



**RAPPORTO
ANNUALE
2016**



Il CSI in cifre e i principali servizi erogati	3
--	---

Le attività 2016	5
------------------	---

Sviluppo Software: Pagamento online delle tasse di iscrizione per gli studenti dei corsi di dottorato e master; - Servizio online per la preiscrizione ai corsi di laurea triennale di ingegneria - Analisi multidimensionali sull'offerta didattica e sulle carriere degli studenti - Integrazione di ulteriori siti web dipartimentali con il portale unina - Nuova versione responsive di Web Docenti - ESOL: esami e sondaggi online: rilascio di nuove funzionalità

System Integration: Evoluzione ed ampliamento del servizio di gestione documentale - Evoluzione ed ampliamento del servizio di protocollo - Evoluzione ed ampliamento del servizio di conservazione dei documenti digitali nel sistema eDocumento - Nuovo cartellino presenze - Installazione del primo terminale presenze per ipovedenti - Implementazione procedura per la richiesta di certificati online per il personale docente e ricercatore - U-Gov Contabilità: Revisione generale della gestione delle utenze - Ricognizione inventariale completa dei beni dell'Ateneo - Aggiornamento di U-Gov Contabilità per il popolamento di BDAP.

Sistemi: Migrazione dei servizi applicativi Protocollo e Conferma su piattaforma a 64bit - Collabora - Ingegnerizzazione delle base dati di Ateneo - Procedura automatica per il popolamento delle anagrafiche - Realizzazione degli ambienti database per lo sviluppo e la messa in produzione dei siti dipartimentali - Migrazione della base dati su ODA - Analisi esigenze sale macchine di Monte Sant'Angelo - Nuove infrastrutture di alimentazione e collegamento dati - Progettazione e implementazione dell'infrastruttura a supporto dei siti dipartimentali - Accesso alle Scuole di Specializzazione medica

Networking: Ampliamento della rete LAN e della rete Wi-Fi del Complesso di San Giovanni a Teduccio - Realizzazione della rete LAN del nuovo edificio L di Monte S. Angelo - Ampliamento della copertura wireless Campus Centro Storico - Sicurezza della rete - Implementazione infrastruttura hardware per il bilanciamento del traffico di rete - Ampliamento sistema telefonico VoIP del Complesso di San Giovanni a Teduccio - Installazione di nuovi IP phone presso il nuovo edificio L - Implementazione infrastruttura hardware/ software sperimentale per un sistema di collaboration.

Servizi in staff: Attivazione ulteriori siti di dipartimento - Google GSA: attivazione nuova appliance - FAQ e Knowledge Base (HDA - Contact Center) - Aggiornamento piattaforma e riorganizzazione Servizio di Contact Center

Gli approfondimenti	26
---------------------	----

Siti web dipartimentali – TouchPortal Contact Center - Office 365 e MathWorks - IOS Developer Academy - UninaPEC Multiutenza – Servizio di conservazione – Consegna online attestati di formazione - Scope@Scuola

Le informazioni istituzionali	47
-------------------------------	----



Il CSI in cifre

Le reti telematiche

4 nodi principali
22 sedi distaccate
950 access point (punti di accesso al wi-fi)
1250 switch di accesso (commutatore di accesso)
40.000 punti rete cablata
12.000 utenti wi-fi al giorno

Le caselle di posta elettronica certificata

47959 caselle @studentipec.unina.it
455 caselle @pec.unina.it
19 caselle @gestorepec.unina.it
2758 caselle @personalepec.unina.it

L'infrastruttura di calcolo distribuito

304 nodi di calcolo
122 terabyte di storage per i dati delle applicazioni
2 servizi per l'autenticazione/autorizzazione
10 servizi per la gestione dei job
10 servizi per la gestione dati,
1 un servizio di accesso all'infrastruttura,
1 un servizio per il rilascio dei certificati x.509
5 siti grid di produzione inseriti in contesto IGI/EGI
1 laboratorio virtuale per la didattica
19 Organizzazioni Virtuali Nazionali ed Internazionali

I sistemi di elaborazione

250 server
250 terabyte di capacità del sistema di backup
100 terabyte di spazio disco su SAN in tecnologia Fiber Channel

Gli utenti

94510 studenti iscritti
2548 docenti e ricercatori
3413 dipendenti tecnico-amministrativi

Le aule informatizzate

13 aule studio informatizzate
26 chioschi telematici

I siti web

789 siti web in hosting
10 siti web in housing

La telefonia VOIP

5 nodi principali
27 sedi secondarie
22 server distribuiti su 5 nodi
35 flussi telefonici primari
9100 linee telefoniche
900 linee fax
400 caselle vocali



I principali servizi



Studenti

Ambiente di sviluppo software per studenti

Antispam e antivirus della posta elettronica @unina

Autenticazione di Ateneo: Area Riservata, Autenticazione Federata, Aule Multimediali

Chioschi informatici

Contact Center

Domande online studenti ERASMUS e collaborazioni

ECDL Test Center

ESOL - Esami e sondaggi online

Filesender

FTP Unina

Gestione e convocazione Organi Collegiali (SIOC-WEBSIOC)

Gestione tirocini curriculari e post laurea

Mailing List e Bacheca Unina

Posta elettronica @unina @studenti

Posta elettronica certificata: Unina PEC

Ricerca web Google

SCoPE Datacenter

Segrepass: Segreteria online, immatricolazioni e test online

Servizi di Rete e connettività Wi-Fi

Servizi Multimediali

Siti web di Corsi di Studio e Scuole di Dottorato di Ricerca (SCUDO)

Web Docenti



Docenti

Antispam e antivirus della posta elettronica @unina

Autenticazione di Ateneo: Area Riservata, Autenticazione Federata, Aule Multimediali

Cedolino online, CUD online, 730 online

Chioschi informatici

Contact Center

ECDL Test Center

eDocumento Sistema documentale

eFax

ESOL - Esami e sondaggi online

Fatturazione Elettronica

Filesender

Firma digitale

FTP Unina

Gestione e convocazione Organi Collegiali (SIOC-WEBSIOC)

Gestione tirocini curriculari e post laurea

Hosting/Housing

Mailing List e Bacheca Unina

Posta elettronica @unina @studenti

Posta elettronica certificata: Unina PEC

Protocollo Informatico (E-Grammata)

Reportistica carriere studenti (Data Mart Studenti)

Ricerca web Google

Schede di istituzione e valutazione dottorati di ricerca

SCoPE Datacenter

Servizi di Rete e connettività Wi-Fi

Servizi Multimediali

Siti web di Corsi di Studio e Scuole di Dottorato di Ricerca (SCUDO)

Telefonia

UGOV didattica

UGOV ricerca: catalogo prodotti e valutazione

UGOV-CO: Gestione contabilità centrale e dipartimentale

UGOV-PJ: Gestione anagrafica dei progetti di ricerca

Verbali digitali di esame

Videosorveglianza aule

Web Docenti



Personale TA

Albo presidenti/scrutatori - domande online

Antispam e antivirus della posta elettronica @unina

Autenticazione di Ateneo: Area Riservata, Autenticazione Federata, Aule Multimediali

Cedolino online, CUD online, 730 online

Certificati PTA - domande online

Chioschi informatici

Collabora

Concorsi online

Consorzio UNICOCAMPANIA - richieste abbonamento online

Contact Center

Domande online studenti ERASMUS e collaborazioni

ECDL Test Center

eDocumento Sistema documentale

eFax

eSHOP Unina

ESOL - Esami e sondaggi online

Estrattore Elenchi Random

Fatturazione Elettronica

Filesender

Firma digitale

FTP Unina

Gestione carriere e stipendi (CSA)

Gestione didattica e amministrativa degli studenti (GEDAS)

Gestione e convocazione Organi Collegiali (SIOC-WEBSIOC)

Gestione Ticket mensa

Gestione tirocini curriculari e post laurea

Hosting/Housing

Mailing List e Bacheca Unina

ORCC: Gestione adempimenti contabili

P.O.L.: e-learning del personale di Ateneo

Posta elettronica @unina @studenti

Posta elettronica certificata: Unina PEC

Produzione pergamene di laurea e altri titoli

Protocollo Informatico (E-Grammata)

Reportistica carriere studenti (Data Mart Studenti)

Reportistica dati del personale (Data Mart Personale) e simulazione costi

Ricerca web Google

Rilevazione presenze e cartellino online (SIRP)

Schede di istituzione e valutazione dottorati di ricerca

SCoPE Datacenter

Segrepass: Segreteria online, immatricolazioni e test online

Servizi di Rete e connettività Wi-Fi

Servizi Multimediali

Siti web di Corsi di Studio e Scuole di Dottorato di Ricerca (SCUDO)

Telefonia

UGOV didattica

UGOV ricerca: catalogo prodotti e valutazione

UGOV-CO: Gestione contabilità centrale e dipartimentale

UGOV-PJ: Gestione anagrafica dei progetti di ricerca



Personale esterno

Antispam e antivirus della posta elettronica @unina

Autenticazione di Ateneo: Area Riservata, Autenticazione Federata, Aule Multimediali

Chioschi informatici

Concorsi online

Contact Center

ECDL Test Center

ESOL - Esami e sondaggi online

Filesender

FTP Unina

Gestione e convocazione Organi Collegiali (SIOC-WEBSIOC)

Gestione tirocini curriculari e post laurea

Mailing List e Bacheca Unina

Posta elettronica @unina @studenti

Posta elettronica certificata: Unina PEC

Ricerca web Google

SCoPE Datacenter

Segrepass: Segreteria online, immatricolazioni e test online

Servizi di Rete e connettività Wi-Fi

Servizi Multimediali

Siti web di Corsi di Studio e Scuole di Dottorato di Ricerca (SCUDO)

Web Docenti



Le attività 2016



Sviluppo software

Servizi per la Didattica e Segreterie Studenti

- Pagamento online delle tasse di iscrizione per gli studenti dei corsi di dottorato e master
- Servizio online per la preiscrizione ai corsi di laurea triennale di ingegneria
- Analisi multidimensionali sull'offerta didattica e sulle carriere degli studenti
- Integrazione di ulteriori siti web dipartimentali con il portale unina

Sviluppo Siti e Applicativi

- Nuova versione responsive di Web Docenti
- ESOL, esami e sondaggi online: rilascio di nuove funzionalità

Pagamento online – tramite MAV o carta di credito –**delle tasse di iscrizione anche per gli studenti dei corsi di dottorato e master.**

- ✓ Riduzione dei tempi per l'accertamento e la contabilizzazione degli incassi per tasse studenti.
- ✓ Possibilità di fruizione di tutti gli sportelli della rete interbancaria, dei portali dei conti online e dei *pos* virtuali delle carte di credito.

Analisi multidimensionali sull'offerta didattica e sulle **carriere degli studenti attraverso un sistema di **reportistica** avanzata a supporto dei processi decisionali interni.**

Grazie al cruscotto didattica e studenti, sono stati prodotti report su:

- copertura didattica sull'offerta 2016 e distribuzione del carico sui Dipartimenti
- analisi di dettaglio degli abbandoni degli studenti
- analisi di dettaglio degli studenti cosiddetti "dormienti"
- dati utili per i rapporti del riesame
- dati utili per le schede SUA Cds

Servizio online per la **preiscrizione ai **corsi** di laurea triennale di ingegneria**

- ✓ Possibilità di scegliere la sede in cui frequentare i corsi.

La preiscrizione ha consentito agli immatricolandi di ingegneria di effettuare la scelta della sede a partire dal mese di maggio 2016.

