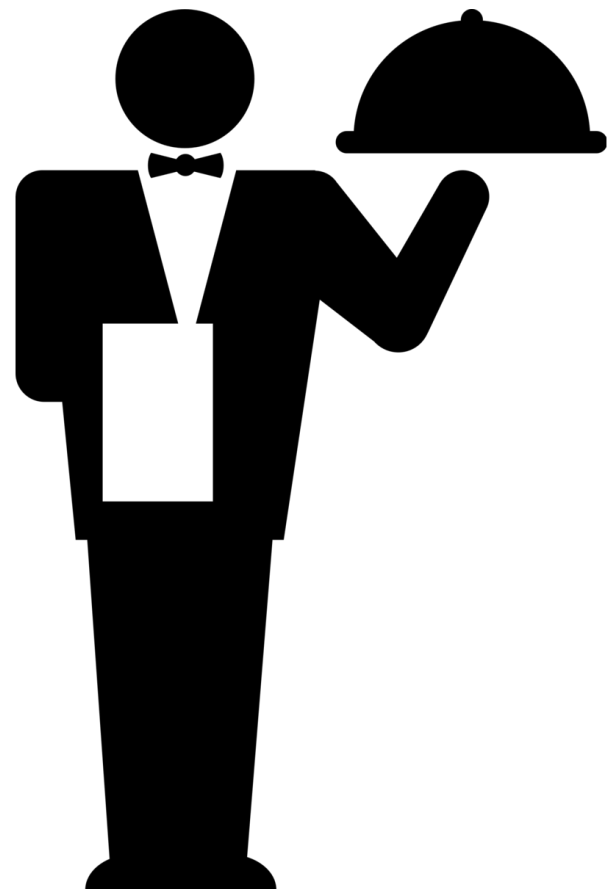




CATALOGO DEI SERVIZI ICT 2017





NOTA

Questo documento presenta la mappatura dei servizi ICT UniTrento censiti dai responsabili delle strutture della Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche durante il 2016 e ne propone una visione sintetica che comprende:

- l'assegnazione a una delle otto macro-categorie del modello EDUCAUSE
- i principali attributi che identificano i singoli servizi (Titolo, Scopo, Service manager, Struttura di riferimento)
- altre informazioni di riferimento (codice numerico identificativo del servizio)

Si rimanda alla [Relazione sul Catalogo dei Servizi ICT](#) pubblicata a gennaio per ulteriori approfondimenti sulla fase di analisi che ha condotto alla redazione del Catalogo stesso.

GLOSSARIO

ID: identificativo numerico assegnato ad ogni servizio per contrassegnarlo univocamente

Titolo: nome con cui il servizio è conosciuto dagli utenti

Scopo: finalità che il servizio si prefigge di raggiungere

Service Manager: referente del servizio stesso; tale figura può avere una componente tecnologica e/o funzionale, e rappresenta il servizio sia internamente, sia presso gli stakeholder

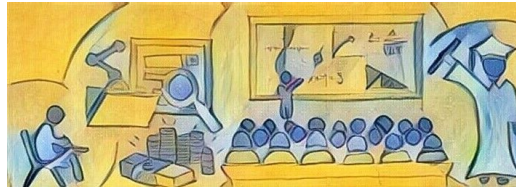
Service Owner: titolare della responsabilità apicale sul servizio. Se non specificato è da intendere con il Responsabile della Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

Struttura di riferimento: è la struttura di appartenenza del Service Manager, o comunque la più rappresentativa per la copertura tecnologica/funzionale del servizio

