



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEO

Carta Servizi Informatici del Distretto Fanin

Sommario

Premessa	2
Strutture afferenti	2
Destinatari dei servizi.....	3
Il gruppo di lavoro – GDL.....	3
Servizi per la didattica e la ricerca.....	3
Servizio di assistenza e consulenza	8
Privacy e responsabilità	9



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEEO

Premessa

Il **Servizio Informatico del Distretto Fanin** è parte del **Settore Servizi Informatici per le Strutture di Ateneo** che ha come mission l'analisi, lo sviluppo, l'organizzazione e la gestione dei servizi informatici di tutte le articolazioni dell'Ateneo esclusa l'Amministrazione Generale.

Le principali attività del Settore sono:

- Rilevare le necessità relative ai servizi informatici
- Progettare e realizzare servizi per problematiche di interesse comune a tutte le strutture
- Progettare e realizzare soluzioni ad-hoc per problematiche specifiche
- Erogare i servizi informatici centralizzati
- Presidiare e mantenere i requisiti minimi di sicurezza ICT
- Presidiare i servizi informatici di supporto alle attività di didattica, ricerca, e di servizio
- Gestire le infrastrutture informatiche delle aule e dei laboratori informatici dedicati alla ricerca o alla didattica
- Gestire le postazioni informatiche di tutto il personale che gravita nelle strutture
- Coordinare i rapporti con l'Azienda Ospedaliera per la gestione dei servizi informatici erogati nell'Area Medica.

Con questa premessa ne consegue che il Servizio Informatico gestisce ed eroga i servizi informatici al Distretto Fanin, secondo le esigenze ed i fini istituzionali delle strutture che vi afferiscono; organizza, gestisce ed eroga servizi informatici e di rete deputati al supporto delle attività generali, didattiche e di ricerca; offre supporto all'utilizzo dei servizi centralizzati e di rete; gestisce le infrastrutture informatiche delle aule ed i laboratori informatici dedicati alla ricerca o alla didattica; cura altresì l'assistenza alle postazioni informatiche.

Strutture afferenti

Afferiscono al Distretto Fanin le seguenti strutture:

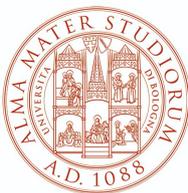
Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agro---Alimentari – DISTAL

Biblioteca di Agraria "Gabriele Goidanich"

Azienda Agraria – AUB

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

VIALE FILOPANTI 3 - 40126 BOLOGNA - ITALIA - TEL. +39 051 2095900 - FAX +39 051 2086107



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEEO

Destinatari dei servizi

Destinatari dei principi e dei contenuti della carta dei servizi sono tutti gli utenti delle strutture qui sopra indicate:

- docenti, ricercatori, dottorandi afferenti al Dipartimento;
- personale tecnico e amministrativo afferente al Dipartimento, alla Biblioteca e all'Azienda Agraria;
- studenti;
- ospiti in genere (questa tipologia viene lasciata volutamente indefinita per includere tutte le persone i cui rapporti di lavoro/studio/collaborazione non rientrano tra quelle precedenti).

Il gruppo di lavoro – GDL

Il presidio è garantito dai seguenti tecnici informatici

Davide Gardesani

Giusi Minervino

Silvia Onghi

Servizi per la didattica e la ricerca

Laboratori Informatici

Sono presenti due laboratori Informatici con differente capienza (il laboratorio Informatico 1 con 24 postazioni studente e il Laboratorio Informatico 2 che consta di 26 postazioni). In entrambi i laboratori sono presenti una postazione docente (identica a quella delle Aule didattiche), un sistema di -videoproiezione a supporto dell'attività didattica, Monitor Touch (che assieme all'applicativo installato 'Open Board' consente lezioni e presentazioni interattive), impianto audio (con sistema di amplificazione in Aula e trasmissione audio in remoto tramite applicazione Teams o Zoom) Webcam Logitech Brio.



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEO

All'occorrenza, su richiesta al servizio di portineria, i laboratori possono essere uniti mediante apertura di parete scorrevole, realizzando un laboratorio unico di 50 postazioni.

La particolarità dei laboratori informatici sta nel fatto che tutte le postazioni sono virtualizzate utilizzando la tecnologia VMware Horizon View VDI (Virtual Desktop Infrastructure) che semplifica la gestione dei desktop. Questo significa che è possibile avere configurazioni personalizzate che possono essere attivate, su richiesta, solo quando necessario.

Sistema operativo ed applicazioni non risiedono fisicamente su ogni singola macchina, ma nel Cloud di Ateneo.

Sulle macchine è attivo un servizio di cartelle condivise.

Laboratorio CAD

Il laboratorio CAD è dotato di n.14 macchine fisiche (non virtualizzate) per gli utenti, e di una postazione docente collegata al videoproiettore. Il laboratorio dispone anche di un servizio di condivisione cartelle per il salvataggio dei progetti elaborati dagli studenti, e di un plotter per la stampa.

Aula e---learning

L'aula e---learning è attrezzata per lo svolgimento di Videoconferenze.