Integrazione di ulteriori **siti web dipartimentali con il portale unina**

- ✓ Possibilità di personalizzare il sito a seconda delle specifiche esigenze del Dipartimento.

Sono stati implementati i prototipi dei siti web dei Dipartimenti di Scienze Sociali, Scienze Economiche e Statistiche, Fisica, Farmacia, Agraria, Economia Management e Istituzioni e Scienze Chimiche.

ESOL, esami e sondaggi online: rilascio di nuove funzionalità

La procedura è stata arricchita di nuovi componenti applicativi finalizzati ad una migliore gestione dei sondaggi e, soprattutto, dei questionari di valutazione della didattica.

E' stata aggiunta:

- ✓ nuova tipologia di quesiti condizionali che consentono di orientare il flusso proposto sulla base della scelta selezionata.
- ✓ possibilità di suddividere questionari e sondaggi su più pagine, ottenendo così una più efficiente visualizzazione e gestione operativa.

Inoltre, per facilitare gli studenti nell'utilizzo della piattaforma ESOL, in particolar modo nella compilazione dei questionari di valutazione della didattica, è stato effettuato un aggiornamento del sistema che consente una migliore visualizzazione tramite dispositivi mobili di tutte le funzioni ESOL orientate agli studenti (home page, pagina di login e svolgimento dei questionari, prenotazione esami e consultazione votazioni)

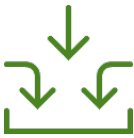
Nuova versione responsive di Web Docenti

E' stata realizzata una nuova versione del Web Docenti, attualmente in fase di rilascio in esercizio.

L'interfaccia utente è stata adeguata per:

- ✓ migliorare i criteri di accessibilità previsti dalla legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (legge Stanca), agevolando in tal modo l'accesso al sistema Web Docenti da parte dei soggetti con disabilità
- ✓ consentire una visualizzazione ottimizzata su ogni tipologia di schermo (quali pc, tablet e smartphone)

System integration



eGovernment

- Evoluzione ed ampliamento del servizio di gestione documentale
- Evoluzione ed ampliamento del servizio di protocollo
- Evoluzione ed ampliamento del servizio di conservazione dei documenti digitali nel sistema eDocumento

Gestione del personale

- Nuovo cartellino presenze
- Installazione del primo terminale presenze per ipovedenti
- Implementazione della procedura per la richiesta di certificati online per il personale docente e ricercatore

Gestione finanziaria e contabile

- U-Gov Contabilità: Revisione generale della gestione delle utenze
- Ricognizione inventariale completa dei beni dell'Ateneo
- Aggiornamento di U-Gov Contabilità per il popolamento di BDAP

Evoluzione ed ampliamento del servizio di **gestione documentale**

- **Nuovo motore indicizzazione e ricerca**

Con il passaggio al nuovo motore di indicizzazione e ricerca Solr 4, la nuova soluzione presenta, rispetto alla precedente versione, molti vantaggi dal punto di vista della stabilità, delle prestazioni e della scalabilità.

- **Gestione dei sistemi “fidati” ai fini delle verifiche dei file firmati digitalmente**

Tutti i documenti amministrativi sottoscritti con firma digitale prima di essere caricati nel sistema documentale sono verificati rispetto alla integrità e alla autenticità. Per quei casi in cui è opportuno evitare di bloccare il caricamento dei file firmati digitalmente provenienti da *sistemi esterni* considerati affidabili, è stato introdotto il registro dei sistemi *trusted*, che consente di stabilire per quali documenti eseguire il controllo di validità delle firme.

- **Gestione della conservazione dei repertori**

È stato introdotto il “fascicolo tipologico”, ovvero un aggregato documentario contenente documenti della medesima tipologia, contenente il set di metadati standard associato ad ogni fascicolo, nonché un riferimento alla tipologia documentaria che raggruppa (contratti, decreti, fatture, etc.). Tale gestione consente dunque di assimilare anche i repertori (cioè, i fascicoli tipologici) ai fascicoli procedurali per quanto attiene al versamento in conservazione.

- **Aggiornamento del Manuale di Conservazione**

Viene descritta la nuova gestione del versamento dei fascicoli tipologici e l'organizzazione del processo di versamento, con l'individuazione dei ruoli degli attori coinvolti nelle varie fasi.

- **Avvio dell'utilizzo del sistema presso gli uffici della Ripartizione Studenti**

A valle della sperimentazione del fascicolo digitale dello studente, avviata già nell'anno 2014 con 3 Segreterie Studenti “pilota”, è stato organizzato con la Ripartizione Studenti un corso introduttivo sul sistema documentale e sulle sue realizzazioni in Ateneo, rivolto a tutti gli Uffici di segreteria Studenti. Il sistema eDocumento viene popolato in modo automatizzato da Gedas con i fascicoli di tutti gli studenti immatricolati, a partire dall'AA 2014-15.

Evoluzione ed ampliamento del servizio di protocollo

- **Avvio interoperabilità presso l'Amministrazione Centrale**

E' stato introdotto il sistema MailConnect per l'interconnessione, il collegamento e l'integrazione del protocollo informatico con la posta elettronica certificata, semplificando in tal modo le operazioni di registrazione di protocollo, in ingresso e in uscita. Dove possibile, vengono proposti messaggi già precompilati. Il sistema implementato consente, inoltre, di attivare un flusso di lavoro tra le Unità organizzative e le scrivanie abilitate, al fine di consentire l'accesso ai messaggi pervenuti, alla loro registrazione e alla gestione delle notifiche secondo quanto previsto dalla normativa.

- **Integrazione del Protocollo con le PEC delle Ripartizioni**

Ciascun Ufficio (salvo casi particolari) dispone nell'ambito del sistema di protocollo l'azione di assegnazione fornita dalla funzionalità "Interoperabilità" per trasmettere un dato messaggio PEC alla propria Ripartizione, che potrà, a sua volta, inviare il messaggio direttamente all'Ufficio protocollo per la registrazione o alla Direzione Generale per l'assegnazione e successiva registrazione di protocollo.

- **Nuovo processo di produzione del registro giornaliero di protocollo**

Il nuovo processo di stampa registro giornaliero di Protocollo, completamente a norma DPCM del 12.3.2014 "Regole tecniche per il protocollo informatico", provvede a estrarre i metadati obbligatori di registrazione della giornata e a produrre un file di riepilogo "pdf" registrato (per garantirne immodificabilità e integrità) nel protocollo informatico. Le novità rispetto alla precedente soluzione sono:

- ✓ I registri giornalieri prodotti sono repertoriati in automatico in una serie dedicata, la cui sigla è "RGP"
- ✓ Il registro può essere configurato per produrre anche le stampe dei repertori interni, oltre che dei Protocolli Generali (PG)
- ✓ Nel registro è contenuta la sezione relativa alle modifiche effettuate nel corso della giornata sulle registrazioni di protocollo
- ✓ Ciascuna occorrenza è completata con il timbro crittografico che contiene – tra l'altro – anche l'impronta del file primario della registrazione

- **Aggiornamento del Manuale di Gestione**

Comprende tutte le modifiche intervenute in materia di Gestione del protocollo Informatico a partire dal 2014

Evoluzione ed ampliamento del servizio di conservazione dei documenti digitali nel sistema eDocumento

- **Definizione del processo di versamento dei fascicoli in conservazione**

L'organizzazione e i ruoli della fase di versamento da sistemi esterni o dallo stesso sistema documentale sono stati definiti nel Manuale di Conservazione. Il sistema implementato consente la produzione del pacchetto di versamento secondo il formato concordato attribuendo una nomenclatura univoca e identificativa del file stesso, la produzione di un rapporto di versamento, il trasferimento in modalità sicura del contenuto del pacchetto di versamento nel sistema di conservazione.

Viene identificata la nuova figura del Responsabile del versamento dello specifico pacchetto (RP o RV), a cui competerà di rispettare i termini di conservazione di natura civilistica e fiscale e attivare la richiesta di versamento, classificare la documentazione secondo il piano di classificazione e assicurare la corretta valorizzazione dei metadati associati al fascicolo, garantire la leggibilità e la validità dei documenti versati, chiudere i fascicoli di propria competenza e versarli, verificare il contenuto del rapporto di consegna, risolvere eventuali anomalie, presidiare le successive fasi di generazione del pacchetto.

- **Organizzazione e avvio del processo di versamento in conservazione delle fatture**

Il processo di versamento dei repertori delle fatture attive e passive per l'anno 2015 è stato avviato e si è concluso, con successo, in data 30.12.2016.

Le fatture complessivamente trattate (complete di allegati) sono state: 20656 fatture passive e 641 fatture attive; i pacchetti di versamento generati sono stati 114, in numero pari a quelli di archiviazione. Gli indici dei pacchetti di archiviazione (IPdA) sono stati dotati di data certa tramite registrazione di protocollo, come attestato dal registro di Protocollo di Ateneo, prima della loro sottoscrizione da parte del Responsabile della conservazione e della materializzazione su volume del relativo Pacchetto di Archiviazione.

Nuovo cartellino presenze nel sistema SIRP

Nel corso del 2016 è stato introdotto nel sistema di rilevazione delle presenze di Ateneo SiRP una nuova versione del cartellino del dipendente.

Il nuovo modello, per ciascuna giornata lavorativa, introduce nella prima colonna l'Orario previsto dal profilo, nella sezione dedicata ai Transiti l'indicazione delle causali eventualmente utilizzate per giustificare le timbrature, una sezione dedicata a tutti i Permessi orari (non soggetti a recupero, soggetti a recupero, brevi, recupero crediti), una sezione dedicata al Riepilogo giornaliero (straordinario, credito orario, debito orario, ore lavorate) e una sezione dedicata alla maturazione del Buono Pasto, che avviene solo se il valore esposto nelle Ore Effettive supera le 6 ore e 20 minuti. Nella colonna Ore Non Utili sono conteggiate le ore non equiparate a ore di servizio, che includono anche quelle derivanti da causali di permesso con questa caratteristica (p.e. cod.80, cod.88).

Il nuovo cartellino consente al dipendente una lettura semplificata e completa dei propri dati di presenza.

Terminale presenze per ipovedenti

Alla fine del 2016 è stata avviata l'installazione del primo terminale per ipovedenti presso la sede di Agraria a Portici.

Progettazione prototipo procedura di richiesta certificati online per il personale docente e ricercatore

Nel corso dell'anno è stata progettata e una nuova procedura per l'inoltro delle richieste di Certificato di servizio online da parte del personale docente e ricercatore in servizio presso l'Ateneo.

La procedura consente di richiedere il certificato e di seguirne lo stato di avanzamento, utilizzando le apposite funzionalità rese disponibili nel sistema.

Una volta testata e sperimentata, la procedura potrà in futuro essere adottata dagli uffici di riferimento, integrandola, tra l'altro, nell'area riservata del portale unina.

U-Gov Contabilità: Revisione generale della gestione delle utenze

Nel 2015 l'Ateneo è passato da un'impostazione di bilancio "distribuita" a un sistema di bilancio unico. Questa scelta ha richiesto una ridefinizione dei ruoli del personale amministrativo e contabile, sia nelle strutture periferiche, sia negli uffici centrali.

Ciò ha comportato, già nel 2015, una prima serie di interventi sull'attribuzione dei profili nel sistema Ugov-CO per gestire il nuovo assetto organizzativo, proseguita in maniera più radicale nel 2016, anche in ragione delle problematiche connesse alla gestione delle operazioni di assestamento del bilancio 2015.