Le categorie del modello EDUCAUSE

Amministrazione
e Business

P. 4



Comunicazione
&
Collaborazione

P. 19



END-POINT
COMPUTING

P. 31



Infrastruttura

P. 39



Servizi IT
Professionali

P. 51



Ricerca

P. 59



Sicurezza

P. 61

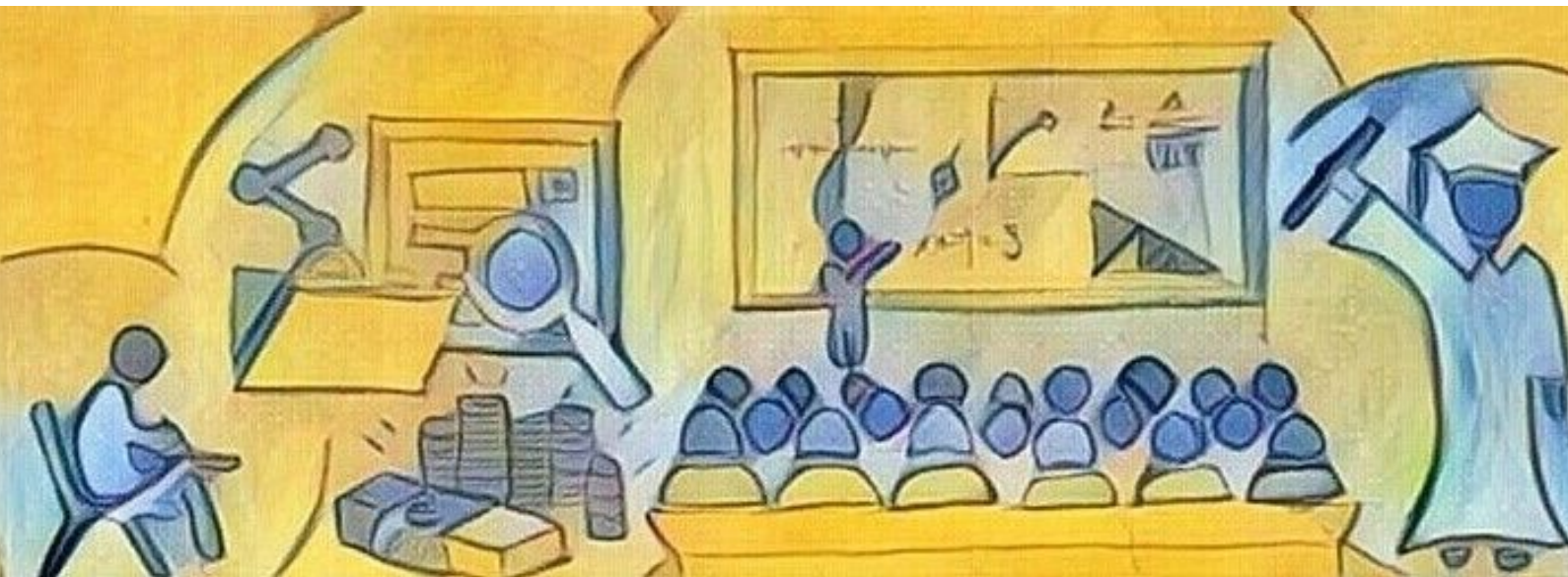


Insegnamento e
Apprendimento

P. 69



1



Amministrazione e Business



ALUMNI e carriera POST Laurea

Dal 1962 a oggi sono più di 50.000 gli alumni (studenti e dottorandi che hanno acquisito il titolo di studio) in UniTrento. Per tutti loro e per i futuri laureati l'Ateneo garantisce servizi dedicati, curati da apposite strutture della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti. Il portale «UniTrento alumni» in particolare nasce come vetrina virtuale per promuovere i curricula degli alumni iscritti (offrendo partnership aziendali, promuovendo corsi formativi e pubblicizzando annunci di lavoro); gli iscritti a loro volta possono beneficiare di particolari servizi, come l'accesso ad alcune risorse elettroniche della Biblioteca, la ricezione di una newsletter informativa e l'assegnazione di una casella di posta elettronica nominale a capienza illimitata.

ID	1
Titolo	Comunità Alumni UniTrento
Scopo	Portale della comunità Alumni dell'Ateneo di Trento
Service manager	Haidi Garulli
Struttura di riferimento	Ufficio Job Guidance

DOCUMENTI ELETTRONICI - GESTIONE e ARCHIVIAZIONE

Nell'ottica dell'approccio digital first reclamato dal Codice dell'Amministrazione Digitale, anche UniTrento si sta attrezzando per gestire e archiviare i documenti elettronici prodotti al suo interno. Si tratta da una parte di mettere a disposizione in modo ordinato e personalizzato serbatoi documentali profilati per singoli utenti o per gruppi omogenei di utenti, accessibili previa autenticazione; dall'altra è necessario rispondere alle esigenze di protocollo formale e conservazione documentale previste per legge.

ID	2
Titolo	Aree riservate
Scopo	Gestione e visualizzazione on-line dei documenti riservati a categorie/ruoli di utenti UniTrento
Service manager	Laura Salvetti
Struttura di riferimento	Divisione Comunicazione ed Eventi

ID	3
Titolo	Personal document delivery
Scopo	Distribuzione on-line dei documenti riservati a singoli utenti di UniTrento
Service manager	Andrea Peterlongo
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	4
Titolo	Certificazioni Tirocini Studenti (CerTir)
Scopo	Produzione delle certificazioni dei tirocini svolti dagli studenti del Dipartimento di Lettere
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

SISTEMI INFORMATIVI PER DOCENTI e RICERCATORI

I servizi ICT specificamente dedicati al mondo dell'Accademia (docenti, ricercatori, dottorandi, e a chiunque svolga attività di didattica e ricerca) sono strumenti online previsti per agevolare gli utenti nella gestione delle proprie attività accademiche. Sono prodotti sviluppati da terze parti (in particolare dal consorzio CINECA al quale UniTrento afferisce) ai quali si affiancano applicativi implementati in house per coprire esigenze più specifiche del nostro Ateneo. Sono intrinsecamente legati ai sistemi informativi previsti per la popolazione studentesca. Si pensi alla gestione degli esami) e ai sistemi informativi previsti per il personale strutturato dell'Ateneo (Finanza, risorse umane e assunzioni per quanto riguarda gli aspetti amministrativi).

ID	5
Titolo	TimeSheet
Scopo	Gestione anagrafica dei progetti di ricerca finanziata e compilazione dei relativi timesheet.
Service manager	Gianni Longo
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	6
Titolo	Catalogo della produzione scientifica (IRIS)
Scopo	Raccogliere, catalogare e gestire la produzione scientifica dell'ateneo. Contiene i riferimenti bibliografici del materiale pubblicato (libri, articoli, etc...). Consente la valutazione per dipartimenti e l'esposizione pubblica sulle pagine dedicate dell'ateneo
Service manager	Francesca Valentini
Struttura di riferimento	Ufficio Anagrafe Ricerca, Archivi, Attività Editoriale

ID	7
Titolo	Catalogo pubblicazioni e repository letteratura grigia (Unitn ePrints)
Scopo	Catalogazione della produzione scientifica di Ateneo al fine del calcolo delle performance dei dipartimenti e come supporto alla carriera accademica del ricercatore
Service manager	Katia Piccoli
Struttura di riferimento	Ufficio Anagrafe Ricerca, Archivi, Attività Editoriale

Finanza, risorse umane e assunzioni

A partire dall'anno 2000 UniTrento ha elaborato una strategia dei processi gestionali basata su strumenti di tipo ERP (Enterprise resource planning) ed ulteriori evoluzioni web con l'obiettivo di razionalizzare i sistemi informativi dell'area contabile. Il presidio dell'ambito ERP, trasversale all'area contabile e informatica, viene garantito attraverso un gruppo di sviluppo e di supporto in stretto collegamento fra i Sistemi Informativi di Ateneo, la Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza e la Direzione Risorse Umane. Gli ambiti presidiati riguardano nello specifico acquisti, contabilità, pianificazione e controllo, vendite e gestione risorse umane.

