli utenti per l'installazione e l'attivazione dei software.• Monitoraggio dell'utilizzo delle licenze e ottimizzazione del parco software di Ateneo.• Aggiornamento delle informazioni disponibili sul portale dedicato e gestione delle richieste di assistenza.
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	
Accessibilità	Il servizio è accessibile attraverso il portale istituzionale dell'Ateneo. Informazioni sul servizio <ul style="list-style-type: none">• https://www.unict.it/it/servizi/licenze-software Portale di distribuzione delle licenze <ul style="list-style-type: none">• https://software.unict.it Richieste di assistenza <ul style="list-style-type: none">• licenze.software@unict.it
Tempestività	Il CIDIA si impegna a garantire: <ul style="list-style-type: none">• presa in carico delle richieste entro 2 giorni lavorativi;• completamento delle richieste ordinarie di attivazione entro 6 giorni lavorativi, compatibilmente con le condizioni previste dai fornitori e dai contratti di licenza;• aggiornamento periodico del catalogo delle licenze disponibili.
Trasparenza	Sul portale istituzionale sono pubblicati: <ul style="list-style-type: none">• catalogo aggiornato dei software disponibili;• modalità di richiesta e di attivazione delle licenze;



- requisiti di accesso e categorie di utenti abilitate;
- condizioni di utilizzo previste dalle licenze;
- documentazione tecnica, FAQ e riferimenti per l'assistenza.

Per ulteriori informazioni:

- <https://www.unict.it/it/servizi/licenze-software>
- <https://software.unict.it>

Efficacia

Il servizio è monitorato attraverso:

- rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti;
- monitoraggio dei tempi medi di evasione delle richieste;
- monitoraggio del tasso di utilizzo delle licenze software;
- analisi periodica dei fabbisogni della comunità accademica ai fini della pianificazione e dell'ottimizzazione del parco software;
- indicatori previsti nell'ambito del progetto **Good Practice (GP)** per i servizi informatici e informativi.



Servizi di Intelligenza Artificiale: strumenti, governance e supporto

Ufficio che eroga il servizio	CIDIA
Descrizione del servizio	<p>Il servizio garantisce alla comunità accademica l'accesso agli strumenti di Intelligenza Artificiale messi a disposizione dall'Ateneo e ne assicura la gestione, la governance e il corretto utilizzo. Il CIDIA coordina l'acquisizione e la distribuzione delle licenze istituzionali per sistemi di IA, definisce le linee guida e le policy di utilizzo, promuove l'impiego responsabile, etico e consapevole dell'Intelligenza Artificiale nelle attività di didattica, ricerca, terza missione e gestione amministrativa, assicurando la conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, sicurezza informatica e Intelligenza Artificiale.</p> <p>Il servizio comprende inoltre attività di monitoraggio dell'evoluzione tecnologica, valutazione di nuove soluzioni, supporto agli utenti e diffusione delle buone pratiche per l'adozione dell'IA in Ateneo.</p>
Destinatari	La comunità accademica dell'Università degli Studi di Catania, composta da studenti regolarmente iscritti, studenti Erasmus e in mobilità internazionale, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, borsisti, visiting professor, visiting researcher, docenti e personale tecnico-amministrativo, secondo le modalità di accesso previste per i singoli strumenti.
Referente di settore	Responsabile del Servizio competente CIDIA
Contenuti/metodologia	<ul style="list-style-type: none">• Gestione delle licenze istituzionali per strumenti di Intelligenza Artificiale.• Valutazione tecnica delle piattaforme di IA ai fini dell'adozione istituzionale.• Definizione e aggiornamento delle linee guida e delle policy di utilizzo.• Verifica della conformità ai requisiti di sicurezza, protezione dei dati personali e normativa vigente.• Supporto agli utenti per l'accesso e l'utilizzo degli strumenti.• Attività di formazione, divulgazione e sensibilizzazione sull'uso responsabile dell'IA.• Monitoraggio dell'utilizzo dei servizi e raccolta dei fabbisogni della comunità accademica.• Supporto all'introduzione di nuovi casi d'uso e servizi basati sull'Intelligenza Artificiale nei processi istituzionali dell'Ateneo.
DIMENSIONE DELLA QUALITA'	
Accessibilità	<p>Il servizio è accessibile attraverso il portale istituzionale dell'Ateneo. Sono disponibili:</p> <ul style="list-style-type: none">• informazioni sugli strumenti di IA autorizzati;• modalità di accesso ai servizi;