Data la quantità di utenti interessati dalla problematica, è stato necessario un intervento di modifica del sistema UGOV, in modo da evitare di intervenire singolarmente.

Aggiornamento di U-Gov Contabilità per il popolamento di BDAP

La Banca Dati Amministrazioni Pubbliche (BDAP) ha l'obiettivo di fornire uno strumento unico di rilevazione, misurazione ed analisi dei fenomeni della finanza pubblica. BDAP utilizza i dati registrati in altre banche dati di precedente istituzione, quali il sistema CUP, il Sistema SIOPE, la Banca Dati Unitaria (BDU) del MEF, la Banca Dati dei contratti pubblici (BDNCP) dell'ANAC e il sistema SIMOG.

Nel 2016 è emerso che nella BDAP di competenza dall'Ateneo mancavano i dati relativi ai pagamenti associati ai CUP; stato, quindi, necessario effettuare un aggiornamento del sistema Ugov-CO sulle funzionalità connesse alla creazione dei file pagamenti/incassi A valle di tale modifica, la trasmissione avviene adesso in maniera corretta. Per i dati mancanti su BDAP relativi ai pagamenti effettuati negli anni precedenti, è stato effettuato un caricamento manuale.

Ricognizione inventariale

Nel corso del 2014 è stata avviata una ricognizione inventariale completa dei beni dell'Ateneo, che ha richiesto lo sviluppo di uno specifico software. A conclusione della prima fase sono state eseguite, in collaborazione con il Cineca, le procedure per migrare i dati raccolti nella procedura U-Gov.

Nel 2015 l'attività è proseguita con la ricognizione del materiale bibliografico, non prevista nella prima fase, e nel corso del 2016 si è andati avanti con la ricognizione dei beni di valore storico e artistico, non ancora conclusa. Il caricamento di tali dati ha richiesto la realizzazione di nuove funzionalità nel sistema ORCC Omogenea Redazione dei Conti Consuntivi.

Sistemi



Sistemi di elaborazione e microinformatica

- Migrazione dei servizi applicativi Protocollo e Confirma su piattaforma a 64bit
- Collabora
- Implementazione dell'infrastruttura a supporto dei siti dipartimentali
- Ingegnerizzazione delle base dati di Ateneo
- Progettazione e implementazione dell'infrastruttura a supporto dei siti dipartimentali
- Accesso alle Scuole di Specializzazione medica

Basi di dati

- Procedura automatica per il popolamento delle anagrafiche
- Realizzazione degli ambienti database per lo sviluppo e la messa in produzione dei siti dipartimentali
- Migrazione della base dati su ODA Oracle Database Appliance

Impianti

- Analisi delle esigenze delle sale macchine di Monte Sant'Angelo per la realizzazione della nuove infrastrutture di alimentazione e collegamento dati
- Realizzazione di nuove infrastrutture di alimentazione e collegamento dati per le esigenze di Oracle Database Appliance, del portale dei siti dipartimentali, del Protocollo e di Confirma

Migrazione dei servizi applicativi Protocollo e Confirma su piattaforma a 64bit

L'incremento del numero di utenti dei servizi applicativi Protocollo e Confirma, nonché l'aumento del numero dei server ad essi asserviti, ha reso necessaria l'implementazione di una nuova infrastruttura a 64 bit.

Grazie alla stabilità raggiunta nel tempo dai sistemi operativi a 64bit e alla disponibilità di nuove risorse si è quindi proceduto alla migrazione di tutto l'ambiente di base sulla nuova infrastruttura e alla relativa ricompilazione delle applicazioni. Per incrementare le performance, detta infrastruttura è stata collegata alla rete di ateneo con un collegamento 40GB. I test prestazionali hanno dato esiti soddisfacenti.

Ingegnerizzazione delle base dati di Ateneo

Il progetto è nato dall'esigenza di consolidare le basi di dati di Ateneo su un sistema ingegnerizzato ad alte prestazioni che garantisca l'alta affidabilità e l'elevata disponibilità dei servizi.

Il sistema realizzato è composto di più "strati": uno fisico costituito da due macchine con due storage, uno virtuale che "clusterizza" le due macchine e "unisce" lo storage e, infine, uno strato middleware che consente l'installazione di più versioni del DBMS.

I test hanno mostrato un notevole miglioramento delle prestazioni, a beneficio degli utilizzatori delle applicazioni dell'Ateneo.

Collabora: la piattaforma per la gestione informatizzata delle attività interne agli uffici

Collabora è una piattaforma centralizzata basata su Microsoft Sharepoint, integrata nel sistema informativo di Ateneo, che consente la gestione informatica degli atti endoprocedimentali che precedono il provvedimento conclusivo.

I vantaggi: **semplicità di condivisione** delle informazioni di propria competenza con altre unità organizzative; creazione di viste delle informazioni personalizzate; creazione e **monitoraggio degli indicatori di performance**, calcolati in tempo reale sulla base delle informazioni presenti in archivio; possibilità di ricevere delle **notifiche** al verificarsi di determinate condizioni con conseguente riduzione delle note inviate tra uffici.

I primi ad utilizzare Collabora sono state le ripartizioni tecniche che hanno inserito Collabora come fulcro intorno al quale far ruotare il lavoro della ripartizione. Avviata con successo l'esperienza delle ripartizioni tecniche, l'uso della piattaforma è stato esteso anche ad altri uffici (UPECS, Contenzioso del Lavoro, Direzione Generale), le cui attività sono state informatizzate senza modificare il flusso endoprocedimentale impiegato sino a quel momento.

Attualmente è in sperimentazione l'utilizzo di Collabora presso il Dipartimento di Fisica.

Progettazione e implementazione dell'**infrastruttura** a supporto dei **siti** dipartimentali

Per l'implementazione dei siti dipartimentali è stata adottata la stessa tecnologia del portale unina - Liferay Portal – in quanto risponde alle esigenze di fornire un prodotto *portal* di qualità, sviluppato in tecnologia Java e i cui sorgenti sono rilasciati con licenza open source. Si tratta di un prodotto diffusissimo in tutto il mondo, tanto che si contano oltre 250.000 i portali implementati e attualmente in linea basati su di esso.

Particolare attenzione è stata posta agli standard tecnologici e alla compatibilità con le infrastrutture tecniche dell'Ateneo, in modo da salvaguardare l'affidabilità e la fruibilità di tutti gli altri sistemi.

Sono state effettuate scelte architettoniche che permettono di soddisfare pienamente la doppia natura dei portali dipartimentali che si sono realizzati. Da un lato, infatti, è stato necessario avere a disposizione degli strumenti duttili e ampiamente espandibili di Content Management & Delivery, per produrre ed esportare i contenuti informativi collegati ai servizi provenienti dal portale unina; dall'altra, la piattaforma ha dovuto fornire gli strumenti infrastrutturali per gestire funzionalità personalizzate per ogni singolo dipartimento.

Di fondamentale importanza è stata l'individuazione di una soluzione che abilitasse l'espandibilità delle funzioni del sito e che favorisse una facile integrazione con sistemi informativi terzi - interni ma potenzialmente anche esterni ad unina -, possibile grazie a un modello di sviluppo modulare in cui le varie funzionalità sono incapsulate in specifici pacchetti software legati da un'infrastruttura comune, che permette di lavorare in forma incrementale sulle funzionalità del portale, rilasciando via via nuove funzionalità che non impattano con quanto precedentemente già rilasciato.

Particolare cura ha riguardato il *tuning* del sistema implementato, a valle del quale è stata attuata l'analisi complessiva del sistema e valutata la *responsivity* (velocità di risposta) recepita dall'utenza.

Al fine di verificare quanto influisse l'implementazione di un nuovo sito dipartimentale sugli altri siti e sullo stesso portale unina da cui "eredita" parte delle informazioni, sono stati effettuati molti test prestazionali che hanno portato alla conclusione che la massima convivenza sulla stessa infrastruttura è di massimo quattro siti dipartimentali.

Accesso alle **Scuole di Specializzazione medica**

- ❖ Predisposizione di un'aula informatizzata "on demand" di circa 1000 posti
- ❖ Supporto informatico alla svolgimento delle prove concorsuali
- ❖ Smontaggio postazioni

Procedura automatica per il **popolamento delle anagrafiche**

A valle della rielaborazione dei dati delle Anagrafiche Comuni, è stato predisposto un meccanismo automatico per consentire il popolamento delle anagrafiche del database di HDA (Help Desk Advanced usato dal Contact Center di Ateneo) con i dati studenti, personale strutturato, strutture di ateneo, dottorandi, corsi di studio provenienti dalle Anagrafiche Comuni gestite dal DBMS Database Management System Oracle.

Tale funzionalità rende le basi di dati notevolmente più efficienti ai fini della condivisione delle informazioni, permette di sincronizzare in tempo reale i dati e di effettuare una propagazione giornaliera delle informazioni.

Realizzazione degli **ambienti database** per lo sviluppo, il test per la messa in produzione dei siti dipartimentali

È stato realizzato l'ambiente database di sviluppo e test per i siti dei dipartimenti, optando per la stessa architettura del portale di Ateneo, mantenendo però separati i due domini. L'ambiente è stato usato per la realizzazione dei siti pilota attualmente in produzione.

Migrazione della base dati su **ODA Oracle Database Appliance**

Al fine di offrire servizi sempre più performanti, è stata effettuata una migrazione del database su ODA Oracle Database Appliance, con notevoli vantaggi in termini prestazionali.

È stata inizialmente avviata una necessaria fase di sperimentazione (effettuata in modo tale da non creare alcun impatto sugli utenti), il cui esito ha evidenziato miglioramenti prestazionali e confermando, quindi le aspettative derivanti dall'adozione ODA. Successivamente, dopo aver creato e configurato il database, è stata effettuata una prova completa di migrazione di tutti gli applicativi, con lo scopo di individuare criticità e durata dell'indisponibilità soprattutto dei servizi critici per il funzionamento dell'Ateneo fondamentali (quali UGOV, portale unina ed eDocumento).

La migrazione è stata effettuata con successo a fine anno.

Analisi delle esigenze delle sale macchine di Monte Sant'Angelo per la realizzazione della nuove infrastrutture di alimentazione e collegamento dati

Il CSI, in qualità di erogatore di servizi informativi, ha visto crescere le proprie esigenze in termini di potenza elettrica e di condizionamento, soprattutto con lo scopo di garantire un livello di continuità sempre maggiore.

Nel 2016 è stata, pertanto, effettuata un'analisi puntuale delle esigenze delle sale macchine CSI della sede di Monte Sant'Angelo (*sala macchine e la sala housing; gigapop e centro stella di Ateneo*), avviando quanto necessario per la predisposizione del progetto esecutivo della nuova infrastruttura di alimentazione elettrica; si tratta di un'infrastruttura priva di Single Point Of Failure (SPOF), composta da una cabina di trasformazione dedicata con quadri di controllo separati per linea di alimentazione, da gruppo elettrogeno ridondato, ognuno con il proprio gruppo di switching e serbatoio da circa 3000 litri di gasolio, da UPS ridondato, il tutto nella logica di poter sezionare l'impianto senza dover interrompere l'alimentazione a valle.

I lavori verranno avviati nei primi mesi del 2017.

Realizzazione dell'infrastruttura di alimentazione e collegamento dati per Oracle Database Appliance (ODA)

Con l'acquisto della nuova apparecchiatura per il servizio Basi Dati denominata Oracle Database Appliance (ODA), è stata realizzata un'aggregazione del collegamento, in modo da ottenere due connessioni a 20Gbps una a riserva dell'altra, migliorando sensibilmente i servizi forniti da unina.