ID	8
Titolo	Cedolini & Cud
Scopo	Il servizio permette a tutto il personale dipendente dell'Università degli Studi di Trento di visionare via web i cedolini dello stipendio e i modelli CUD.
Service manager	Stefano Zanelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	9
Titolo	Presenze
Scopo	Gestione dell'orario di lavoro dei dipendenti Unitn e degli aspetti ad esso collegati
Service manager	Stefano Zanelli, Enzo Veronesi
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi, Ufficio Supporto ERP

ID	10
Titolo	UPay
Scopo	Gestione richieste pagamenti online
Service manager	Luca Zancanella
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	11
Titolo	Business trip authorization and accounting system (e-Travel)
Scopo	Supportare il processo di gestione delle autorizzazioni e delle richieste di liquidazione dei rimborsi delle trasferte (missioni)
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	12
Titolo	Digital invoicing. IT asset management (Fattura digitale)
Scopo	<p>Supportare il flusso di gestione delle fatture digitali passive provenienti dal sistema nazionale (SDI). Il sistema permette la gestione delle fatture in ingresso, la loro verifica (attraverso workflow interno alle diverse strutture amministrative), l'integrazione con il sistema SAP e l'invio dell'esito verso lo SDI. Il sistema è integrato anche con il sistema di gestione documentale e protocollazione Pitre.</p> <p>L'infrastruttura tecnica ha come attori lo SDI (sistema nazionale gestito da SOGEI che raccoglie a livello globale le fatture per tutte le PA) e Informatica Trentina che fa da hub provinciale per lo smistamento dei flussi da e verso lo sdi e permette l'integrazione con il sistema Piitre).</p> <p>I documenti vengono inviati dallo SDI al servizio dedicato di Informatica Trentina che una volta effettuata la protocollazione in pitre lo inoltra ai nostri sistemi i flussi. Per la gestione degli esiti il flusso segue la via opposta Unitrn --> Infotn --> SDI nazionale.</p>
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	13
Titolo	Gestione anagrafiche contabili web
Scopo	Fornire un'interfaccia web per la consultazione e la richiesta di creazione/modifica delle anagrafiche SAP di fornitori (con e senza ritenute) e clienti. Gestione del flusso delle richieste tramite 3 punti di backoffice che possono operare la registrazione in SAP.
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	14
Titolo	PBI (Payment Bank Interface)
Scopo	Supportare la predisposizione e l'invio dei file firmati digitalmente contenenti mandati e reversali da spedire al tesoriere.
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	15
Titolo	Performance evaluation systems (VaPe)
Scopo	Supportare il processo di valutazione (assegnazione e valutazione) del personale Responsabile e degli addetti (valutazione CCNL, CCI) in forma dematerializzata con particolare focus al monitoraggio della procedura. In fase di rilascio l'estensione alla valutazione dirigenziale.
Service manager	Sara Bressan
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	16
Titolo	Procurement process management (SGA)
Scopo	Supportare la procedura degli acquisti per tutte le strutture di Ateneo (beni e servizi) sotto soglia comunitaria.
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	17
Titolo	SAP
Scopo	Strumento di tipo ERP con l'obiettivo di razionalizzare i sistemi informativi dell'area contabile e delle risorse umane.
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	18
Titolo	SAP Fondi
Scopo	Permettere ai titolari di fondi (o loro delegati) di visualizzare su web un report semplificato con la situazione dei propri fondi (utilizzo nell'esercizio e disponibilità residua).
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	19
Titolo	Teaching and research staff recruitment processes (CALL)
Scopo	L'applicativo è ideato per gestire l'affidamento di incarichi a soggetti esterni in ambito di ricerca e di didattica per supportare il processo di affidamento diretto / selezione / rinnovo. Gestione centralizzata e uniforme della documentazione di processo.
Service manager	Sara Bressan
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	20
Titolo	Presenze web
Scopo	Servizio online per la gestione dell'orario di lavoro dei dipendenti Unin e degli aspetti ad esso collegati. Il sistema è integrato con il gestionale delle Risorse Umane SAP - HR.
Service manager	Sara Bressan
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

ID	21
Titolo	Extra-academic activities authorization process (GAIE)
Scopo	Supportare la procedura di richiesta autorizzazione/informazione del personale docente/ricercatore a svolgere attività esterna.
Service manager	Sara Bressan
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

SISTEMA BIBLIOTECARIO

La sinergia tra Sistemi informativi e Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo ha prodotto un esteso paniere di servizi online per le Biblioteche, nell'ottica di digitalizzare processi un tempo tipicamente svolti su carta o con un'interazione di persona tra l'utente e la Biblioteca stessa: richiedere la consultazione di un testo, accedere - anche da remoto - a banche dati elettroniche, avviare una domanda di prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale, depositare la tesi di laurea e definirne i permessi di visualizzazione, richiedere una consulenza bibliografica e molti altri.

ID	22
Titolo	Applicativo Reference frontale
Scopo	Registrazione attività del servizio reference presso i poli della biblioteca
Service manager	Maria Barbone
Struttura di riferimento	Biblioteca Centrale

ID	23
Titolo	Biblioteca: Reference on-line
Scopo	Permette all'utente anche esterno all'Università di avere informazioni bibliografiche da un esperto bibliotecario
Service manager	Maria Barbone
Struttura di riferimento	Biblioteca Centrale

ID	24
Titolo	Catalogo della biblioteca
Scopo	Ricerca e visualizzazione dei documenti posseduti e catalogati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo
Service manager	Ivana Eccher
Struttura di riferimento	Divisione Acquisizione e Catalogazione Monografie

ID	25
Titolo	Catalogo eBooks
Scopo	Consente all'utente di ricercare per titolo e autore fra la collezione di eBooks posseduti dalla biblioteca e accedere al contenuto secondo le modalità di fruizione delle risorse on-line.
Service manager	Giorgia Lughezzani
Struttura di riferimento	Divisione Acquisizione e Catalogazione Monografie

ID	26
Titolo	Consultazione catalogo tesi di Laurea
Scopo	Consente all'utente di ricercare nel catalogo delle tesi di laurea il documento in base al nome autore o al titolo della tesi
Service manager	Gianna Adami
Struttura di riferimento	Ufficio Anagrafe Ricerca, Archivi, Attività Editoriale

ID	27
Titolo	Consultazione risorse online dello SBA
Scopo	Consente all'utente di accedere alle banche dati e ai contenuti digitali disponibili nel Sistema Bibliotecario di Ateneo
Service manager	Giuliano Girardi
Struttura di riferimento	Divisione Acquisizione Catalogazione Periodici e Risorse Elettroniche

ID	28
Titolo	Discovery Service
Scopo	Consente la ricerca di materiale bibliografico da un repository confezionato dal fornitore e che comprende risorse interne (CBT e catalogo dei prodotti della ricerca) e risorse esterne.
Service manager	Laura Perillo
Struttura di riferimento	Divisione Acquisizione Catalogazione Periodici e Risorse Elettroniche