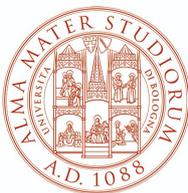
Risulta infatti dotata di una workstation, proiettore, videocamere e microfoni direzionabili connessi ad una apparecchiatura centralizzata per il controllo e la gestione delle videoconferenze.

Aule didattiche

Il Distretto è dotato di Aula Magna e di 15 aule.

Tutte le aule sono state dotate di videoproiettore Laser e, per consentire la didattica in blended learning, di Monitor Touch (che assieme all'applicativo installato 'Open Board consente lezioni e presentazioni interattive), impianto audio (con sistema di amplificazione in Aula e trasmissione audio in remoto tramite applicazione Teams o Zoom. Alcune Aule sono inoltre dotate di microfono portatile 'a cravattino'), Webcam Logitech Brio e Document Camera Ipevo per riprendere scrivania e lavagna ovvero per proiettare documenti cartacei.

Al momento solo in Aula Magna e nell'Aula E-Learning è possibile al docente connettersi con proprio portatile al videoproiettore.



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEIO

Sala lettura Biblioteca Goidanich

Nella sala lettura della biblioteca sono disponibili 13 postazioni per navigazione in Internet, di cui 7 postazioni virtualizzate, accessibili agli utenti dotati di credenziali istituzionali di Ateneo.

Cartelle di rete

Sulle postazioni di Aule e Laboratori informatici sono disponibili cartelle di rete diversificate per ogni specifica attività, si hanno così cartelle personali per gli studenti e cartelle condivise per ogni attività laboratoriale/corso che ne faccia richiesta.

Cartella personale

Ad ogni studente iscritto ad uno dei corsi di laurea di Agraria che faccia accesso ad una delle postazioni virtualizzate di laboratorio e biblioteca viene attribuito uno spazio disco personale e riservato di 1GB. I dati salvati in questo spazio non sono sottoposti a nessun meccanismo di backup e vengono cancellati annualmente prima dell'inizio del nuovo anno accademico.

Cartella condivisa

Il docente che ne faccia richiesta può usufruire per il proprio corso, e limitatamente alla sua durata, di uno spazio disco di capacità variabile e concordata con i referenti informatici, con permessi di accesso personalizzabili. La richiesta deve essere fatta inviando una e-mail a cesia.fanin@unibo.it. I dati salvati in questo spazio non sono sottoposti a nessun meccanismo di backup e vengono cancellati annualmente prima dell'inizio del nuovo anno accademico, salvo diversa indicazione del docente.

Accesso e utilizzo dei servizi

L'accesso è consentito solo ai possessori di credenziali istituzionali, rilasciate dall'Ateneo di Bologna, e costituite da username e password, a tutti gli utenti aventi diritto (studente, docente, contrattista, assegnista, ospite temporaneo) solo per scopi didattici, di studio e di ricerca.

Accesso alle Aule per lo svolgimento dell'Attività didattica

Nel caso in cui sia necessario, per lo svolgimento dell'attività didattica o per l'espletamento di esami e/o esercitazioni, utilizzare una configurazione particolare delle macchine virtualizzate dei Laboratori Informatici, è necessario contattare, almeno una settimana prima, i referenti informatici di distretto (cesia.fanin@unibo.it) per pianificare il cambio di configurazione delle postazioni.



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEEO

Nel caso in cui sia necessaria l'installazione di software specifici la richiesta deve essere effettuata almeno 8 giorni lavorativi prima della data di utilizzo, fornendo i supporti di installazione e le licenze di utilizzo del software stesso (vedere "Richiesta installazione nuovo software").

Presidio di aule e laboratori

Aule e Laboratori sono aperti agli utenti esclusivamente per attività organizzate dai docenti ai quali spetta anche il compito di presidiare per tutta la durata delle attività stesse. Tale compito può eventualmente essere demandato ad uno o più collaboratori.

Nessuna attività di presidio viene svolta dai referenti informatici di Distretto.

Accesso come singolo utente

Il libero accesso, se non diversamente stabilito dal Dipartimento tenendo anche conto delle misure anti-Covid19, è consentito al solo laboratorio Informatico 1, sempre che questo non sia stato prenotato da docenti per le attività previste dal presente documento.

L'utente avrà l'accesso ai servizi Internet, e sarà autorizzato all'utilizzo dei programmi installati.

Non è garantita la permanenza dei file sui dischi (hard disk) delle postazioni dei Laboratori informatici. È invece possibile salvare copia dei file (fino ad una occupazione massima di 1GB), esclusivamente inerenti alle attività didattiche, su una risorsa di rete dedicata e ritrovarli nei successivi accessi e per tutto l'anno accademico, da tutte le postazioni virtualizzate presenti nei laboratori informatici e della Biblioteca.

Per una migliore gestione dell'aula qualsiasi anomalia o malfunzionamento (hardware/software) deve essere segnalata al presidio di turno in aula o direttamente, inviando una e-mail a cesia.fanin@unibo.it indicando il numero di macchina ed il problema riscontrato.

Richiesta installazione nuovo software

I referenti informatici di distretto sono gli unici interlocutori per le richieste di installazione e/o modifica alla configurazione software/hardware alle postazioni di aule e laboratori informatici.

