

PRO CES SO	SOTTO PROCESSO	FASE	PRODOTTO/SERVIZIO	RESPONSABILE	CLIENTE	MACRO LINK	Eventuale applicativo informatico o data base utilizzato	Dati Quantitativi	Note		
	<b>Progetto ICT</b>	Partecipazione e ai tavoli e allo sviluppo dei progetti	vedi progetto	G. Todi, Resp. Tavoli	Ateneo						
	<b>Gestione Acquisti ICT</b>	Analisi dei fabbisogni / Richieste pervenute dagli utenti	procedimento x l'acquisto del bene/servizio	Responsabili : Sistemi (AC) - Reti (AC) - Refos (AC) - P&Q(AC) Sistemi informatici (DIP)	Personale t.a. / personale docente / studenti		mepa/consip/web	circa 120 preventivi annuali (AC)			
ricerca su convenzioni regionali/consip/MEPA/mercato											
Richiesta creazione buono d'ordine/Creazione Ordine su MePa e applicativo Easy											
		gestione dell'ordine, consegna e verifica regolare esecuzione	Consegna bene al richiedente/ ok per la fatturazione		Amministrazione Centrale, segreterie studenti, amministrazioni decentrate		easy/mepa/consip	40 ordini annuali (AC)	Definito un bene, un "ufficio acquisti" centrale dovrebbe occuparsi di tutto il resto.		
	<b>Gestione infrastrutture Reti</b>	Stima fabbisogni, pianificazione, sviluppo, funzionamento e monitoraggio infrastrutture di rete	servizio connessione rete internet/intranet	SQ&S - Refos (AC) - Reti (AC)	Amministrazione Centrale, amministrazioni decentrate, Centri						
assistenza nuovi allestimenti di Reti locali (dorsali e cablaggi)		Refos (AC)									
gestione infrastruttura di interconnessione sedi metropolitane /regionali		SQ&S-Refos(AC)									
gestione Reti LAN e WiFi - configurazione e assistenza		Refos- Reti (AC) - Sistemi informatici (DIP)									
gestione contratti con i carrier per trasmissione dati		SQ&S-Refos(AC)								Settore Risorse Finanziarie	easy
gestione rapporti rete GARR		SQ&S - Refos - Reti (AC)									
gestione segnalazioni rete GARR		Refos - Reti (AC) - Sistemi informatici (DIP)									
Coordinamento APA/APM											
		monitoraggio e controllo sicurezza reti									
	<b>Gestione Telefonia fissa. VOIP, Mobile</b>	gestione contratti con i carrier per fonia fissa e mobile	rete telefonica	SQ&S - Refos:Tambussa - Reti (AC)	docenti, personale ta, personale variamente contrattualizzato						
		installazione nuove utenze	rete telefonica/apparecchi fissi, voip, mobili								
		Creazione/modifica/cancellazione numeri telefoni e permessi telefoni	rete telefonica/apparecchi fissi, voip, mobili								
		assistenza utenza	abilitazioni/apparecchi fissi, voip, mobili								
		Aggiornamento elenchi telefonici									
	<b>Gestione parco macchine (HW) - server client periferiche</b>	Installazione	S.O, antivirus, Programmi di Office Automation, applicativi specifici: di Ateneo / per la didattica / per la ricerca	Responsabili : Sistemi (AC) - Reti (AC) - Refos (AC) - Sistemi informatici (DIP)	Personale t.a. / personale docente / personale variamente contrattualizzato/ studenti				Di tutti i software elencati, più i software standard di Ateneo (pacchetto office), seguiamo dall'installazione al mantenimento amministrativo (creazioni utenze configurazione), sino al mantenimento e alla gestione Sistemistica		
		Configurazione									
		mantenimento									
		controllo log/ analisi allarmi/ aggiornamenti									
		backup									
	<b>Gestione del sistema di autenticazione e autorizzazioni degli utenti</b>	creazione account	Account	Sistemi - Reti - Refos (AC) -- Sistemi informatici (DIP)	personale ta, docenti, studenti, esterni	Sistemi (AC)-Refos(AC) Fulvio Scorza Roberto Pinna (Moodle)	OpenLDAP, Samba, MS active Direcorry	circa dieci interventi su account a settimana (DSF) > 800 utenti (MED)			
		modifica account									
		sospensione account									
		cancellazione account									
		Creazione/Rinnovo tessere di firma digitale, attivazione servizio mensa	Smart Card /con Firma Digitale /servizio mensa	Sistemi(AC) -- Sistemi informatici (DIP)	docenti, personale ta, assegnisti	Ufficio personale ta-Ufficio docenti-Segreterie Didattiche	Dike, Dikeutil, sw stampa smart card		rinnovo gestito con altri RAO. Carico di lavoro in prossimità delle scadenze, che sono concomitanti. Potrebbero gestirlo i proprietari delle tessere in autonomia.		
		Aggiornamento dei dati degli studenti	Account - corretto abbinamento matricola-studente	Achille Di Rosa (DISUM)	docenti, studenti	Reti (AC)	Software autoprodotta		sorgente dati proveniene dall'Ufficio Sistemi e Apparat Software		