Realizzazione dell'infrastruttura di alimentazione e collegamento dati per le apparecchiature dedicate al portale dei siti Dipartimentali

Al sistema di cablaggio di collegamento tra i server e le apparecchiature di rete IP è stato aggiunto un ulteriore collegamento dedicato a 40 Gbps in modo da sfruttare a pieno le capacità delle nuove apparecchiature.

Realizzazione dell'infrastruttura di alimentazione e collegamento dati per le apparecchiature dedicate ai servizi Protocollo e Confirma su piattaforma a 64bit

L'ampliamento della capacità trasmissiva a 40 Gbps, oltre a velocizzare l'intero sistema, ha consentito di mantenere inalterati i flussi d'aria per il raffreddamento dei server così da avere una maggiore durata dei server ed un risparmio di energia elettrica.



Networking

Reti telematiche

- Ampliamento della rete LAN e della rete Wi-Fi del Complesso di San Giovanni a Teduccio
- Realizzazione della rete LAN del nuovo edificio L nel Campus universitario di Monte S. Angelo

Rete metropolitana e servizi innovativi di rete

- Ampliamento della copertura wireless all'interno del Campus del Centro Storico
- Sicurezza della rete
- Implementazione di una infrastruttura hardware per il bilanciamento del traffico di rete

Telefonia

- Ampliamento sistema telefonico VoIP del Complesso di San Giovanni a Teduccio
- Installazione di nuovi IP phone presso il nuovo edificio L nel Campus universitario di Monte S. Angelo
- Implementazione di una infrastruttura hardware/ software sperimentale per un sistema di *collaboration*

Ampliamento della rete LAN e della rete Wi-Fi del Complesso di **San Giovanni a Teduccio**

Presso il nuovo complesso universitario di San Giovanni a Teduccio sono state potenziate sia la rete LAN che la rete wi-fi, quest'ultima con il preciso obiettivo di rendere possibile la verbalizzazione digitale degli esami della Scuola Politecnica e delle Scienze di Base, avviati a settembre.

In particolare, le attività hanno riguardato l'Edificio C, composto da 9 aule destinate alla didattica, di un'aula Magna della capienza di circa 400 posti e di un'area studio *open space* della capienza di circa 200 posti.

Allo stato risultano installati un apparato attivo di rete "core" di centro stella, n. 8 apparati attivi di rete di livello di accesso sugli armadi rack di piano e n. 7 access point wi-fi che garantiscono i servizi di connettività per docenti, personale strutturato e studenti.

Realizzazione della rete LAN del nuovo **edificio L** nel Campus universitario di **Monte S. Angelo**

La rete LAN del nuovo edificio L situato nel Complesso universitario di Monte S. Angelo è stata progettata con una topologia stellare, in coerenza con gli attuali standard. Presenta di 9 armadi di piano collegati singolarmente all'armadio del Centro Stella, 26 switch a 48 porte e un apparato di tipo modulare a servizio del rack centro stella con un numero di schede tale da consentire il collegamento di almeno 20 porte 10 Gb/s.

Implementazione di una infrastruttura hardware per il **bilanciamento del traffico di rete**

Il sistema di Load Balancing consente di bilanciare il traffico di rete, distribuendo il volume delle richieste su più server interni, Tale intervento garantisce la "continuità" prestazionale dei servizi messi a disposizione all'utenza dell'Ateneo, con particolare riferimento al portale unina.

Ampliamento della copertura wireless all'interno del **Campus del Centro Storico**

In linea con quanto fatto negli ultimi anni per garantire una maggiore copertura wireless dei siti dell'ateneo, nella zona del Campus del Centro storico sono stati installati numerosi access point di nuova generazione, alcuni dei quali anche all'esterno (Architettura, sede centrale, Orto Botanico, San Marcellino, San Giovanni a Teduccio), fornendo in tal modo il servizio wi-fi unina anche nei giardini e nei cortili dell'Ateneo.

Gli access point al momento installati in Ateneo sono circa un migliaio, gli utenti collegati quotidianamente superano i 13 mila e il 90% delle zone dell'Ateneo dedicate alla didattica risulta coperta.

Sicurezza della rete

Con l'ampliarsi dell'utenza (maggiormente quella wireless) ed il crescere esponenziale delle minacce informatiche in genere, l'architettura esistente risultava deficitaria sotto il profilo della fruibilità del servizio e della sicurezza ed è stata, quindi, implementata una nuova infrastruttura.

E' una infrastruttura distribuita a due livelli che prevede la presenza di due server DNS autoritativi (primario e secondario) e due server per le cache del DNS, distribuiti geograficamente su due sedi separate (Monte Sant'Angelo e Centro Storico).

L'architettura assicura una elevata tolleranza al guasto, garantita dalla ridondanza geografica, e una maggiore sicurezza nei confronti degli attacchi informatici, in quanto le "cache" (cioè le macchine a cui vengono rivolte le richieste di traduzione degli indirizzi) risultano ad appannaggio della sola utenza interna.

Inoltre, al fine di garantire un sempre più puntuale monitoraggio del traffico di rete, nel 2016 è stata avviata una sperimentazione che ha portato alla definizione di un modello di architettura distribuita all'interno della rete di ateneo, dotato di sonde che controllano il traffico e inviano le informazioni raccolte a un concentratore in grado di analizzarne i risultati, consentendo quindi uno studio in real-time della situazione della rete.

Ampliamento sistema telefonico VoIP del Complesso di San Giovanni a Teduccio

Presso il nuovo complesso universitario di San Giovanni a Teduccio è stato realizzato il quinto nodo telefonico del sistema VoIP di Ateneo.

Quest'ultimo consente agli utenti della nuova sede universitaria di usufruire del servizio telefonico interno di Ateneo.

Allo stato risultano installati un cluster di server per il controllo del flusso di chiamata telefonica, n. 2 apparati per il collegamento telefonico da/verso, n.300 IP phone installati nei vari edifici che garantiscono il servizio telefonico sia per la parte di didattica che di ricerca.

Installazione di nuovi IP phone presso il nuovo edificio L nel Campus universitario di Monte S. Angelo

Sono stati progettati e realizzati i collegamenti telefonici alla rete pubblica necessari a:

- connettere l'edificio L del Complesso universitario di Monte S. Angelo alla piattaforma voce su IP di Ateneo
- attivare i sistemi di allarmistica dell'edificio

Attualmente presso il nuovo edificio sono presenti n.100 Cisco ip phone, che presentano funzionalità avanzate di comunicazione vocale e dati

Implementazione di una infrastruttura hardware/ software sperimentale per un sistema di **collaboration**

Presso la nuova sede di San Giovanni a Teduccio è stato realizzato, in via sperimentale, un sistema di *collaboration* in mobilità, grazie al quale è possibile organizzare riunioni virtuali, webinar e conferenze online via web in tempo reale, da qualsiasi luogo e da qualsiasi *device*.

Tale sistema permette di collaborare in modo semplice ovunque ci si trovi, con opzioni di sicurezza come la protezione tramite password e la massima personalizzazione con l'aggiunta di opzioni su misura.

A valle dell'aggiornamento del sistema VOIP di Ateneo, il nuovo servizio di *collaboration* in mobilità potrà essere reso disponibile alla comunità universitaria, per esigenze di ricerca e amministrative.



Servizi in staff

Metodologie e supporto alle attività di gestione e di organizzazione del Centro

- Attivazione ulteriori siti di dipartimento
- Google GSA – attivazione nuova appliance in sostituzione di quella attuale
- FAQ e Knowledge Base (HDA - Contact Center) – analisi e prototipo

Qualità

- Aggiornamento della piattaforma tecnologica e riorganizzazione del servizio di Contact Center

Attivazione ulteriori siti di dipartimento

A seguito dell'attivazione di nuovi siti di dipartimento (DISES, Fisica e Farmacia), è stato necessario realizzare una serie di attività ad integrazione della predisposizione del modello di sito, già svolta in precedenza. In particolare, per ciascun sito, si è sviluppato il front-end tramite il quale si invoca la ricerca dei contenuti attraverso la Google Search Appliance in uso presso l'Ateneo. I front-end sono stati personalizzati per ciascun dipartimento in termini grafici (colori e logo del dipartimento) ed in termini di funzionalità (filtro indirizzi docenti in web docenti solo per i docenti afferenti al dipartimento). Per i nuovi siti di dipartimento, inoltre, si è provveduto ad attivare gli strumenti per l'analisi del comportamento dei visitatori e per le statistiche di utilizzo (Google Analytics) e gli strumenti per la corretta indicizzazione dei siti da parte dei *crawler* esterni (sitemap specializzate per ciascun sito). Infine, per i redattori e per gli amministratori del sito sono stati predisposti i manuali di istruzione per l'utilizzo del backoffice.

Google GSA – attivazione nuova appliance in sostituzione di quella attuale

Nel mese di giugno è stata attivata la nuova licenza d'uso della Google Search Appliance per cui si è reso necessario attivare la nuova licenza/appliance. L'attività è consistita nell'installazione e personalizzazione della nuova appliance, nella migrazione della configurazione dal vecchio al nuovo server, nella rigenerazione degli indici e nei test di funzionamento. All'esito positivo dei test, la nuova appliance è stata rilasciata in esercizio e la vecchia è stata dismessa.

FAQ e Knowledge Base (HDA - Contact Center) – analisi e prototipo

Nella nuova versione del software HDA utilizzato dal Contact Center di Ateneo è disponibile la funzionalità web Touchportal. Questa funzionalità mette a disposizione dell'utente informazioni relative ai servizi sotto forma di FAQ e/o di articoli di una knowledge base. L'obiettivo è stato quello di analizzare le funzionalità del nuovo software per verificare le possibilità di implementazione nel CSI. In particolare si sono svolte le seguenti attività:

- analisi della funzionalità Touchportal al fine di valutare le modalità più opportune per presentare e rendere disponibili agli utenti le FAQ;
- realizzazione di un prototipo relativo alle FAQ della Segreteria Studenti.

Aggiornamento della piattaforma tecnologica e riorganizzazione del Servizio di **Contact Center**

A seguito dell'adeguamento tecnologico del software di Service Management del Contact Center di Ateneo, - HDA HelpdeskAdvanced -, è stato possibile ampliare i servizi offerti sia all'utenza esterna che a quella interna attraverso l'introduzione di nuove o più efficienti funzionalità rispetto al passato.

Tra le caratteristiche: funzionalità avanzate di ticketing, semplicità di utilizzo ed elevati livelli di personalizzazione.

E' stata adottata la politica, ormai perseguita da molti centri di assistenza, di indirizzare l'utenza esterna e interna, *ma anche gli stessi operatori di Contact Center*, verso l'**utilizzo esclusivo** del nuovo portale web **HDA-TouchPortal**, che permette una gestione completa delle richieste di assistenza fin dal loro caricamento.

Il nuovo portale presenta una grafica **user friendly**; la pagina principale è strutturata a **cataloghi** e riflette l'organizzazione del Contact Center a supporto dei servizi dell'Ateneo.

TouchPortal diventa così il centro focale non solo per gli stessi addetti del Contact Center nella gestione delle richieste di assistenza ma anche per la stessa utenza che, in maniera semplice, ha la possibilità di poter chiedere assistenza tecnica o verificare direttamente ed autonomamente lo stato di lavorazione di eventuali loro passate richieste.

TouchPortal è stato inoltre arricchito di una sezione dedicata alle FAQ.