ID	29
Titolo	Iscrizione ai servizi di consultazione e prestito
Scopo	Compilazione on-line del modulo di iscrizione ai servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo; Rilascio della tessera CBT se non posseduta dall'utente
Service manager	Maria Barbone
Struttura di riferimento	Biblioteca Centrale

ID	30
Titolo	Media Library on-line
Scopo	Consente il prestito di eBooks sul proprio device (non Kindle) di testi disponibili nei cataloghi sottoscritti in abbonamento dallo SBA: Ebrary, EBSCO ebooks, MediaLibraryOnLine
Service manager	Ivana Eccher
Struttura di riferimento	Divisione Acquisizione e Catalogazione Monografie

ID	31
Titolo	Reclami e suggerimenti servizi di biblioteca
Scopo	Il servizio permette di ricevere feedback dall'utente in merito ai servizi offerti dallo SBA
Service manager	Maria Barbone
Struttura di riferimento	Biblioteca Centrale

ID	32
Titolo	Richiesta Volumi
Scopo	L'utente può farsi recapitare volumi e annate di riviste presenti nei depositi decentrati, presso la BUC (Biblioteca Universitaria Centrale - quartiere Albere)
Service manager	Vittorio Carrara
Struttura di riferimento	Biblioteche Lettere e Ingegneria - BUC

SISTEMI INFORMATIVI PER GLI STUDENTI

Tra i servizi IT a supporto degli studenti si possono identificare quelli che riguardano le procedure di selezione e immatricolazione, l'orientamento, i servizi per il diritto allo studio (student card per la mensa, accesso alle graduatorie per borse di studio e posto alloggio, in collaborazione con l'ente Opera Universitaria) e più in generale i sistemi online che accompagnano la carriera dello studente dall'ingresso alla laurea. Molti di essi (iscrizione agli appelli, accettazione del voto d'esame, pagamento delle tasse, consultazione del piano di studi e del libretto universitario) ricadono nel sistema di segreteria studenti elettronica chiamato ESSE3, sviluppato da CINECA; gli altri possono essere implementati internamente dalla Direzione Informatica oppure da aziende esterne. La struttura di riferimento è in ogni caso la Direzione Didattica e Servizi agli Studenti.

ID	33
Titolo	Diritto allo studio UniTrento-Opera
Scopo	Gestione della presentazione domanda per i servizi (borsa di studio, posto alloggio, tessera mensa) offerti dall'Opera Universitaria
Service manager	Luca Zancanella
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	34
Titolo	Orari & Aule
Scopo	E' un sistema di rappresentazione del calendario delle attività didattiche (i "corsi") e delle aule in cui esse hanno luogo. Filtrato per Dipartimenti, Corsi di Studio e anni di corso
Service manager	Mauro Ferrari
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	35
Titolo	Prenotazione eventi
Scopo	Gestione iscrizione a eventi di orientamento dell'Ateneo e ad altre iniziative
Service manager	Gianni Longo
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	36
Titolo	Catalogo tesi di dottorato (ePrints PhD)
Scopo	gestione ufficiale delle tesi di dottorato
Service manager	Francesca Valentini
Struttura di riferimento	Ufficio Anagrafe Ricerca, Archivi, Attività Editoriale

ID	37
Titolo	Catalogo Tesi di Laurea - Gestione (TEA)
Scopo	Gestione del Catalogo delle Tesi di Laurea ufficialmente depositate presso il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)
Service manager	Gianna Adami
Struttura di riferimento	Ufficio Anagrafe Ricerca, Archivi, Attività Editoriale

ID	38
Titolo	Controllo Tesi (Prerequisiti per conseguimento titolo)
Scopo	Consente ai responsabili dei Poli dello SBA (Sistema Bibliotecario di Ateneo) di controllare lo stato dei prestiti in capo allo studente che ha confermato la domanda di conseguimento titolo presso la Segreteria Studenti di competenza. In base al regolamento in vigore uno studente deve consegnare i documenti in prestito e il suo stato passa da Studente (eventualmente Laureando) a normale persona esterna con limitazioni sul numero di documenti che può chiedere in prestito.
Service manager	Maria Barbone
Struttura di riferimento	Biblioteca Centrale



ID	39
Titolo	Software segreteria CLA (SoftPI)
Scopo	Permette l'iscrizione degli studenti ai corsi di lingua e agli esami di valutazione delle competenze linguistiche
Service manager	Daniela Paolino
Struttura di riferimento	Centro Linguistico e Risorse Digitali per la Didattica

ID	40
Titolo	Consultazione Tesi
Scopo	Consente ai responsabili dei Poli dello SBA (Sistema Bibliotecario di Ateneo) di controllare lo stato dei prestiti in capo allo studente che ha confermato la domanda di conseguimento titolo presso la Segreteria Studenti di competenza. In base al regolamento in vigore uno studente deve consegnare i documenti in prestito e il suo stato passa da Studente (eventualmente Laureando) a normale persona esterna con limitazioni sul numero di documenti che può chiedere in prestito.
Service manager	Gianna Adami
Struttura di riferimento	Ufficio Anagrafe Ricerca, Archivi, Attività Editoriale



SISTEMI AUSILIARI

Servizi a supporto delle strutture esterne all'Ateneo.

ID	41
Titolo	Segnalazioni servizio Portineria
Scopo	L'utente esterno, anche in forma anonima, può procedere con l'inserimento di una segnalazione e/o suggerimento rispetto al servizio
Service manager	Rudi Aste
Struttura di riferimento	Ufficio Supporto Relazioni Sindacali

2



comunicazione & collaborazione

COLLABORAZIONE

Servizi IT che consentono la creazione, la condivisione e la modifica di informazioni e documenti, sfruttando in particolare gli strumenti del cloud che consentono l'interazione in tempo reale sugli stessi materiali.

