

SERVIZI INFORMATIVI E INFORMATICI

Sommario

Rilascio delle credenziali per i servizi online e cloud	1
Rilascio del certificato di firma digitale remota	3
Gestione File service e creazione di cartelle condivise	5
Assistenza per la fruizione delle procedure informatiche.....	6
Modalità di reclamo	7
Modalità di accesso agli atti.....	7

Rilascio delle credenziali per i servizi online e cloud

Le credenziali di accesso consentono all'utenza di utilizzare i seguenti servizi:

- la posta elettronica di Ateneo, basata su Gmail
- le liste di distribuzione di Ateneo (per gli utenti autorizzati)
- le app contenute in Google Workspace for Education
- le app contenute in Microsoft 365
- il servizio BiblioScan, basato su PaperCut e che consente di utilizzare gli scanner presenti in biblioteca e di salvare le scansioni su Google Drive.

A chi è destinato

Il servizio è rivolto a tutti coloro che, in base alle determinazioni assunte dagli Organi di Governo, hanno diritto ai servizi per i quali queste credenziali consentono l'accesso.

In particolare, le categorie di utenti sono le seguenti:

- personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore, inclusi i docenti a contratto
- assegnisti e borsisti
- utenze di funzione
- personale docente e ricercatore in pensione
- professori emeriti ed onorari
- altri soggetti non censiti nel sistema informatico Giuridico centrale di Ateneo e per i quali è stata richiesta e autorizzata l'utenza Google, tra cui:
 - collaboratori
 - frequentatori
 - cultori della materia
 - assegnisti e borsisti esterni
 - personale in convenzione ospedaliera (AOUC o Meyer)

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Innovazione e Gestione dei Servizi Informativi ed Informatici -

UP Sistemi, tecnologie cloud e di sicurezza informatica - UF Gestione dei servizi di comunicazione e collaborazione in rete

Ubicazione

Via delle Gore, 2 - 50141 Firenze (FI)

Responsabile

Lorenzo Petracchi

Giorni e orari di apertura al pubblico*

Il pubblico può contattare lo staff in qualsiasi giorno, a qualsiasi ora, a mezzo email. Il personale prende in carico le richieste nei giorni lavorativi.

A chi rivolgersi

[UF Gestione dei servizi di comunicazione e collaborazione in rete](#)

Contatti

[Portale Assistenza Unifi](#) (per gli utenti diversi dagli studenti)

emailstaff@unifi.it (solo per gli studenti)

Link utili

[Scopri, recupera o modifica le password per i servizi di autenticazione](#)

[Mail, Google e autenticazione cloud](#) | [Cosa Facciamo](#) | [Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino \(SIAF\)](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. canali	5 (portale di assistenza email, Meet, telefono ufficio in presenza* (non previsto nel campo orari di apertura al pubblico))
Tempestività	tempo medio di riscontro dalla presa in carico dell'istanza	giorno lavorativo	2
Trasparenza	aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	tempo di aggiornamento	tempestivo

Rilascio del certificato di firma digitale remota

Il servizio mira a dotare il Personale Tecnico Amministrativo che ne abbia necessità per esigenze di servizio del certificato di firma digitale remota. Ciò al fine di garantire la piena validità legale dei documenti e degli atti prodotti da parte della Pubblica Amministrazione e la loro corretta pubblicazione all'Albo Ufficiale di Ateneo ai fini della decorrenza dei termini della pubblicità legale.

A chi è destinato

Personale docente e tecnico-amministrativo

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF)

Ubicazione

Via delle Gore, 2

Responsabile

Ing. Marius Bogdan Spinu

Giorni e orari di apertura al pubblico

Servizio erogato in modalità virtuale, prevalentemente con orario:

-Lunedì 08:00-14:00

-Martedì 08:00-13:00; 13:30-17:00

-Mercoledì 08:00-14:00

-Giovedì 08:00-13:00; 13:30-17:00

-Venerdì 08:00-14:00

A chi rivolgersi

[Portale Assistenza Unifi](#)

Contatti

[Ufficio del Responsabile della Transizione Digitale](#)

Tel. 055 275 1133

Link utili

INTRANET: [Transizione-digitale/firma-digitale](#) (contenente link alle relative guide)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per accedere al servizio	N. canali	1 (il Portale Assistenza è l'unica modalità con cui può essere richiesto il certificato di firma digitale remota)
Tempestività *	Tempo di evasione dall'apertura del ticket sul portale alla richiesta di emissione del certificato	ore lavorative	se priorità massima: 8 ore lavorative * se priorità media: 16 ore lavorative * se priorità minima: 32 ore lavorative *
Trasparenza	Aggiornamento sulla Intranet delle informazioni utili (pagine web, manuali)	tempo di aggiornamento	tempestivo

*

La tempistica qui indicata è riferita ai **tempi netti di evasione dall'apertura del ticket** sul Portale Assistenza da parte dell'utente **alla richiesta di emissione del certificato** su TIM Trust Technologies con relativo invio della documentazione da parte dell'operatore (Elisa Valle); il ticket verrà effettivamente chiuso solo al momento in cui il certificato sarà correttamente attivato da parte dell'utente (a seguito di un controllo effettuato dall'operatore su Tim Trust Technologies – cambio stato del certificato da creato ad attivato).