Gli approfondimenti

Diffusione dei siti web dipartimentali integrati con il portale unina

Obiettivi

Il Progetto siti web dipartimentali ha i seguenti obiettivi:

CONSENTIRE alle strutture dipartimentali di gestire autonomamente la comunicazione attraverso siti web distinti e specifici per singola struttura;

REALIZZARE l'integrazione tra il portale di ateneo ed i siti dipartimentali, in modo che l'informazione istituzionale, inserita una sola volta dalla redazione responsabile (URPT) o presente negli archivi, si propaghi automaticamente negli spazi di pubblicazione previsti sui siti dipartimentali. L'integrazione riguarda l'albo di ateneo, l'offerta formativa, la rubrica telefonica di ateneo, l'elenco del personale;

OFFRIRE un'identità visiva unica tra il portale di ateneo ed i siti dipartimentali in modo da favorire l'usabilità dei siti e rafforzare il brand dell'ateneo;

SVILUPPARE, laddove non presenti, competenze nell'ambito della comunicazione su web e sull'utilizzo della piattaforma CMS (Content Management System) anche presso le strutture dipartimentali.



Modello di sviluppo

Il modello di sviluppo dei siti web dipartimentali ha in qualche modo ricalcato la metodologia di disegno partecipato, utilizzata per la realizzazione del portale Unina, attraverso la consultazione dei dipartimenti e la condivisione di un modello generalizzato di sito. Sono state, pertanto, individuate le principali sezioni per la pubblicazione dei contenuti ed è stata condivisa la soluzione prototipale, a partire da un progetto realizzato dal Dipartimento di Scienze Sociali che ha svolto la funzione di Dipartimento pilota.

Il valore aggiunto implementato sul modello di sito è costituito dalla possibilità per ciascun amministratore locale di dipartimento di configurare il menu laterale di navigazione a seconda delle specifiche esigenze di comunicazione. Può essere modificato in autonomia l'ordine delle sezioni, ed eventualmente l'aggiunta o la rimozione di alcune sezioni/pagine.

Le principali caratteristiche del prototipo riguardano:

la conformità agli standard grafici di UNINA e la possibilità di distinguere cromaticamente i vari dipartimenti,

la presenza di un CMS distinto per ogni redazione di dipartimento, accessibile dal sistema di autenticazione di Ateneo, multilingua e web responsive,

la conformità ai requisiti di usabilità adottati da UNINA ed agli standard di accessibilità secondo le norme vigenti.

Fasi per la diffusione dei siti

Le macro-fasi previste per la diffusione dei siti dipartimentali sono le seguenti:





Sviluppo e installazione

L'attività di Installazione prevede interventi di tipo sistemistico e di tipo applicativo volti a configurare e personalizzare il modello generalizzato di sito per ciascun dipartimento.

Formazione

L'attività di formazione prevede due diversi percorsi indirizzati alle figure di Amministratore e di Redattore del sito dipartimentale.

Nello specifico, la figura di Amministratore viene addestrato per le operazioni di:
creazione/modifica di pagine attraverso il back office del sito
personalizzazione del menu di navigazione del sito
configurazione delle pagine del sito.

La figura di redattore viene addestrata per le operazioni di:
caricamento/modifica/cancellazione di contenuti
pubblicazione di contenuti.



Assistenza e supporto

L'attività di assistenza e supporto prevede, su richiesta del singolo dipartimento, di effettuare un ulteriore affiancamento alla redazione nella forma di "training on the job", con l'obiettivo di supportare operativamente il popolamento iniziale dei contenuti ed erogare ulteriore formazione. Questa attività consente da un lato di velocizzare la fase di start up del sito, dall'altro di creare nel dipartimento le competenze necessarie per una gestione totalmente autonoma del sito.





Manutenzione

La manutenzione (correttiva ed evolutiva) riguarda un numero variabile di siti che si incrementa nel tempo. La manutenzione correttiva è volta alla rimozione di malfunzionamenti che si possono presentare durante l'utilizzo del sito e può riguardare il singolo sito oppure l'insieme dei siti in esercizio (malfunzionamenti della piattaforma).

La manutenzione evolutiva si realizza attraverso:

un piano di sviluppo di nuove funzionalità concordate periodicamente con i referenti dei siti dipartimentali facenti parte del progetto (user group);

l'allineamento delle versioni di tutti i siti già rilasciati in modo da avere un modello unico di sito generalizzato di riferimento.

Tale allineamento è indispensabile per evitare la proliferazione di versioni differenti di siti dipartimentali cosa che renderebbe tecnicamente complessa la successiva manutenzione.

Piano dei tempi

Il Progetto di diffusione coinvolge complessivamente

26 Dipartimenti.

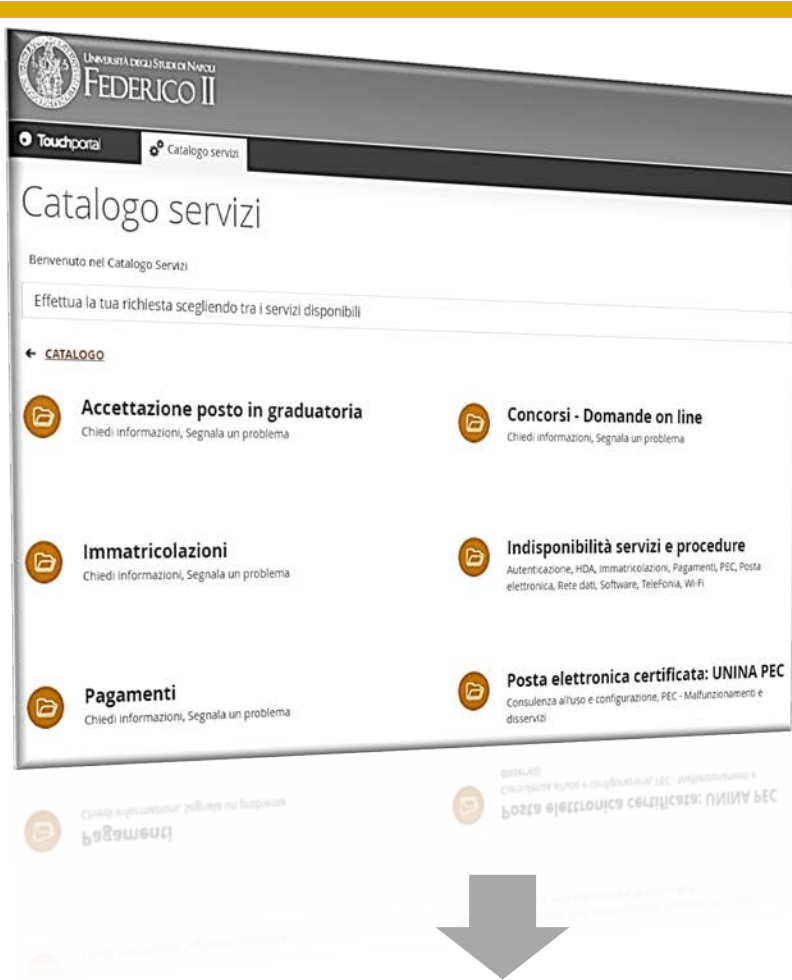
AL MOMENTO L'ATTIVAZIONE È SU RICHIESTA ESPLICITA DEL DIRETTORE DI DIPARTIMENTO.

Ad oggi sono in produzione i siti di 4 Dipartimenti:

- ✓ Farmacia
- ✓ Scienze Sociali
- ✓ Scienze Economiche e Statistiche
- ✓ Fisica

Terminata la fase di test e di formazione, sono in via di rilascio i siti di 3 Dipartimenti:

- ✓ Agraria
- ✓ Scienze Chimiche
- ✓ Economia, Management e Istituzioni



ContactCenter

ANALISI DELLE FUNZIONALITÀ DI TOUCHPORTAL

I prodotti software utilizzati dal Contact Center di Ateneo sono HDAPortal e Touchportal.

Touchportal, in particolare, è il portale web che permette all'utente di interagire con il supporto tecnico, in maniera semplice ed anche da dispositivi mobile, attraverso una interfaccia grafica user friendly. In Touchportal sono presenti funzioni self-service, informazioni relative ai servizi erogati dall'Ateneo e strumenti per l'invio di una richiesta di supporto/ segnalazione (ticket).

Le funzionalità di **Touchportal** sono differenziate a seconda che l'utente sia autenticato o meno.

Ad esempio, è possibile consultare le FAQ senza autenticazione, mentre la loro gestione è riservata agli operatori autenticati di I e II livello.

Interfaccia per le FAQ e la knowledge base

L'interfaccia di Touchportal permette ad un utente anonimo di navigare tra le diverse sezioni del portale per consultare informazioni ed inviare email di richieste supporto/segnalazione problemi. L'interfaccia web di Touchportal è consultabile al seguente URL:

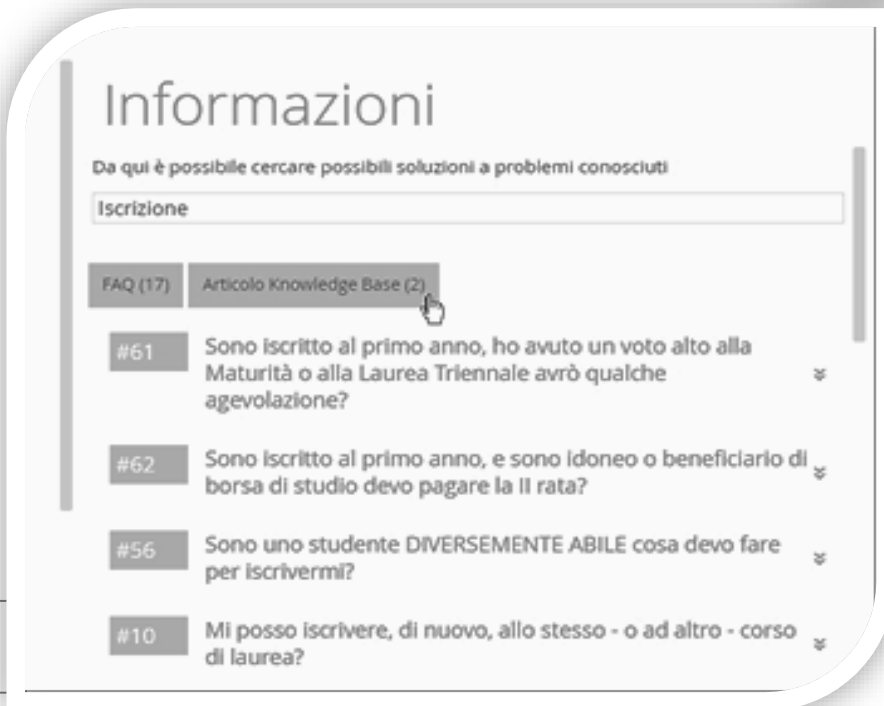
<http://www.contactcenter.unina.it/>

La pagina principale di web Touchportal si presenta con il catalogo dei servizi che riflette l'organizzazione del Contact Center a supporto dei servizi informativi dell'Ateneo.