ID	42
Titolo	Google +
Scopo	Gestire la parte social network in Google.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	43
Titolo	Google Drive - Google team drive
Scopo	Condividere e collaborare in cloud con spazio illimitato, possibilità' di creare documenti, fogli di calcolo e presentazioni, upload e download di qualsiasi tipo di documento.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	44
Titolo	Google Hangout chat e videochiamate
Scopo	Chat, collaboration, instant messaging, video a audio conference, condivisione schermo in visualizzazione.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC



ID	45
Titolo	Youtube
Scopo	Pubblicazione canali youtube dell'Ateneo
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	46
Titolo	Google groups and forum
Scopo	Gestione di gruppi, mailing list, posta in arrivo di collaborazione, gestione forum.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

conferenze online

Sistemi progettati per consentire chiamate e riunioni fra persone dislocate in sedi diverse, realizzati mediante videotelefonati o computer opportunamente attrezzati.

ID	47
Titolo	Video streaming
Scopo	"1) Consente la trasmissione (Internet/Intranet) audio/video in diretta di eventi di particolare importanza che si svolgono all'interno delle strutture dell'Ateneo. 2) Consente l'accesso on line (Internet/Intranet) ai vari contributi multimediali audio/video presenti nelle mediateche locali o in quella d'Ateneo."
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

ID	48
Titolo	Web Conferencing
Scopo	Consentire ai gruppi di lavoro la collaborazione da qualsiasi distanza e in qualsiasi momento attraverso la condivisione di audio, video, documenti, lavagne virtuali e applicazioni, Lezioni on line
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

ID	49
Titolo	conferenze telefoniche - meetme
Scopo	Il servizio permette di prenotare ed attivare conferenze telefoniche tra più di 4 partecipanti
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

Email e calendario

A tutti gli utenti della comunità UniTrento viene garantita - di default o su richiesta - una casella di posta elettronica personale e nominale, per identificare l'utente come membro dell'Ateneo nelle comunicazioni online. Il dominio della casella varia al variare del ruolo dell'utente stesso, e può assumere di volta in volta (anche contemporaneamente) domini diversi (@unitn.it, @studenti.unitn.it, @alumni.unitn.it e così via). A tali caselle personali si affiancano caselle organizzative, accessibili ad esempio a tutto il personale di precisi uffici o strutture di didattica e ricerca. Nei servizi di questo gruppo rientrano anche tutti gli strumenti dedicati alla posta elettronica in generale (come le mailing list, i gruppi di discussione, le directory di contatti, i sistemi di gestione delle notifiche) e il calendario online, inteso come agenda di una persona o di un gruppo di persone, per consentire - se abilitato - la convocazione di appuntamenti e riunioni.

ID	50
Titolo	creazione caselle postali Gmail
Scopo	agevolare l'utilizzo della posta elettronica
Service manager	Francesca Salvetti
Struttura di riferimento	Servizi Utente - Collina

ID	51
Titolo	Mailing list istituzionali di Ateneo
Scopo	Gestione liste di destinatari di comunicazione via email secondo gruppi formati da ruoli ADA o altri raggruppamenti logici
Service manager	Moreno Nardelli
Struttura di riferimento	Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

ID	52
Titolo	Servizio centralizzato di consegna notifiche e comunicazioni
Scopo	Costituisce un punto unico di accesso ai parametri di configurazione per notifiche e messaggi inviati all'utente
Service manager	Maurizio Festi
Struttura di riferimento	Ufficio Risorse Digitali



ID	53
Titolo	Gmail di Ateneo e directory o rubrica
Scopo	Invio e ricezione della mail istituzionale di Ateneo, indirizzario del personale in servizio
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	54
Titolo	Google Calendar
Scopo	Gestione calendario personale, dell'ufficio, del gruppo di lavoro, convocazione riunioni, prenotazioni stanze o sale riunioni, organizzare web audio video conference.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	55
Titolo	Sympa - gestione di Mailing list
Scopo	Gestione di mailing list o newsletter moderate.
Service manager	Tullio Nicolussi
Struttura di riferimento	Ufficio Risorse Digitali

ID	56
Titolo	Mail in ateneo
Scopo	gestire le mail che non sono in google (p.e. SYMPA)
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

TELEFONIA

I servizi di telefonia messi a disposizione del personale strutturato d'Ateneo si dividono in telefonia fissa (basata su una piattaforma VoIP sviluppata internamente, che consente di utilizzare un apparecchio fisso ma anche di gestire funzionalità avanzate, come il portale MyVoIP per la configurazione delle proprie preferenze) e telefonia cellulare, che provvede alla fornitura di apparati e servizi di telefonia mobile (smartphone, router wifi, SIM, ecc.) per specifiche categorie di utenti.

ID	57
Titolo	telefonia fissa
Scopo	Il servizio di telefonia fissa è basato su una piattaforma VoIP sviluppata da un team di tecnici dell'ateneo, offre agli utenti funzionalità avanzate, come per esempio la possibilità di gestire le proprie linee via web (portale MyVoIP) o la possibilità di utilizzare la propria linea anche con telefoni software (softphone) compatibili con il protocollo VoIP. I telefoni fissi forniti sono Polycom Soundpoint (IP331, IP450, IP550 o IP650 in base alle esigenze dell'utente e della struttura assegnatari)
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	58
Titolo	telefonia mobile
Scopo	Fornire telefoni cellulari agli utenti che ne hanno diritto.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

MULTIMEDIALITÀ

Servizi per la produzione, l'elaborazione grafica e la postproduzione di materiali multimediali per la ricerca, la didattica e la diffusione dell'informazione (registrazioni di eventi, conferenze, lezioni in aula in sede e interventi in video interni ed esterni), per la gestione e l'archiviazione delle produzioni attuali e storiche e loro diffusione in rete, per la progettazione degli apparati audio-video che arricchiscono le aule e le sedi dell'Ateneo (display, monitor interattivi, sistemi di proiezione e amplificazione...). In questo ambito i servizi IT agiscono in sinergia con il reparto Comunicazione dell'Ateneo.