<b>Helpdesk Assistenza tecnica utenti</b>	ticket- segnalazione richiesta/malfunzionamento		Sistemi (AC) - Reti (AC) - Refos (AC) - P&Q(AC) Sistemi informatici (DIP)	Personale t.a. / personale docente / studenti		Servizio di Ticketing	dalle 900 alle 1000 segnalazioni annue circa 80 casi al mese (AC)	documentato dal sistema di ticket
	trouble shooting (analisi/diagnosi guasto o errato uso sw-hw)	soluzione applicativa/Sistemistica	Sistemi (AC) - Reti (AC) - Refos (AC) - P&Q(AC) Sistemi informatici (DIP)	Tecnici di sede/dipartimento		Mail	30 mail giornaliere/ufficio (Sistemi)	
	soluzione/workaround		Responsabili : Sistemi (AC) - Reti (AC) - Refos (AC) - P&Q(AC) Sistemi informatici (DIP)	Personale t.a. / personale docente / studenti		Telefono	30 telefonate giornaliere/ufficio (Sistemi)	
<b>Formazione ICT</b>	Realizzazione Vademecum / manualistica operativa relativa ai Sistemi in uso	vademecum/Manuale	TED	personale ta, docenti, personale variamente contrattualizzato				
	Corsi interni su tematiche ICT	Corso+Materiali didattici	TED					
<b>Gestione Applicativi base Rettorato/ Dipartimenti</b>	Installazione	S.O, Programmi di Office Automation, programmi specifici per la didattica e la ricerca	Sistemi informatici	AC - Dipartimenti			Normale amministrazione, e straordinaria	
	Configurazione							
	mantenimento							
<b>Gestione Applicativi Ateneo</b>	Installazioni	Ugov Didattica, Ugov Personale/csa, Ugov Ricerca, Esse3, UP, Easy, Solver pro, Titulus, Notorius, Lira, S7 pensioni, Autocad, Adobe Creative Cloud, interfaccia Regione Piemonte e Ministeri	Sistemi (AC) - Sistemi informatici (DIP)	AC - Dipartimenti			Normale amministrazione, e straordinaria	Di tutti i software elencati, più i software standard di Ateneo (pacchetto office), seguiamo dall'installazione al mantenimento amministrativo (creazioni utenze configurazione), sino al mantenimento e alla gestione Sistemistica
	Configurazione							
	mantenimento							
<b>Gestione inventariale beni informatici</b>	interfaccia con ufficio patrimonio (AC) / segreterie amministrative (DIP)	In collaborazione con l'ufficio patrimonio (AC), viene mantenuto l'inventario, dei beni informatici, con ricognizione periodica e fase di disinventariazione	Sistemi - Reti - Refos (AC) - Sistemi informatici (DIP)	AC - Dipartimenti	Ufficio patrimonio (AC)		Easy, applicativi sviluppati internamente	annualmente vengono gestiti circa 100 beni inventariati e disinventariati (AC)
	identificazione / ricognizione							
	disinventariazione/smaltimento							
<b>Analisi, consulenze Tecniche Sviluppo e manutenzione procedure</b>	Analisi delle necessità	Applicativi specifici basati su DB Oracle/Ms Sql Server con tecnologie Net Framework; applicativi gestionali e per il controllo dei sistemi; applicativi web.	Sistemi - P&Q(AC) - Sistemi informatici (DIP)	AC - Dipartimenti			Db di tipo relazionale, Net Framework, Visual Studio, programmazione web, WS.	Creazione applicativo e mantenimento completo, mediamente 100 gg/u/anno
	Sviluppo e feedback sul software							
<b>Estrazione dati Grezzi Rielaborazioni</b>	Valutazione della richieste	Dati grezzi in formato standard	Sistemi - P&Q (AC)	Direzione, AC, DIP, Docenti, Nucleo			db relazionali, programmazione web, WS, Crystal Reports, Stata, Tableau	circa 200 richieste annue (sistemi AC)
	estrazione dati							
	integrazione o rilascio informazioni	Integrazioni con Sistemi di ateneo o software sviluppati						
	Elaborazione dati	tabelle,viste, grafici						
	realizzazione e somministrazione	Questionario						