	<ul style="list-style-type: none">• linee guida istituzionali;• FAQ;• casi d'uso raccomandati;• riferimenti per l'assistenza.
Tempestività	<p>Il CIDIA si impegna a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none">• attivazione delle licenze istituzionali entro i tempi previsti dai relativi contratti;• presa in carico delle richieste di assistenza entro 2 giorni lavorativi;• aggiornamento periodico delle linee guida e della documentazione in relazione all'evoluzione normativa e tecnologica;• pubblicazione tempestiva delle comunicazioni relative a nuovi strumenti e servizi.
Trasparenza	<p>Sul portale istituzionale sono pubblicati:</p> <ul style="list-style-type: none">• elenco degli strumenti di IA disponibili;• condizioni di utilizzo;• requisiti di accesso;• policy istituzionali;• indicazioni sulla protezione dei dati personali;• linee guida per un utilizzo responsabile dell'IA;• casi d'uso raccomandati;• documentazione tecnica e FAQ.
Efficacia	<p>Il servizio è monitorato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none">• rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti;• monitoraggio dell'utilizzo delle licenze e degli strumenti disponibili;• analisi dei fabbisogni della comunità accademica ai fini dell'evoluzione del servizio;• monitoraggio dell'adozione delle linee guida istituzionali;• numero di iniziative formative e informative realizzate;• indicatori previsti nell'ambito del progetto Good Practice (GP) per i servizi informatici e informativi.



Servizi digitali a supporto della didattica

Ufficio che eroga il servizio	CIDIA
Descrizione del servizio	Il servizio mette a disposizione della comunità accademica gli strumenti digitali a supporto delle attività didattiche, dell'apprendimento e della collaborazione tra docenti e studenti. Comprende le piattaforme istituzionali per la gestione dei corsi, la distribuzione dei materiali didattici, la comunicazione, la didattica a distanza, le attività di valutazione, le esercitazioni online e la collaborazione sincrona e asincrona. Il servizio favorisce l'innovazione didattica e garantisce un ambiente digitale integrato a supporto dell'intero ciclo di erogazione della formazione universitaria.
Destinatari	La comunità accademica dell'Università degli Studi di Catania, composta da studenti regolarmente iscritti, studenti Erasmus e in mobilità internazionale, dottorandi, specializzandi, iscritti a master e corsi di perfezionamento, assegnisti di ricerca, borsisti, visiting professor, visiting researcher, docenti e personale tecnico-amministrativo, secondo le modalità di accesso previste per i singoli servizi.
Referente di settore	Responsabile del Servizio competente CIDIA
Contenuti/metodologia	<ul style="list-style-type: none">• Gestione della piattaforma istituzionale di e-learning (Studium). Gestione del portale dei programmi degli insegnamenti (Syllabus). Integrazione con gli strumenti di collaborazione e videoconferenza istituzionali (Microsoft Teams).• Integrazione con gli altri servizi digitali e le piattaforme istituzionali dell'Ateneo.• Supporto alla pubblicazione dei materiali didattici, delle attività online e delle prove di valutazione.• Gestione dell'autenticazione tramite identità digitale istituzionale Supporto tecnico e assistenza agli utenti.• Integrazione con gli strumenti digitali e di Intelligenza Artificiale messi a disposizione dell'Ateneo per il supporto alle attività didattiche.• Evoluzione e aggiornamento delle piattaforme digitali a supporto della didattica.
DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
Accessibilità	Il servizio è accessibile tramite autenticazione con le credenziali istituzionali dell'Ateneo. Sono disponibili: <ul style="list-style-type: none">• piattaforma Studium;• portale Syllabus;• Microsoft Teams;• guide operative per docenti e studenti;