ID	59
Titolo	Gestione pannelli informativi (sistema di ateneo)
Scopo	consentire l'inserimento e la visualizzazione gli avvisi
Service manager	Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

ID	60
Titolo	Gestione pannelli informativi (sistema locale)
Scopo	consentire l'inserimento e la visualizzazione gli avvisi
Service manager	Francesca Salvetti
Struttura di riferimento	Servizi Utente - Collina

ID	61
Titolo	Coordinamento e supporto tecnico AVM per eventi in Ateneo
Scopo	Coordinare e supportare le attività AVM negli ambiti delle Lauree/Corsi Interateneo e degli eventi/convegnistica di UniTrento e/o Esterni che hanno in concessione l'uso di aule e/o spazi UniTrento,
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

ID	62
Titolo	Digital signage
Scopo	Comunicazione di prossimità all'interno degli edifici UniTrento attraverso display dedicati
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

ID	63
Titolo	Elaborazione grafica di presentazioni e contributi multimediali
Scopo	Realizzazione e/o editing di contributi multimediali per uso interno
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

ID	64
Titolo	Mediabase
Scopo	Gestire la mediateca del Dipartimento di Lettere
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

ID	65
Titolo	Produzioni video
Scopo	Creazione produzioni di video didattici , di ricerca e informativi
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

WEBSITE

L'ecosistema portale UniTrento è costruito su un'architettura progettata, implementata e mantenuta dai servizi IT in collaborazione con la Comunicazione d'Ateneo, per curarne rispettivamente gli aspetti tecnologici, grafici e testuali. Ad esso si affiancano altri siti nati su specifiche esigenze di organizzazione e di ricerca, siti personali in cui l'utente - tipicamente un docente - pubblica autonomamente i propri contenuti a partire da contenitori web standard, e siti sviluppati da aziende esterne. A questo gruppo di servizi fanno inoltre riferimento quelle piattaforme accessibili previa autenticazione che consentono una gestione profilata di alcuni contenuti (es. MyUnitn).

ID	66
Titolo	Albo elettronico di Ateneo
Scopo	Gestione della pubblicazione on-line degli atti e dei provvedimenti amministrativi.
Service manager	Gianni Longo
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	67
Titolo	myUnitn
Scopo	Cruscotto dei servizi online di Ateneo
Service manager	Mauro Ferrari
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	68
Titolo	People
Scopo	Rubrica di Ateneo - Nomi, numeri di telefono, recapiti, indirizzi, distribuzione e afferenze nell'organigramma Unitn: "who's who" del personale docente e tecnico-amministrativo e delle strutture dell'Ateneo
Service manager	Stefano Zanelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	69
Titolo	Portale d'Ateneo
Scopo	Sito dell'Università di Trento e siti correlati
Service manager	Umberto Garbari
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	70
Titolo	assistenza pagine web su www.ing.unitn.it
Scopo	chiudere o migrare pagine web www.ing.unitn.it
Service manager	Francesca Salvetti
Struttura di riferimento	Servizi Utente - Collina

ID	71
Titolo	Questionari: predisposizione, supporto e post-elaborazione;
Scopo	Permette la creazione, la somministrazione e la post-elaborazione di questionari/sondaggi rivolti ad interni o esterni
Service manager	Paolo Tramonti
Struttura di riferimento	Ufficio Risorse Digitali

ID	72
Titolo	Ateneo Aperto
Scopo	Publicazione automatizzata degli affidamenti di Forniture, Lavori, Servizi, Collaborazioni, etc .. per ottemperare agli obblighi normativi in tema di trasparenza e anticorruzione. Il sistema è integrato con il sistema gestionale SAP da cui vengono estratti con cadenza oraria tutti i conferimenti da pubblicare. L'applicativo instrada sulle diverse strutture l'informazione, ne permette la validazione / integrazione e la successiva pubblicazione su portale di Ateneo. (Configurazione e tabelle delle master dei dati sono popolate in SAP).
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Ufficio Sistema ERP

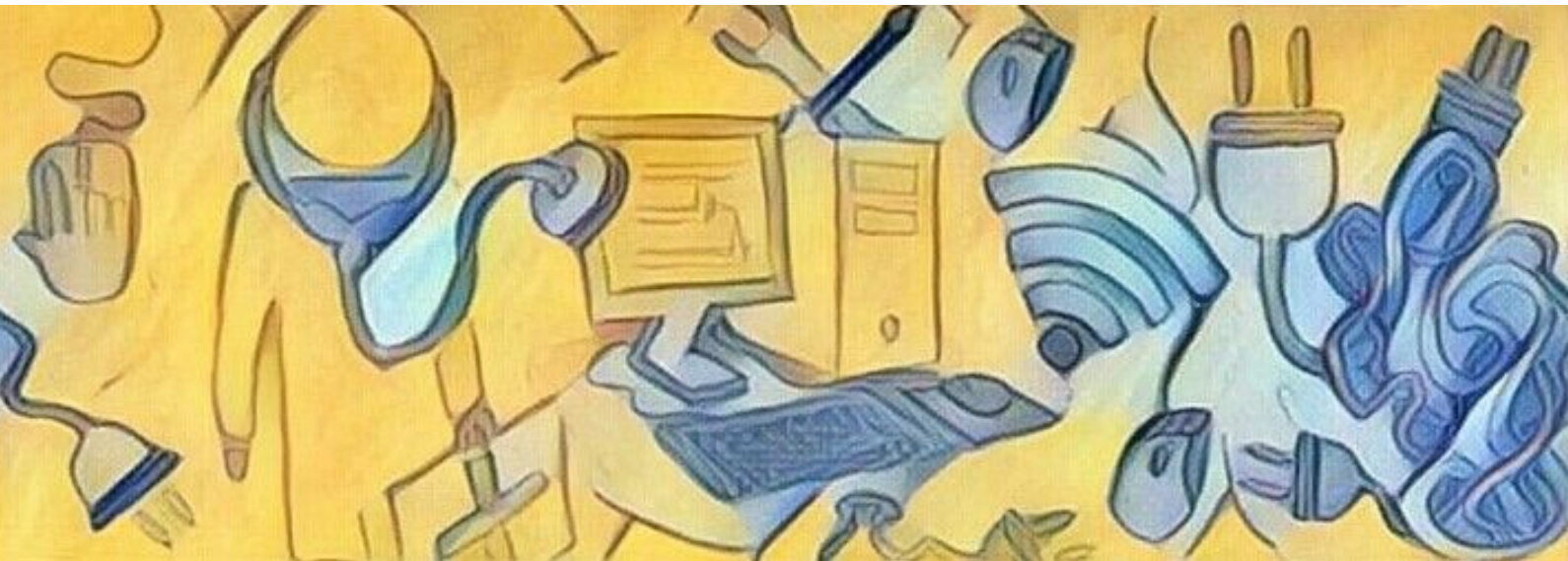


ID	73
Titolo	Google Site
Scopo	Creare Siti web, pubblici o super blindati per gruppi di progetto.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	