<b>Gestione Questionari on-line</b>	analisi e reportistica	report risultati	Sistemi - P&Q(AC) - Nucleo di Supporto ai Laboratori di Informatica e Fisica DISIT (DIP)	Direzioe / Nucleo di Valutazione /Progetti	Direzioe	MOODLE - Limesurvey						
	diffusione dei risultati	comunicazione risultati										
<b>Gestione attrezzature multimediali aule</b>	manutenzione ordinaria	funzionalità impianti	Sistemi informatici (DIP)	personale ta, docenti, studenti, esterni								
	manutenzione straordinaria											
	interventi urgenti											
	aula magna: regia per aule e congressi/convegni critici											
<b>Gestione siti web</b>	pubblicazione materiale (orario lezioni e ricevimentii,tesi, gestione aule, programmi, news..)	siti web delle varie strutture	Ufficio Comunicazione - reti (AC) - Sistemi informatici (DIP)	personale ta, docenti, studenti, esterni	Direzioe - Amministrazione Centrale - Dipartimenti	Drupal , Plone,DB, console web (DISUM)		adottare il criterio per cui chi crea la notizia /informazione la pubblica, per snellire la procedura e evitare errori				
	gestione piattaforma											
	modifica struttura											
	gestione richieste											
<b>Stampa poster</b>	gestione richieste		Thomas Salerno	personale ta, docenti, studenti, personale variamente contrattualizzato			circa 50 richieste/anno					
	stampa poster											
	gestione carta											
<b>Test di Ingresso Dipartimentali</b>	Ricezione lista preiscritti			futuri studenti								
	Generazione liste per le varie commissioni			commissioni, futuri studenti								
	Creazione test											
	Gestione logistica test											
	Generazione risultati per commissione di valutazione											
	Pubblicazione risultati											
<b>Gestione delle prove di ammissione ai Corsi di Laurea a numero chiuso</b>	Individuazione delle commissioni di vigilanza	Adeguate copertura della vigilanza in tutte le aule e le sedi d'esame	Responsabile del procedimento	candidati	Responsabile settore, Didattica e Servizi agli Studenti (DIP)		Solo per Medicina e Chirurgia e Professioni sanitarie.					
	Produzione degli elenchi dei candidati											
	Correzione ottica degli elaborati			candidati Commissione di Vigilanza					Settore Didattica e Servizi agli Studenti, Ordinamenti Didattici (AC)	Abbyy FormReader Software autoprodotta	Solo per BioTecnologie e Scienze infermieristiche e ostetriche	Dal 2015-2016 il corso BT non avrà più il numero chiuso.
	Produzione delle graduatorie			candidati						Software autoprodotta	Solo per PS, BT e SCIO	Dal 2015-2016 il corso BT non avrà più il numero chiuso.
	Gestione dei ripescaggi			Resp. Segreteria Studenti					candidati	Didattica e Servizi agli Studenti (DIP)	Software autoprodotta	Solo per le Professioni sanitarie.
<b>Didattica in Rete/Esami online</b>	Assistenza applicativo DIR	DIR	Pinna,Todi S., Rolando, Sistemi informatici (TED)	personale ta, docenti, studenti, personale variamente contrattualizzato	Settore Didattica e Servizi agli Studenti, Ordinamenti Didattici (AC)	Moodle						
	Supporto tecnico nell'esecuzione degli esami on-line	esami di profitto	Docente / Coordinatore di corso integrato	Docente / Coordinatore di corso integrato					Roberto Pinna Sistemi Informatici (DIP)			
	Assistenza verbalizzazione esami applicativo VOL	Verbalizzazione On Line	Todi, Albertin, Segr. Didattiche (DIP)	personale ta, docenti, studenti, personale variamente contrattualizzato	Settore Didattica e Servizi agli Studenti	ESSE3-VOL						
<b>Mantenimento operativo del sistema di teledidattica delle Professioni Sanitarie (MED)</b>	Controllo e manutenzione degli apparati	Erogazione delle lezioni in teledidattica	Valter Rolando	studenti docenti	Anna Gherghina Responsabili di sede CED AOU Novara Gestione degli immobili di Novara			Sedi: Alba, Alessandria, Biella, Fossano, Novara, Tortona, Verbania				
	Verifica e rinnovo dei contratti di manutenzione			AOU Novara ASL sedi periferiche	Responsabili di sede CED AOU Novara ASL di sede							
	Supporto tecnico per le sessioni di videoconferenza			studenti docenti tutor di sede	Sistemi informatici Medicina							
<b>Correzione</b>	Stampa delle schede utilizzate per l'esame	schede	Coordinatore di corso integrato		Sistemi informatici Medicina			Il sistema viene utilizzato anche per i progress test di Medicina e Chirurgia, Infermieristica e Fisioterapia				