	<ul style="list-style-type: none">• servizi di assistenza tecnica. <p>Portali di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none">• https://elearning.unict.it• https://www.unict.it/it/servizi/studium• https://www.unict.it/it/servizi/microsoft-teams
Tempestività	<p>Il CIDIA si impegna a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none">• attivazione dell'accesso alle piattaforme entro 48 ore dall'attivazione della carriera universitaria o del rapporto con l'Ateneo;• presa in carico delle richieste di assistenza entro 48 ore lavorative;• aggiornamento periodico delle piattaforme e dei servizi;• comunicazione preventiva delle manutenzioni programmate.
Trasparenza	<p>Sul portale istituzionale sono pubblicati:</p> <ul style="list-style-type: none">• modalità di accesso ai servizi;• guide operative per docenti e studenti;• documentazione tecnica;• FAQ;• riferimenti per l'assistenza;• eventuali avvisi relativi a manutenzioni o aggiornamenti dei servizi. <p>Per ulteriori informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• https://www.unict.it/it/servizi/studium• https://www.unict.it/it/servizi/microsoft-teams
Efficacia	<p>Il servizio è monitorato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none">• rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti;• monitoraggio della disponibilità delle piattaforme;• monitoraggio dei tempi medi di presa in carico delle richieste di assistenza;• analisi periodica dell'utilizzo delle piattaforme digitali;• indicatori previsti nell'ambito del progetto Good Practice (GP) per i servizi informatici e informativi.



Servizi di Identità e firma digitale

Ufficio che eroga il servizio	CIDIA
Descrizione del servizio	Il servizio garantisce la gestione dell'identità digitale della comunità accademica e l'accesso ai sistemi di autenticazione e firma digitale dell'Ateneo, in conformità con il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), le Linee guida AgID e la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica. Il servizio comprende la gestione delle credenziali istituzionali, l'accesso ai servizi mediante sistemi di autenticazione federata (SPID), la gestione della firma digitale remota e il supporto ai sistemi di autenticazione necessari per la fruizione dei servizi digitali dell'Ateneo.
Destinatari	La comunità accademica dell'Università degli Studi di Catania, composta da studenti regolarmente iscritti, studenti Erasmus e in mobilità internazionale, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, borsisti, docenti e personale tecnico-amministrativo, secondo le modalità di accesso previste per i singoli servizi. Il servizio di firma digitale remota è riservato al personale autorizzato dall'Ateneo.
Referente di settore	Responsabile del Servizio competente CIDIA
Contenuti/metodologia	<ul style="list-style-type: none">• Assegnazione automatica delle credenziali istituzionali all'atto dell'immatricolazione o dell'attivazione del rapporto con l'Ateneo.• Gestione del ciclo di vita delle identità digitali (attivazione, aggiornamento, sospensione e disattivazione).• Accesso ai servizi digitali dell'Ateneo mediante credenziali istituzionali e sistemi di autenticazione federata (SPID).• Attivazione e gestione della firma digitale remota per il personale autorizzato.• Supporto agli utenti per il recupero delle credenziali e l'accesso ai servizi.• Monitoraggio e aggiornamento dei sistemi di autenticazione e firma digitale.
DIMENSIONE DELLA QUALITÀ'	
Accessibilità	Il servizio è disponibile attraverso i portali istituzionali dell'Ateneo. Servizi informatici <ul style="list-style-type: none">• https://www.unict.it/it/servizi/servizi-web SPID – Sistema Pubblico di Identità Digitale <ul style="list-style-type: none">• https://www.unict.it/it/servizi/spid-sistema-pubblico-la-gestione-dellidentita-digitale Firma digitale remota <ul style="list-style-type: none">• richiesta.firmadigitale@unict.it• assistenza.firmadigitale@unict.it Help Desk



	<ul style="list-style-type: none">• http://unict.it/helpdesk
Tempestività	<p>Il CIDIA si impegna a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none">• assegnazione automatica delle credenziali istituzionali entro 48 ore dall'immatricolazione o dall'attivazione del rapporto con l'Ateneo;• attivazione della firma digitale remota entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta completa;• presa in carico delle richieste di assistenza entro 48 ore lavorative.
Trasparenza	<p>Sul portale istituzionale sono pubblicati:</p> <ul style="list-style-type: none">• modalità di accesso ai servizi di autenticazione;• procedure per il recupero delle credenziali;• modalità di attivazione della firma digitale remota;• documentazione tecnica e guide operative;• riferimenti per l'assistenza. <p>Per ulteriori informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servizi informatici: https://www.unict.it/it/servizi/servizi-web• SPID: https://www.unict.it/it/servizi/spid-sistema-pubblico-la-gestione-dellidentita-digitale• Help Desk: http://unict.it/helpdesk
Efficacia	<p>Il servizio è monitorato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none">• rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti;• monitoraggio dei tempi medi di attivazione delle credenziali e della firma digitale;• monitoraggio dei tempi di presa in carico delle richieste di assistenza;• indicatori previsti nell'ambito del progetto Good Practice (GP) per i servizi informatici e informativi.