Per poter garantire la corretta installazione del software richiesto devono essere rispettate le seguenti tempistiche:



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEO

- 5 gg lavorativi per le attività di installazione e configurazione del software su macchina master. I 5 gg partono dal momento in cui il richiedente effettua la richiesta corredata da: consegna del software (supporto o indicazione per il download), e copia delle licenze d'uso (o autocertificazione dell'esistenza delle stesse).
Nella richiesta di installazione (effettuata via email a cesia.fanin@unibo.it) il richiedente dovrà inoltre indicare tutte quelle note/configurazioni/richieste che permettano la corretta installazione del software (queste note non sostituiscono la fase di verifica che il richiedente è tenuto a fare).
- 1 giorno lavorativo per i test di compatibilità e di buon funzionamento del software. Tali verifiche devono essere effettuate dai referenti informatici con la presenza del docente, o di persona da lui delegata.
- 2 gg lavorativi per le attività di "distribuzione" sulle postazioni di laboratorio.
I giorni partono dal momento in cui avviene la verifica, da parte del richiedente, che il software sia stato correttamente installato sul master ed in base alle disponibilità del laboratorio.
- Nessuna installazione software verrà presa in considerazione al di fuori di queste tempistiche e nessun software non regolarmente licenziato potrà essere installato sui computer.



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEEO

Servizio di assistenza e consulenza

Le richieste di intervento sono classificate secondo il seguente schema:

Esigenze del singolo utente o delle strutture cui afferisce (Dipartimento, Azienda Agraria, Biblioteca 'Goidanich')			
Tipologia di richiesta	Dettagli	Modalità di segnalazione	Intervento
Urgenze e imprevisti	Situazioni in cui l'utente risulta bloccato, impossibilitato a svolgere il proprio lavoro	1) Mail alla casella di servizio cesia.fanin@unibo.it 2) Chiamata telefonica, o messaggio in segreteria, al numero 051 20 96700	Le urgenze verranno gestite al più presto, compatibilmente con le attività in corso e la disponibilità del GDL
Pianificabili e schedabili	Attività che possono essere svolte in tempi e modi da concordare	1) Mail alla casella di servizio cesia.fanin@unibo.it 2) Chiamata telefonica, o messaggio in segreteria, al numero 051 20 96700	Il richiedente sarà ricontattato al più presto per concordare tempi e modalità di intervento
Consulenze	Supporto in genere per servizi in essere o nuove esigenze, acquisto e manutenzione di hardware e software	Mail alla casella di servizio cesia.fanin@unibo.it	Il richiedente sarà ricontattato per la valutazione delle esigenze



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEEO

Esigenze relative all'attività didattica nelle aule e nei laboratori informatici			
Tipologia di richiesta	Dettagli	Modalità di segnalazione	Intervento
Urgenze e imprevisti	Situazioni in cui l'utente risulta bloccato, impossibilitato a svolgere il proprio lavoro	Segnalazione al servizio di portineria posto al piano terra del civico 44 che svolgerà un primo intervento e provvederà in caso di complessità o esito negativo a contattare il GDL informatico di Distretto	Dietro richiesta del servizio di portineria, le urgenze verranno gestite prontamente, compatibilmente la disponibilità del GDL
Interventi pianificabili	Richiesta di installazione di software, modifiche alle configurazioni esistenti, controlli, etc..	<ol style="list-style-type: none">1) Mail alla casella di servizio cesia.fanin@unibo.it2) Chiamata telefonica, o messaggio in segreteria, al numero 051 20 96700	Il richiedente sarà ricontattato al più presto per la valutazione delle esigenze e per programmare l'attività richiesta

Privacy e responsabilità

L'assistenza viene fornita esclusivamente su dispositivi di proprietà dell'Ateneo.

L'utente:

- si dichiara assegnatario della risorsa ovvero responsabile della cura e manutenzione della stessa;
- dichiara di essere in possesso delle licenze del software installato o da installare;

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

VIALE FILOPANTI 3 - 40126 BOLOGNA - ITALIA - TEL. +39 051 2095900 - FAX +39 051 2086107



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

SETTORE SERVIZI INFORMATICI PER LE STRUTTURE DI ATENEO

- dichiara di essere in possesso di copie di backup aggiornate dei dati personali da utilizzare in caso di perdita di dati a seguito di malfunzionamento o ripristino del sistema. Attività di backup vanno preventivamente svolte dall'utente prima di fornire il dispositivo al personale informatico.

Il personale tecnico:

- è autorizzato all'accesso al sistema anche in caso di dati personali e/o sensibili, su cui è tenuto a mantenere la riservatezza;
- non è responsabile di eventuale perdita dei dati presenti sul sistema oggetto dell'assistenza, di danni all'attività dell'utente o di altre persone;
- se richiesto provvederà a valutare la funzionalità del sistema, ricercare eventuali anomalie e situazioni di compromissione. Se il sistema rischia di danneggiare le funzionalità dell'infrastruttura, potrà attuare tutte le misure tecniche opportune, compreso il temporaneo distacco dalla rete.