Nella parte centrale della home page è presente un campo nel quale l'utente può digitare un termine per cercare il servizio di interesse tra quelli presenti a catalogo:

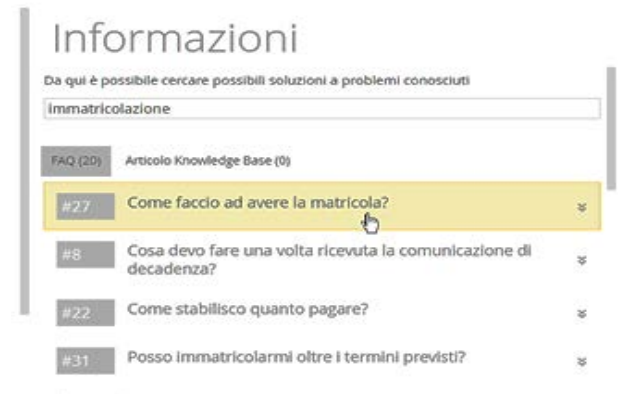


Sulla parte destra della home page, ed in ogni pagina interna, è visualizzata la sezione Informazioni che consente all'utente di inserire un qualsiasi testo nel campo predisposto e successivamente visualizzare le FAQ e gli articoli della Knowledge Base che contengono il testo digitato:



Nel caso in cui il termine utilizzato nella ricerca di informazioni sia presente sia nelle FAQ che nella Knowledge Base, nel risultato della ricerca compariranno entrambe le fonti di informazioni, lasciando libertà all'utente di consultare l'una o l'altra:

La ricerca delle informazioni è sensibile al contesto della pagina web di Touchportal nella quale l'utente si trova: la pagina corrente costituisce la radice a partire da cui si effettua la ricerca. Utilizzando, ad esempio, la parola "immatricolazione" nella pagina home, si ottiene l'elenco di TUTTE le FAQ nella cui risposta compare tale parola:



ma se si utilizza lo stesso termine, ad esempio, nella pagina "Servizi all'utente", non si avrà alcun risultato perché in questa pagina non c'è alcun servizio nelle cui FAQ compare il termine utilizzato:



Questo meccanismo si rivela particolarmente utile per filtrare le FAQ in relazione ai servizi di interesse dell'utente, evitando quindi di visualizzare tutto a tutti.

L'associazione tra FAQ e elemento del catalogo è fatta nel backoffice di gestione.

Dall'elenco dei risultati della ricerca, il testo della FAQ o dell'articolo della Knowledge Base viene visualizzato cliccando sul titolo dell'elemento; le FAQ si espandono online

Informazioni

Da qui è possibile cercare possibili soluzioni a problemi conosciuti

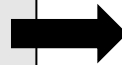
autenticazione

FAQ (57) Articolo Knowledge Base (1)

#63 Sono iscritto ad anni successivi al primo, sono idoneo o beneficiario di borsa di studio, devo pagare la II Rata?

#62 Sono iscritto al primo anno, e sono idoneo o beneficiario di borsa di studio devo pagare la II rata?

#61 Sono iscritto al primo anno, ho avuto un voto alto alla Maturità o alla Laurea Triennale avrò qualche agevolazione?



Informazioni

Da qui è possibile cercare possibili soluzioni a problemi conosciuti

autenticazione

FAQ (57) Articolo Knowledge Base (1)

#63 Sono iscritto ad anni successivi al primo, sono idoneo o beneficiario di borsa di studio, devo pagare la II Rata?

▲ No. La seconda rata non va pagata, tra l'altro non è nemmeno generata tra i versamenti in debito sulla procedura SEGREPASS

▼ #iscrizione #iscrizioni #pagamento #pagamenti #II rata

#62 Sono iscritto al primo anno, e sono idoneo o beneficiario di borsa di studio devo pagare la II rata?

N.B. L'articolo della knowledge base si apre, invece, in una finestra a parte.

Il servizio di produttività cloud per tutta la comunità federiciana

Office 365

Microsoft

Ti offriamo Microsoft Office a costo zero.



9 CO210 3610'

Office 2016 è arrivato ed è GRATIS!

Grazie a Student Advantage

e solo per te

che frequenti questa Università!



Microsoft®
Office 365

Microsoft

Grazie all'accordo siglato tra l'Università Federico II e la Microsoft, il servizio di produttività cloud Office 2016 sarà reso disponibile gratuitamente a tutti gli 80mila studenti unina.

L'intesa rientra nell'offerta **Student Advantage**, programma nato nel 2013 che offre oggi a più di 1 milione e 300mila studenti di istituti e università l'accesso all'esperienza di Office in un servizio cloud sempre aggiornato e disponibile sui loro PC, tablet e telefoni compatibili, nell'ottica di dotare gli studenti di tutti gli strumenti utili ad accedere al mondo del lavoro.

Attraverso i tool di Office 2016, **gli studenti dell'Università Federico II (ma anche i docenti e i tecnici amministrativi)** potranno comunicare e collaborare in modo sempre più semplice, accedendo a documenti su spazi condivisi, lavorando insieme ed editando ricerche in tempo reale, scambiandosi

commenti via chat o videocall, integrando appunti e dati dal web e trasformando i propri progetti in presentazioni d'impatto.

Il servizio è gestito dal CSI.

<http://www.csi.unina.it/office365>

La nuova release di MATLAB, Simulink e degli altri tool MathWorks a disposizione della comunità federiciana



borsisti e gli assegnisti potranno utilizzare gratuitamente i principali prodotti MathWorks sui computer di uso personale, nei laboratori, nelle aule informatiche, nei dipartimenti, per attività didattica e per attività di ricerca non commerciale.

La licenza TAH di MathWorks ha durata annuale, con scadenza al 31 ottobre 2017, ed è a disposizione di tutto il personale docente e tecnico/amministrativo, i ricercatori, gli studenti in corso, i dottorandi, i borsisti e gli assegnisti.

Inoltre, sono stati incorporati nella licenza e messi a disposizione del personale e degli studenti dell'Ateneo alcuni corsi online, di norma a pagamento:

MATLAB Fundamentals

MATLAB for Financial Applications

MATLAB Programming Techniques

MATLAB for Data Processing and Visualization

Il servizio è gestito dal CSI.

Grazie alla stipula del contratto Campus Total Academic Headcount (TAH) con The MathWorks il personale docente e tecnico/amministrativo, i ricercatori, gli studenti in corso, i dottorandi, i

<http://www.csi.unina.it/matlab>



Formazione MATHWORKS online su MATLAB



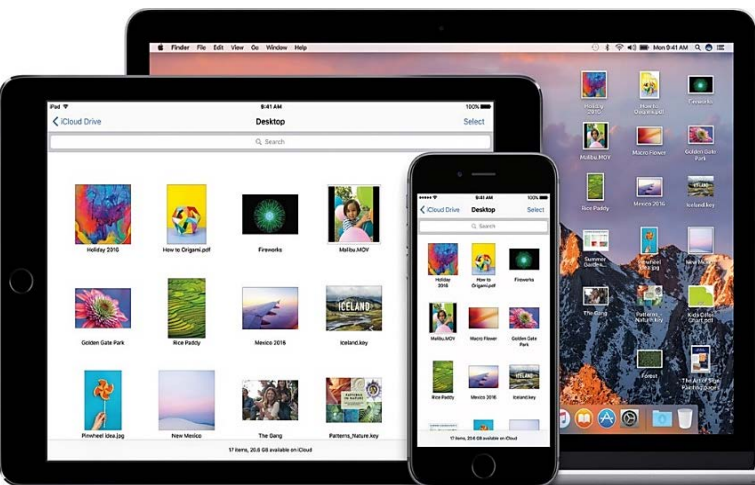
Il CSI e la **IOS Developer Academy** di Napoli

Grazie ad una nuova partnership dell'Ateneo Federico II con Apple, nel mese di ottobre 2016 è stata inaugurata **la prima scuola europea per sviluppatori di app**, accogliendo i primi cento studenti e altri 100 hanno iniziato i corsi a gennaio 2017, tutti selezionati fra 4000 candidati. In tre anni, 1000 sviluppatori e imprenditori studieranno all'Academy, acquisendo le competenze pratiche e la formazione sullo sviluppo di app per l'ecosistema digitale più innovativo e vivace al mondo.

A tale scopo è stata predisposta una struttura dedicata all'interno del nuovo campus a San Giovanni a Teduccio che include laboratori e accesso ai più recenti prodotti hardware e software Apple.

La struttura è stata appositamente progettata da Apple e dall'Università Federico II con una particolare attenzione per gli spazi di lavoro collaborativi e aperti.

Il programma è gratuito ed è aperto agli studenti provenienti dall'Italia e da tutta Europa, selezionati attraverso un concorso che prevede un test online in italiano o in inglese, superato il quale possono accedere alla fase successiva.



Il **CSI**, in stretta sinergia con il **DIETI**, ha fornito un importante contributo tecnico all'attuazione del progetto, operando costantemente sin dai primi mesi di avvio. Tale impegno verrà rinnovato anche per il 2017. In particolare:

Allestimento delle aule



Progettazione e installazione di una complessa rete wifi dedicata



Organizzazione e gestione tecnica del prove selettive

Ogni candidato è stato dotato di un iPad già impostato e configurato per il test.





Matteo Renzi ✓

@matteorenzi

Segui

Parte l'Academy di Apple, come promesso con Tim Cook. Napoli ha tanto futuro davanti. Se riparte il sud, riparte l'Italia

08:18 - 6 Oct 2016

"Sembrava impossibile, realizzare un progetto così' ambizioso in soli quattro mesi. E invece **ce l'abbiamo fatta grazie al lavoro di tutti**, dalle istituzioni all'ultimo operaio che ha lavorato fino alla scorsa notte - ha spiegato, non senza un pizzico di emozione, il **rettore della Federico II, Gaetano Manfredi** - Il sogno è tenere nella nostra terra i nostri giovani e ringrazio Apple che ha creduto in qualcosa che sembrava quasi impossibile. È una giornata bellissima per i ragazzi".

"E' una straordinaria occasione per il Sud. Abbiamo già investito 100 milioni e **proseguiremo nell'investimento con altri 30 milioni di euro**", ha affermato il governatore della Campania, **Vincenzo De Luca**.

"**Il governo crede in questo luogo**, lo ha già dimostrato", ha detto il ministro dell'Istruzione **Stefania Giannini**. "Siamo qui - ha aggiunto - perche' crediamo sia un punto fondamentale per rilanciare la volontà di scegliere la ricerca come settore prioritario di investimento. Ci sono 2,5 miliardi di euro a disposizione per i prossimi anni".

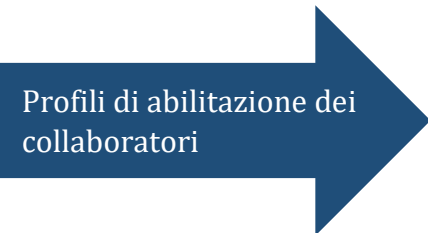
"Oggi investire a Napoli conviene, **Napoli non ha più l'immagine dei rifiuti ma di una città vitale**, competitiva, piena di giovani, competenze, creatività, fantasia, energia, umanità e capacità economiche, al netto di problemi che sono tantissimi. Una città che non si abbatte e esprime competenze importanti. L'obiettivo è che i giovani non vadano via da Napoli dopo essersi realizzati e specializzati", ha detto il sindaco di Napoli, **Luigi de Magistris**.

I numeri delle app di Apple: Con oltre 2 milioni di applicazioni, l'App Store ha dato vita a un settore innovativo con oltre 1,2 milioni di posti di lavoro creati in Europa dal 2008. Agli sviluppatori in Europa sono stati corrisposti quasi 10 miliardi di euro per la vendita delle loro app nel mondo.

La iOS Developer Academy aiuterà gli studenti ad avere un ruolo in questa rivoluzione

Dal 2016 i responsabili di struttura, titolari di casella PEC di servizio, possono richiedere l'abilitazione alla nuova funzionalità **“Gestione Multiutenza”**.