ID	74
Titolo	Hosting web
Scopo	Attraverso i server di Ateneo gestiti dai tecnici della Direzione viene offerta la possibilità di ospitare siti web per pagine personali o di progetti di ricerca.
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	75
Titolo	Guida Casetti
Scopo	Accesso alla Guida storico - archivistica del Trentino di Albino Casetti
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

3



END-POINT COMPUTING

Accesso alla rete

ID	76
Titolo	Visiting
Scopo	Gestione rilascio di credenziali temporanee di accesso alla rete per visitatori, ospiti convegni e altri eventi di Ateneo
Service manager	Gianni Longo
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	77
Titolo	Supporto locale per rete dati, Voip, FAX
Scopo	Monitoraggio continuo delle LAN di Polo e della loro interconnessione con la MAN di Ateneo, della Telefonia VOIP e dei Fax, nelle sedi del Polo di Rovereto.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	78
Titolo	Accesso alla rete cablata
Scopo	<p>"Connettere un computer alla rete d'Ateneo utilizzando un cavo di rete.</p> <p>Le varie tipologie di accesso prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none">-PC fissi in uffici o aree presidiate: vedi elenco servizi e applicazioni internet da reti d'Ateneo;-PC nelle aule informatiche: accesso in modalità autenticata;-PC/portatili in aree pubbliche (prese ""boccola"": accesso in modalità autenticata <p>Per maggiori informazioni rivolgersi al servizio supporto utenti di afferenza.</p> <p>È possibile accedere con cavo di rete (utilizzando le porte disponibili ed opportunamente segnalate).</p> <p>L'accesso ad internet avviene tramite la rete della ricerca italiana gestita dal Consortium GARR. Sulla rete GARR sono attivi dei filtri per l'accesso a siti illegali come da indicazioni del Ministero delle Finanze (vedi elenco siti bloccati).</p> <p>Per accedere da postazioni esterne alle risorse della rete d'Ateneo si può utilizzare il servizio VPN."</p>
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	79
Titolo	accesso alla rete wireless
Scopo	Accedere via wireless alle risorse di rete d'Ateneo, in datacenter e nel cloud, ed accedere ad internet
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	80
Titolo	VPN
Scopo	La VPN (Virtual Private Network) permette di accedere alle risorse interne della Rete d'Ateneo anche da reti esterne.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	81
Titolo	VPN per tecnici esterni
Scopo	La VPN per tecnici esterni permette a tecnici di ditte esterne (p.e. manutentori) di accedere agli apparati e impianti nella Rete d'Ateneo anche da reti esterne.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	82
Titolo	VPN-OUT
Scopo	La VPN-OUT consente di ottenere IP d'Ateneo per l'accesso a determinate risorse esterne.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

Supporto IT postazioni e dispositivi

ID	83
Titolo	Genius Bar
Scopo	Offrire supporto agli studenti per le problematiche sui loro PC o dispositivi mobili
Service manager	
Struttura di riferimento	

ID	84
Titolo	Gestione postazioni utenti Direzioni
Scopo	Predisposizione di postazioni adeguatamente configurate per lo svolgimento della normale attività lavorativa.
Service manager	Walter Nicolussi Paolaz
Struttura di riferimento	Servizi Utente Polo Città

ID	85
Titolo	Dismissioni attrezzature informatiche
Scopo	Processo per la dismissione di materiale informatico a livello di ateneo tramite opportuna modulistica. E' un servizio che consente anche il riutilizzo di materiale informatico obsoleto, ma funzionante, in altri uffici e contesti.
Service manager	Paul Maistrelli
Struttura di riferimento	Polo ICT Città

ID	86
Titolo	Programmazione e gestione acquisti Polo Città
Scopo	Creazione di nuove postazioni utenti (personale TA, aule informatiche, didattiche). Aggiornamento postazioni utenti (personale TA, aule informatiche, didattiche). Realizzazione infrastrutture ICT/AVM in nuove strutture
Service manager	Paul Maistrelli
Struttura di riferimento	Polo ICT Città

ID	87
Titolo	Gestione postazioni dedicate alla Ricerca
Scopo	Conduzione operativa e gestione dei sistemi di elaborazione locali (WS, PC) assegnate ai docenti e dottorandi.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	88
Titolo	Gestione postazioni dei colleghi amministrativi e tecnici
Scopo	Conduzione operativa e gestione dei sistemi di elaborazione locali (WS, PC) in dotazione al personale di staff amministrativo e tecnico operante presso il Polo di Rovereto.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	89
Titolo	Prestito apparecchiature e dispositivi tecnologici
Scopo	Attività di gestione e prestito portatili del DPSC ed altre risorse disponibili per personale, dottorandi e laureandi.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	90
Titolo	Servizi per l'assistenza e la risoluzione dei problemi
Scopo	Help desk 1° livello hw e sw su postazioni utenti, su laboratori ed aule informatiche.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	91
Titolo	Supporto credenziali di accesso ai servizi (autenticazione ed account di ateneo)
Scopo	"Per accedere ai servizi ICT di Ateneo è necessario disporre di username e password forniti in base al proprio ruolo nella comunità universitaria. Il supporto consiste nel fornire aiuto all'utenza locale in caso di problemi con il proprio account di Ateneo (smarrimento/scadenza della password, impossibilità di accesso, verifica presenza in ADA -Anagrafica di Ateneo, etc.)."
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	92
Titolo	Supporto locale mail e collaboration
Scopo	Il servizio fornisce supporto all'utenza locale del Polo di Rovereto su eventuali problematiche che incontra utilizzando, in ambito di Ateneo, Gmail e le Google Apps.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	93
Titolo	Citrix Applicazioni pubblicate
Scopo	consente l'accesso a un'applicazione senza che questa debba essere installata sul computer dell'utente. Consente l'accesso anche tramite dispositivi mobile
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	94
Titolo	Citrix Desktop
Scopo	accesso a desktop da terminali o da remoto tramite browser
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