<b>ottica degli esami scritti ad alta numerosità (MED)</b>	Digitalizzazione degli elaborati, produzione del voto finale, pubblicazione su web	voti d'esame in tempi rapidi	Coordinatore di corso integrato	studenti docenti	Sistemi informatici Medicina	Abby FormReader Software autoprodotta			
	Aggiornamento dei dati degli studenti	corretto abbinamento matricola-studente	Valter Rolando		Reti e Sicurezza dell'Amministrazione Centrale	Software autoprodotta			Con VOL la sorgente dati dovrebbe provenire dall'Ufficio Sistemi e Apparatati Software
<b>Assegnazione incarichi di docenza al personale SSN MED</b>	Pubblicazione di bandi, avvisi e graduatorie		Filomena Sacchitelli	docenti PTA	Ufficio Professioni Sanitarie	CMS Medicina			
	Aggiornamento del database degli insegnamenti		Filomena Sacchitelli		Ufficio Professioni Sanitarie	Software autoprodotta			
	Supporto tecnico della piattaforma web per l'invio delle domande	domande e CV in formato digitale	Valter Rolando		Ufficio Professioni Sanitarie	Software autoprodotta			
<b>Guida studenti</b>	raccolta dati	guida studenti stampa/pdf web	sistemi informatici (DIP)	CdL, Docenti, Didattica e Servizi agli Studenti (DIP)					
	Impaginazione								
	verifica e ricerca refusi								
	invio a stampatore								
<b>Gestione Test Center ECDL/EQDL</b>	Gestione accreditamento ATENEO /Capofila	Accreditamento AICA	Arcisto	Ateneo - SQ&S	AICA	http://domino.aicanet.it/aica/accredita.nsf	consuntivo ECDL 2014: 52 sessioni d'esame, 824 studenti, 1140 esami sostenuti nei tre test center	Esaminatori ECDL/EQDL : M.Arcisto/B.Varese (ACPN0001) - S.Todi-A.DiRosa (ACPN0003) - L.Padovani (ACPN0004) : Tutor: G. Di Massa, I. Faccin (ACPN0001), M. Ciselli (ACPN0004)	
	Gestione accreditamento TEST CENTER	Accreditamento AICA	Varese, S. Todi, Padovani		Sistemi informatici Dip.	ATLAS			
	Installazione/manutenzione /aggiornamento Server ATLAS	Piattaforma per esami online	Sistemi informatici Dip.		Test center di Ateneo	Test Center			http://domino.aicanet.it/aica/accredita.nsf
	Gestione sessioni d'esame	Erogazione esami online/certificazioni	Esaminatori /Tutor	studenti, docenti, personale TA	AICA/Fondazione ASPHI - referenti ECDL	ATLAS			
	Gestione prenotazioni esami								
	Gestione prenotazioni esami diversamente abili								
	preparazione aula								
	Supervisione sessioni/registrazioni esami								
	Invio risultati delle sessioni all'AICA								
	Richiesta certificazioni	Certificazioni	Arcisto	Esaminatori ECDL	Mail				
	Consegna certificazioni	Consegna certificazioni	Varese, S. Todi, Padovani	Esaminatori ECDL / Tutor d'aula	Settore finanza / Settore personale	Reportistica AICA/excel			
	<b>Supporto tecnico per eventi (seminari, convegni, congressi, ecc.)</b>	Verifica e manutenzione degli apparati audio-video e informatici	Buona funzionalità delle sale	Reti (AC) - Sistemi informatici (DIP)	Docenti - Studenti - Ospiti	Sistemi informatici (DIP) - Ufficio Didattica e Servizi agli Studenti - Ufficio Comunicazione			
Presenza in aula durante l'evento		supporto tecnico							
Attività di post-produzione		contributo audio-video							
<b>produzione di servizio o contenuto multimediale DISUM/DISIT</b>	analisi dotazione archivio e risorse		Denis Longhi/Bobo Pinna	docenti, amministrazione centrale					
	individuazione risorse e contenuti se interni/esterni								
	elaborazione servizio o contenuto								
	confronto e accettazione con cliente								
<b>Rilevazione presenze</b>	produzione e consegna		Sistemi, Reti, Refos (AC), Sistemi informatici (DIP).	Ufficio Personale t.a	Resp. Settore di afferenza - Ufficio Personale t.a			mettere presenze e ore esuberanti/straordinario su cedolino mensile. Informatizzare il processo di	
	gestione documentale giustificativi								
	produzione report mensile straordinari/recuperi								
	rilevazione ferie e ore eccedenti annuale								

**Nota**

Nucleo di Supporto ai Laboratori di Informatica e Fisica DISIT

considerato come Sistemi informativi (DIP)