Servizi di assistenza tecnica e help desk

Ufficio che eroga il servizio	CIDIA
Descrizione del servizio	Il servizio garantisce assistenza tecnica e supporto specialistico alla comunità accademica per l'utilizzo dei servizi digitali e delle infrastrutture informatiche dell'Ateneo. Costituisce il punto unico di accesso (Help Desk) per la gestione delle richieste di assistenza, delle segnalazioni e dei malfunzionamenti relativi ai servizi ICT erogati dal CIDIA. Il servizio assicura la presa in carico delle richieste, il loro instradamento verso le strutture competenti e il monitoraggio dello stato di avanzamento fino alla risoluzione. L'assistenza riguarda, tra gli altri, i servizi di identità digitale, rete e connettività, posta elettronica, piattaforme istituzionali, licenze software, strumenti di collaborazione, sistemi informativi, infrastrutture ICT e servizi digitali di Ateneo.
Destinatari	La comunità accademica dell'Università degli Studi di Catania, composta da studenti regolarmente iscritti, studenti Erasmus e in mobilità internazionale, dottorandi, specializzandi, iscritti a master e corsi di perfezionamento, assegnisti di ricerca, borsisti, visiting professor, visiting researcher, docenti e personale tecnico-amministrativo, secondo le modalità di accesso previste per i singoli servizi. L'assistenza relativa alle infrastrutture ICT e ai sistemi server è rivolta principalmente alle strutture didattiche, scientifiche e amministrative dell'Ateneo.
Referente di settore	Responsabile del Servizio competente CIDIA
Contenuti/metodologia	<ul style="list-style-type: none">• Gestione centralizzata delle richieste di assistenza mediante sistema di Help Desk e ticketing.• Presa in carico, classificazione e instradamento delle richieste verso i servizi competenti.• Supporto tecnico agli utenti per i servizi digitali e le infrastrutture ICT dell'Ateneo.• Monitoraggio dello stato di avanzamento delle richieste fino alla loro chiusura.• Coordinamento con i referenti tecnici delle strutture universitarie per la risoluzione delle problematiche locali.• Monitoraggio dei livelli di servizio e analisi delle richieste per il miglioramento continuo dei servizi erogati.
DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
Accessibilità	Le richieste di assistenza possono essere inoltrate attraverso i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none">• Portale Help Desk (modulo online): http://unict.it/helpdesk• Portale dei servizi informatici: https://www.unict.it/it/servizi/servizi-web



	<ul style="list-style-type: none">• Posta elettronica: tramite gli indirizzi dedicati ai singoli servizi, pubblicati sul portale dei servizi informatici (ad esempio licenze.software@unict.it per il servizio licenze software e assistenza.posta@studium.unict.it per il supporto alla posta elettronica degli studenti).• Telefono: assistenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00 e il martedì e il giovedì dalle ore 16:00 alle 17:00.
Tempestività	<p>Il CIDIA si impegna a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none">• presa in carico delle richieste entro 48 ore lavorative dalla ricezione;• classificazione delle richieste in funzione della tipologia e della priorità del servizio interessato;• gestione prioritaria delle segnalazioni che comportano indisponibilità dei servizi essenziali o impediscono l'accesso ai servizi digitali dell'Ateneo;• monitoraggio continuo dello stato di avanzamento delle richieste fino alla loro chiusura.
Trasparenza	<p>Sul portale istituzionale sono pubblicati:</p> <ul style="list-style-type: none">• modalità di accesso al servizio di assistenza;• riferimenti ai canali dedicati per i diversi servizi;• guide operative e documentazione tecnica;• FAQ;• modalità di segnalazione di reclami o suggerimenti. <p>Per ulteriori informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servizi informatici: https://www.unict.it/it/servizi/servizi-web <p>Per segnalazioni e reclami:</p> <ul style="list-style-type: none">• URP – urp@unict.it• Tel. 095 730 7777
Efficacia	<p>Il servizio è monitorato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none">• rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti;• monitoraggio dei tempi medi di presa in carico e di chiusura delle richieste;• analisi delle tipologie di segnalazioni per il miglioramento continuo dei servizi;• monitoraggio del rispetto dei livelli di servizio definiti dal CIDIA;



	<ul style="list-style-type: none">• indicatori previsti nell'ambito del progetto Good Practice (GP) per i servizi informatici e informativi.
--	---