Ogni titolare di casella multiutente avrà la **possibilità di scegliere i propri collaboratori assegnando a ciascuno di essi le abilitazioni che ritiene più opportune**. Ad esempio potrà decidere di autorizzare un collaboratore ad accedere in sola lettura alla casella, ad un altro di abilitare anche la spedizione, ad un altro ancora di esercitare pieno controllo.



Profilo	Permessi
Letture	L'utente può leggere e scaricare messaggi presenti nella casella.
Letture/Modifica	L'utente può modificare impostazioni personali, scaricare messaggi, cancellarli, creare nuove cartelle e spostare messaggi, ma non comporre e inviare messaggi.
Letture/Modifica/Spedizione	L'utente dispone della piena operatività sulla casella.

Creazione di una collaborazione

1

➔ <https://gestionemail.pec.it/>

GESTIONE MAIL - POSTA CERTIFICATA

Inserisci nei campi sottostanti i tuoi dati di accesso:

Nome completo casella

Password

Login

Webmail

Copyright © 2016 Università degli studi di Napoli - Federico II

2

Collaborazione INVITA UN NUOVO COLLABORATORE

Tramite questa sezione e' possibile consentire l'accesso alla propria casella pec ai propri collaboratori che potranno utilizzare proprie credenziali oppure una smartcard per l'accesso alla casella.

Nome del collaboratore:

Cognome del collaboratore:

Codice Fiscale del collaboratore:

Nome utente area riservata UNINA del collaboratore (es. mrossi):

Indirizzo email del collaboratore:

Modalità di accesso alla casella per il collaboratore: **Tipo di accesso alla casella per il collaboratore:**

Accesso in sola Lettura

Accesso in Lettura e Modifica*

Accesso in Lettura e Modifica e Spedizione

Messaggio da inviare al collaboratore:

Invita

* Profilo "Modifica": Può MODIFICARE IMPOSTAZIONI PERSONALI, SCARICARE MAIL, CANCELLARLE, CREARE NUOVE CARTELLE E SPOSTARE MESSAGGI, MA NON COMPORRE E INVIARE MESSAGGI.

INVITI

Nessun invito definito per questa casella PEC

COLLABORAZIONI ATTIVE

Nessuna collaborazione attiva per questa casella PEC

COLLABORAZIONI CANCELLATE [MOSTRA]

Tipo Accesso: Lettura, Modifica, Spedizione



*Il collaboratore riceve, all'indirizzo di posta elettronica impostato dal titolare in fase di registrazione, il messaggio il cui oggetto è **"Invito Collaborazione PEC"**. Il messaggio contiene il link alla pagina di completamento della registrazione.*

Per completare la registrazione è sufficiente ultimare il modulo con la password di autenticazione all'area riservata di Ateneo e confermare l'utenza.



Nel manuale Gestione Multiutenza PEC sono presenti le indicazioni operative per abilitare i collaboratori con il relativo profilo di abilitazione, per gestire gli inviti e per cessare le collaborazioni attive, nonché le istruzioni che gli incaricati devono seguire per completare la procedura di abilitazione e per accedere alla casella.

Il manuale è disponibile all'indirizzo
<http://www.unina.it/UNINAPEC>

La **richiesta di abilitazione** alla funzionalità Gestione Multiutenza avviene mediante l'inoltro al CSI del "Modulo richiesta Gestione Multiutenza" oppure, per le nuove caselle di servizio, del "Modulo richiesta casella servizio", barrando la specifica voce.

I moduli sono disponibili all'indirizzo
<http://www.unina.it/UNINAPEC>



<https://webpec.unina.it>

Il titolare della casella (debitamente abilitata alla Gestione multiutenza) dispone della funzionalità di accesso rapido alla gestione multiutenza

...@pec.unina.it
Gestione Multiutenza



Inbox



Componi



Rubrica



Cartelle



Opzioni

Servizio di conservazione a norma

*In linea con il contesto normativo, l'Università degli Studi di Napoli Federico II ha intrapreso già da alcuni anni il percorso di dematerializzazione e di digitalizzazione dei propri processi istituzionali, avviando la costituzione dell'archivio informatico contenente fascicoli e documenti amministrativi e, nel 2016, del **sistema di conservazione a norma dei documenti informatici**.*



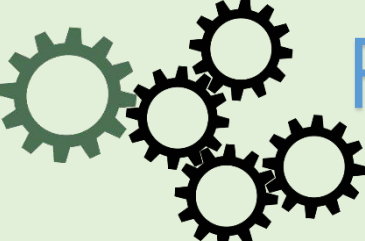
La **conservazione a norma** di eDocumento è

- ✓ **conforme alla normativa** attualmente in vigore e alle nuove regole previste dall'Agenzia per l'Italia Digitale (DPCM 3/12/2013 - G.U. n. 59 del 12 Marzo 2014)
- ✓ **aderente agli standard**: OAIS, UNI 11386 (sincro), METS, PREMIS, ISAD

In eDocumento la conservazione a norma si basa sui principi di **automazione** e **controllo** con l'obiettivo di:

- ✓ stabilire una politica per la gestione dei controlli
- ✓ gestire il processo di conservazione attraverso
 - la verifica dell'integrità del documento
 - l'impostazione dei formati di conservazione a norma

Ogni ufficio abilitato ha uno spazio in cui si possono visualizzare i fascicoli e i documenti amministrativi versabili in conservazione.



Funzionalità

- ✓ Controlli sui Pacchetti di Versamento (**PdV**) in termini di formato, validità e integrità dei documenti versati
- ✓ Creazione Pacchetti di Archiviazione (**PdA**)
- ✓ **Certificazione** PdA
- ✓ Materializzazione PdA su memoria esterna CAS
- ✓ Gestione delle **richieste di esibizione**
- ✓ Creazione dei Pacchetti di Distribuzione (**PdD**)
- ✓ **Migrazione formati, verifica integrità**
- ✓ **Scarto**
- ✓ Catalogo dei **volumi materializzati**
- ✓ **Audit e Messaggistica**

Le fasi del processo di conservazione

Versamento

Archiviazione

Gestione

Accesso



Versamento

Sistema documentale

Creazione e
invio Pacchetti
di Versamento



Sistema di conservazione

Controlli sui
Pacchetti di
Versamento

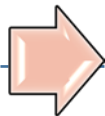


Esito del
versamento

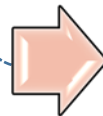
Archiviazione

Sistema di conservazione

Creazione del
Pacchetto di
Archiviazione



Certificazione
del Pacchetto di
Archiviazione

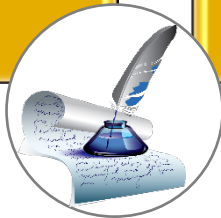


Storage

Archiviazione
del PdA

Gestione

Gestione
obsolescenza dei
formati



Verifica
dell'integrità della
documentazione



Scarto della
documentazione



Accesso

Sistema documentale

Invio richiesta di
esibizione

Sistema di conservazione

Creazione del
Pacchetto di
Distribuzione

Sistema documentale

Consegna PdD



I ruoli per la conservazione

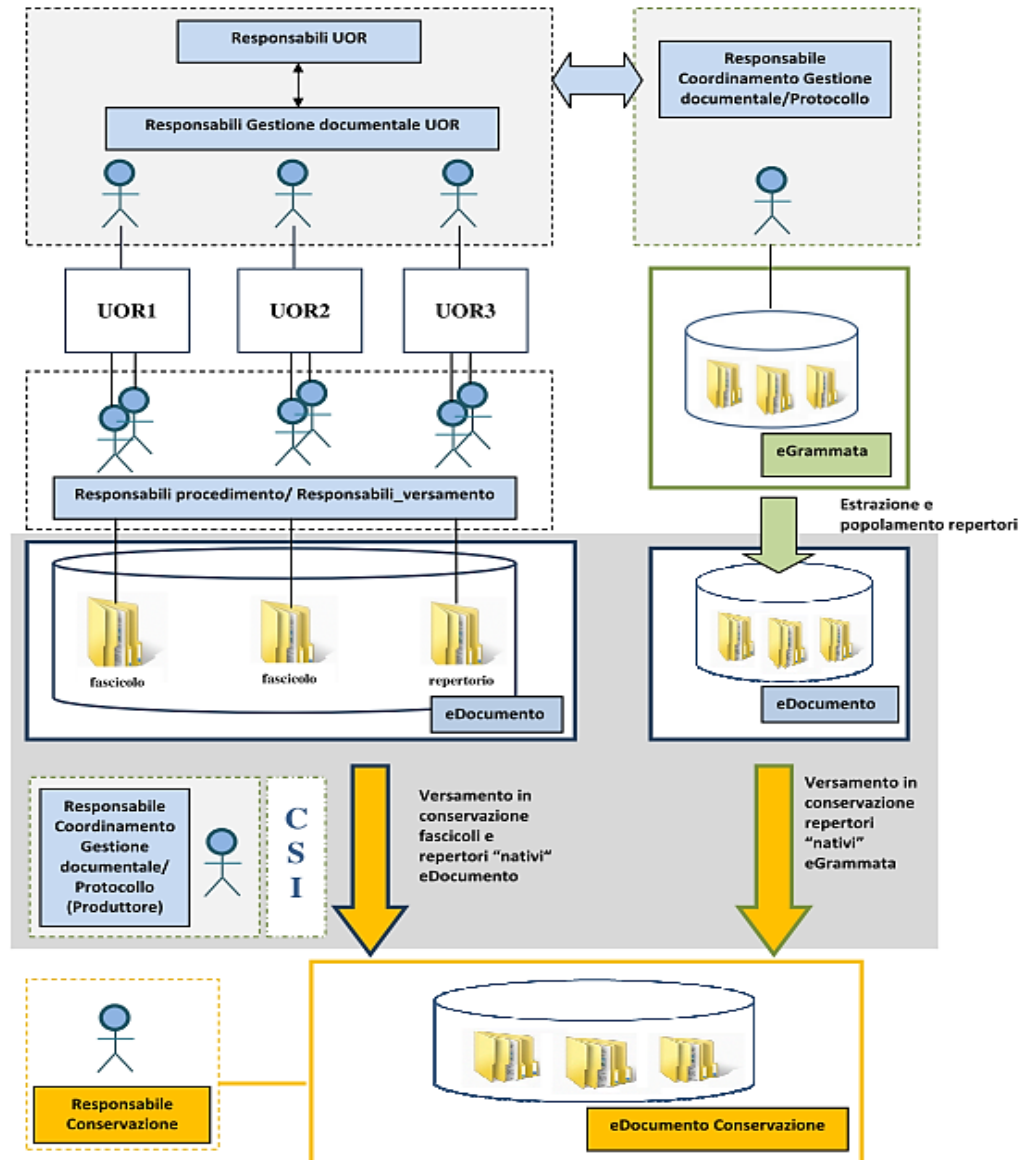
Responsabile procedimento:
chiude il fascicolo (procedimentale)

Responsabile versamento:
versa il fascicolo (procedimentale o
tipologico/repertorio)

Conservatore:
Accetta in conservazione, crea e
certifica i pacchetti di archiviazione, li
materializza su mass storage

Resp. Coordinamento protocollo:
Garantisce recepimento regole e il
funzionamento a norma del sistema

CSI:
Garantisce il corretto funzionamento
del sistema



I pacchetti informativi

Il sistema di conservazione tratta i seguenti pacchetti informativi:

- a) Pacchetti di **versamento**
- b) Pacchetti di **archiviazione**
- c) Pacchetti di **distribuzione**