I tempi che intercorrono **tra la creazione del certificato e l'attivazione** dipendono generalmente:

- dai tempi di invio dei codici di attivazione all'utente da parte di TIM Trust Technologies (tempi tecnici sui quali l'operatore non ha alcun margine di azione, in quanto dipendenti unicamente dal fornitore)
- richieste di assistenza per problematiche riguardanti l'attivazione
- tempi lunghi di attivazione del certificato da parte dell'utente, etc...

A tal fine si precisa anche che, sul calcolo dello SLA effettivo, può incidere anche la mancata sospensione del ticket a seguito di commenti o ulteriori richieste di assistenza da parte dell'utente.

Gestione File service e creazione di cartelle condivise

Il servizio delle cartelle condivise permette di creare cartelle, modificare e gestire i permessi delle cartelle, esportare dai server all'interno del DataCenter di Ateneo. Sono escluse quindi le condivisioni effettuate a partire dagli ambienti Cloud.

A chi è destinato

Personale docente e tecnico-amministrativo, studenti coinvolti negli organi di Ateneo limitatamente agli organi che hanno richiesto una cartella condivisa

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Innovazione e Gestione dei Servizi Informativi ed Informatici - UP Sistemi, tecnologie cloud e di sicurezza informatica

Ubicazione

SIAF

Responsabile

Fabrizio Fioravanti

Giorni e orari di apertura al pubblico

Non sono previsti orari di apertura al pubblico

A chi rivolgersi

[UP Sistemi, tecnologie cloud e di sicurezza informatica](#)

Contatti

[Portale Assistenza Unifi](#)

Link utili

[File Service: Olmo e Tiglio | Cosa Facciamo | Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino \(SIAF\)](#)

[Modulistica](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali per l'accesso al servizio	numero di canali	2 (titulus, portale assistenza)
Tempestività	Tempo medio di gestione del 90% delle richieste, a partire dal momento in cui la richiesta è completa e corretta	giorno lavorativo	2
Trasparenza	aggiornamento del contenuto dei link utili	tempo di aggiornamento	tempestivo

Assistenza per la fruizione delle procedure informatiche

Il servizio consente di avere un punto di contatto tra l'utenza ed il personale che fornisce assistenza sulle diverse procedure informatiche a disposizione della comunità di Ateneo.

Le principali procedure su cui viene fornito supporto sono relative a

- servizi online
- gestionali amministrativi
- gestionali per la ricerca
- gestionali per la didattica e la carriera universitaria
- piattaforme elearning a supporto della didattica
- posta elettronica
- servizi Google Suite
- accesso alla rete

A chi è destinato

Il servizio è rivolto all'utenza interna (docenti strutturati e a contratto, ricercatori, assegnisti, dottorandi, personale tecnico e amministrativo) e agli studenti iscritti e laureati e ai futuri studenti

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici

Ubicazione

Via delle Gore 2 - 50141 Firenze

Responsabile

Marius Bogdan Spinu

Giorni e orari di apertura al pubblico

Il servizio è disponibile quotidianamente per email e tramite il portale.

A chi rivolgersi

[Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici](#)

Contatti

- [Portale Assistenza Unifi](#) (per gli utenti diversi dagli studenti)
- online.help@unifi.it e https://sol.unifi.it/helpmail/sendmail_stud.jsp (solo per gli studenti)
- moodle@unifi.it per le piattaforme elearning a supporto della didattica
- emailstaff@unifi.it per la casella di posta elettronica e Google Suite
- richiesta di assistenza per studenti iscritti e laureati e futuri studenti disponibile all'indirizzo https://sol.unifi.it/helpmail/sendmail_stud.jsp

Link utili

[Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino \(SIAF\) | UniFI](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (1 portale, 3 email)
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">tempo medio di presa in caricotempo medio di risoluzione	giorno lavorativo	1 gg presa in carico 4 gg tempo di risoluzione
Trasparenza	aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	tempo di aggiornamento	tempestivo

Modalità di reclamo

La prima modalità di reclamo è l'inoltro di un'istanza al/la Responsabile dell'unità organizzativa di riferimento indicato/a per ciascun servizio.

È inoltre possibile inoltrare il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite l'apposito modulo "reclami, segnalazioni e suggerimenti" reperibile alla pagina dell'URP sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP).

Modalità di accesso agli atti

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi relativi ai servizi erogati, secondo una delle tre modalità di legge disciplinate nel *Regolamento di Ateneo sulla disciplina del diritto di accesso* (decreto rettorale n. 508(123431) del 6 giugno 2023), è attuabile mediante la modulistica reperibile nella pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP > Modulistica).