Produttore

Rapporto di versamento

Pacchetto di versamento



Responsabile Conservazione

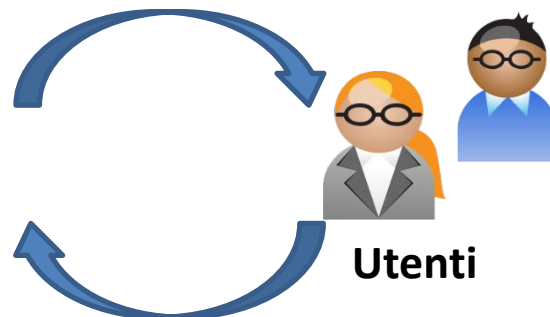
eDocumento
CONSERVAZIONE

Pacchetto di archiviazione

SISTEMA CONSERVAZIONE



Pacchetto di distribuzione



Utenti

Richiesta di esibizione

Consegna online degli attestati di formazione

Dal 2016 tutto il personale dirigente e tecnico amministrativo riceve gli Attestati di Formazione in modalità elettronica, **in sostituzione della consegna in modalità cartacea**, mediante l'utilizzo del sistema documentale "eDocumento"

Il dipendente ha a disposizione la **copia dei propri attestati** di formazione rilasciati dall'Amministrazione **a partire dal mese di gennaio 2016**

La corrispondenza del contenuto di tale copia al documento originale è assicurata attraverso la certificazione del processo di produzione della copia stessa, basato sull'utilizzo di sistemi automatizzati: **ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta.**

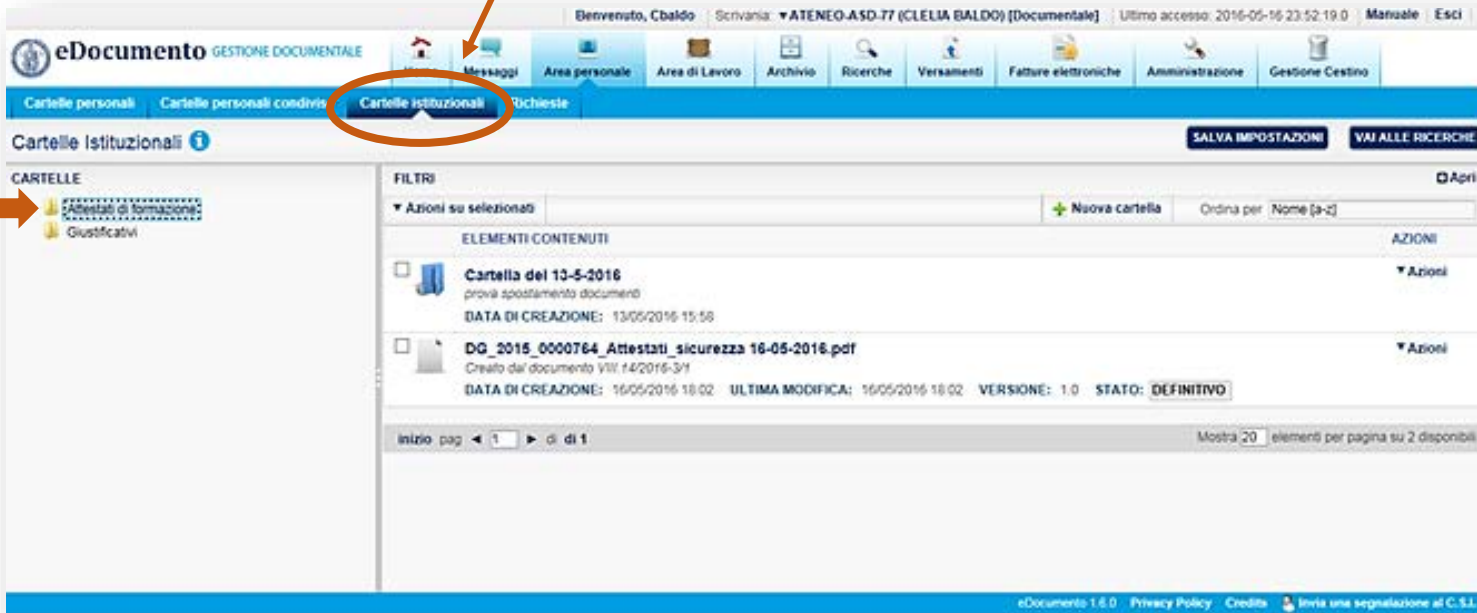
L'attestato di formazione è un documento di tipo "pdf" che nel testo riporta anche la segnatura del decreto del direttore generale cui l'attestato originale è allegato. Il decreto firmato digitalmente dal Direttore Generale, con allegati i relativi attestati, è registrato nel sistema di protocollo dell'Ateneo.



The image shows a certificate from the University of Naples Federico II. At the top left is the university's seal. To the right, the text reads 'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II' and 'Formazione'. Below this, it states 'SI CERTIFICA CHE' followed by a redacted name and 'matr.' followed by a redacted number. The main body of the certificate describes the course completion: 'ha frequentato per n. 5 ore, e concluso entro la data del 31 marzo 2016, il Corso di formazione obbligatorio di livello generale, di cui al punto 3.4.3 del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2015/2017 dell' Università degli Studi di Napoli Federico II, su denominazione corso'. Below this, it notes 'Le attività formative della durata di n. 5 ore si sono svolte in modalità on line.' The certificate is signed by the 'IL DIRIGENTE DELLA RIPARTIZIONE (dott.ssa Gabriella FORMICA)' and the 'IL DIRETTORE GENERALE (dott. Francesco BELLO)'. At the bottom, it states 'IL PRESENTE CERTIFICATO NON PUO' ESSERE PRODOTTO AGLI ORGANI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE O AI PRIVATI GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI' and 'a cura dell'Ufficio Formazione Ripartizione Personale contrattualizzato, Trattamento pensionistico e Affari speciali'. There are QR codes on the left and right sides of the certificate.

Tutti i dipendenti definiti nel sistema eDocumento hanno a disposizione un'Area personale per il caricamento, la gestione e la condivisione con altri utenti di documenti informatici e cartelle. All'interno di tale area è accessibile il contesto delle "Cartelle istituzionali", il contenitore dei documenti e delle comunicazioni "ad personam" inviate al dipendente dall'Amministrazione.

In eDocumento è presente la cartella istituzionale personale denominata "Attestati di formazione"



The screenshot shows the eDocumento web interface. At the top, there is a navigation bar with various icons and labels: "Benvenuto, Cbaldo", "Scrivania: ATENEO-ASD.77 (CLELIA BALDO) [Documentale]", "Ultimo accesso: 2016-05-16 23:52:19.0", "Manuale", and "Esci". Below this is a secondary navigation bar with tabs: "Cartelle personali", "Cartelle personali condivise", "Cartelle istituzionali" (highlighted with an orange circle), and "Richieste". The main content area is titled "Cartelle Istituzionali" and contains a list of folders under "CARTELLE": "Attestati di formazione" (highlighted with an orange arrow) and "Giustificativi". To the right, there is a "FILTRI" section with a dropdown menu for "Azioni su selezionati" and a "Nuova cartella" button. Below this is a table of "ELEMENTI CONTENUTI" with columns for "AZIONI". The table lists two items: "Cartella del 13-5-2016" and "DG_2015_0000764_Attestati_sicurezza 16-05-2016.pdf". The footer of the interface includes "eDocumento 1.6.0", "Privacy Policy", "Credits", and "Invia una segnalazione al C.S.I.". An orange arrow points from the text below to the "Invia una segnalazione al C.S.I." link.

E' possibile inviare segnalazioni



La struttura delle cartelle istituzionali si presenta come pagina divisa in due sezioni:

Elenco a sinistra: contiene l'Albero delle cartelle dove è possibile navigare le diverse cartelle create.

Parte centrale: contiene il contenuto principale, mostrando gli elementi presenti nella cartella selezionata.

E' possibile filtrare per:

- Nome: il nome della cartella o del file
- Descrizione: l'oggetto del file (possono esservi alcuni documenti che hanno il nome del file diverso da quello visualizzato), o la descrizione della cartella
- Tipo di oggetto: si può scegliere se visualizzare solo i documenti o solo le cartelle
- Data di creazione (da/a): si può scegliere l'intervallo di date entro il quale visualizzare gli oggetti creati
- Data di modifica (da/a): si può scegliere l'intervallo di date entro il quale visualizzare gli oggetti modificati
- Formato file: si può scegliere di visualizzare documenti con solo una determinata estensione (es. pdf, doc, txt...)

Gli utenti ricevono via email le **notifiche** di avvenuta consegna di un attestato

SCoPE@Scuola

Il CSI si è fatto promotore di attività di formazione e informazione sulle tematiche del **supercalcolo** presso le scuole superiori, avviando nel 2014 l'iniziativa denominata "**SCoPE@Scuola**"

OBIETTIVI:

- trasferimento del concetto di gestione consapevole delle risorse disponibili su internet (social network, motori di ricerca, ambienti di file sharing, ecc ecc).
- stimolazione della curiosità verso il supercalcolo quale strumento fondamentale di supporto ad ambiti che riguardano la quotidianità di tutti noi (previsioni meteorologiche, sicurezza delle transazioni bancarie, gestione logistica del traffico aereo, ecc ecc) .

INFORMAZIONE, RIFLESSIONE, ORIENTAMENTO

seminari e visite guidate al datacenter

TRAINING ON THE JOB

laboratori pratici

Ad oggi hanno aderito all'iniziativa varie scuole pubbliche di Napoli, con una delle quali è stato realizzato anche un percorso di Alternanza Scuola Lavoro, sotto la supervisione di tutor del gruppo di gestione SCoPE.

Gli studenti ospitati presso i locali della Control Room SCoPE all'interno del Campus Universitario di Monte Sant'Angelo hanno lavorato con grande senso di responsabilità applicando la conoscenza acquisita a scuola in contesti lavorativi veri e propri.



Un'infrastruttura di supercalcolo per elaborazioni scientifiche multidisciplinari, a disposizione di gruppi di ricerca ed enti esterni: 5000 unità processanti e di memorizzazione e 2 Peta Bytes di capacità di memoria persistente, supportati da impianti elettrici, di raffreddamento e di monitoraggio di ultima generazione.



Le informazioni istituzionali

Mission

Eroga servizi e fornisce le infrastrutture informatiche e telematiche a supporto delle attività amministrative, didattiche e di ricerca dell'Ateneo Federico II di Napoli

Target

Si rivolge principalmente agli studenti, ai docenti, ai ricercatori e al personale interno ed esterno dell'Ateneo

Governance

Sono suoi organi il Presidente e il Comitato Direttivo

Organization

E' strutturato in aree tecniche, la cui responsabilità è affidata alla figura del Direttore tecnico. Al Centro afferiscono 72 unità di personale. Le aree tecniche sono organizzate in divisioni

Services portfolio

Si avvale della Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi erogati e le relative modalità di fruizione

Contacts

Attraverso il Contact Center l'utente può formulare segnalazioni e richieste e, successivamente, monitorarne l'avanzamento

Front office www.csi.unina.it

I Rapporti annuali

Dal 2011 il CSI comunica le principali attività svolte nel corso degli anni anche attraverso il Rapporto annuale, affiancandolo alla nuova Carta dei Servizi: un ulteriore strumento per diffondere la conoscenza dei servizi offerti dal Centro e per favorirne la fruizione da parte delle varie categorie di utenti interessati, sia all'interno che all'esterno del nostro Ateneo.