Stampa

ID	95
Titolo	Fotocopie e stampe d'ateneo
Scopo	Il servizio è gestito da un appaltatore esterno ed ha per oggetto il servizio di fotocopia e stampa presso tutte le principali sedi dell'Ateneo. Il Servizio è rivolto agli studenti, al personale, alle strutture di UNITN e agli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo. L'Appaltatore gestisce direttamente i Servizi facendone proprio l'incasso.
Service manager	Paul Maistrelli
Struttura di riferimento	Servizi ICT SU città

ID	96
Titolo	Servizio di stampa – gestione print server di Polo
Scopo	Il servizio fornisce supporto per la prima connessione/configurazione delle stampanti di rete in uso presso il Polo di Rovereto e, in seguito, per la soluzione dei problemi che l'utenza incontra con le proprie necessità di stampa.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

Distribuzione Software

ID	97
Titolo	Supporto sw campus
Scopo	Attività di supporto per le installazioni locali dei sw in licenza campus: SPSS, Matlab, OFFICE, Antivirus.
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	98
Titolo	Aggiornamento client ESSE3
Scopo	Mantenere aggiornato il client ESSE3 degli utenti garantendo l'accesso all'infrastruttura ospitata presso CINECA
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	99
Titolo	WSUS Windows update interno
Scopo	upgrade dei sistemi operativi Microsoft
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

4



INFRASTRUTTURA

data center

Servizi di gestione e manutenzione della facility datacenter e delle strutture di disaster recovery.

ID	100
Titolo	Gestione Datacenter
Scopo	garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura del datacenter
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	101
Titolo	Infrastruttura DR
Scopo	garantire l'accessibilità ai servizi contenuti nel piano di DR
Service manager	Michele Bortolotti, Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi e Network

ID	102
Titolo	Gestione rete DC/DR
Scopo	Fornire connettività a tutti i sistemi presenti in DataCenter, nel sito di Disaster Recovery (in via Briamasco) e nel sito di backup (c/o FBK).
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC



Database

Servizi che mettono a disposizione istanze di database a supporto di applicazioni e siti web (e non solo) per coprire esigenze di didattica, ricerca e organizzazione.

ID	103
Titolo	Hosting Database
Scopo	ospitare istanze di database a supporto per esempio di applicazioni e siti web.
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

MIDDLEware

Servizi di collegamento tra sistema operativo e applicazioni.

ID	104
Titolo	Google Administrator di Google Suite for Education UniTrento
Scopo	Gestione di amministrazione delle google Apps
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	

ID	105
Titolo	Configuration management system
Scopo	infrastruttura di deployment, configuration management e orchestration per il management e l'automazione di ambienti complessi
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	106
Titolo	Infrastruttura Webapps
Scopo	garantire l'accessibilità, la manutenzione e l'aggiornamento dell'application server .net utilizzato per tutte le app myunitn
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

MONITORAGGIO

Servizi di monitoraggio per lo stato di salute e disponibilità dei sistemi IT di rete e infrastrutturali.

ID	107
Titolo	Grafici di rete
Scopo	Ad avere i grafici del traffico di rete per i principali collegamenti.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	108
Titolo	Mappe attive
Scopo	Il servizio consente di visualizzare graficamente lo stato delle reti gestite dall'uff. Network e TLC (Ateneo, OperaUni ed EURICSE)
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	109
Titolo	Monitoraggio servizi di rete
Scopo	Il servizio permette di controllare lo stato degli apparati e dei servizi di rete e di avvisare via mail i tecnici responsabili del servizio.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	110
Titolo	Network Discovery
Scopo	Il servizio serve per avere un database "attivo" degli switch installati nelle sedi gestite dall'uff. Network e TLC
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

NETWORK

Progettazione, installazione, configurazione e manutenzione dell'architettura, delle infrastrutture e delle politiche correlate alla rete d'Ateneo: gestione MAN, reti locali, Ponti radio di backup, connettività GARR, gestione banda, DNS e molto altro.

ID	111
Titolo	Accesso Out of Band alla rete d'Ateneo
Scopo	Permette, al personale tecnico abilitato, di accedere alla rete d'Ateneo anche nel caso in cui il collegamento GARR (sia il link principale che quello di backup) non sia disponibile.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	112
Titolo	Assegnazione indirizzi IP dinamici (DHCP)
Scopo	Tutti i dispositivi di rete devono avere un indirizzo IP. Il servizio di DHCP permette di assegnare in maniera automatica indirizzi IP ai dispositivi che si collegano alla rete. Tutte le reti utente (sia cablate che wireless) dell'Ateneo sono configurate in modo che ai dispositivi che si collegano venga assegnato un indirizzo IP.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	113
Titolo	Connettività GARR - Internet
Scopo	"Il servizio permette a tutti gli utenti collegati alla rete d'Ateneo di poter navigare in internet tramite l'accesso alla rete GARR. Oltre alle utenze UniTrento il servizio è utilizzato anche dagli utenti TIFPA, CoSbI, EURICSE ed OperaUni con cui UniTrento ha accordi che prevedono la gestione dell'accesso ad internet da parte dell'ufficio Network e TLC. Gli utenti eduroam che si collegano alla rete UniTrento usano questo collegamento ad internet così come anche gli utenti che si connettono alle reti eduroam gestite da Trentino Network, Trentino Trasporti ed APSS c/o scuola infermieri e protonterapia."
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	114
Titolo	DNS - risoluzione dei nomi
Scopo	<p>"Ogni dispositivo (PC, smartphone, tablet, notebook, server, stampante, macchinario dotato di scheda di rete) per comunicare necessita di un indirizzo IP. Tale indirizzo è espresso in una serie ben definita di numeri ed è univoco per ogni nodo (host) della rete. Il servizio DNS si occupa di tradurre i nomi (organizzati in gerarchie ben definite di domini e sottodomini) delle risorse di rete in indirizzi IP, e viceversa.</p> <p>Senza il DNS la rete sarebbe praticamente inutilizzabile in quanto ogni utente che utilizza i servizi della rete dovrebbe conoscere gli IP di ciascun host che eroga i servizi stessi."</p>
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	115
Titolo	Gestione banda
Scopo	<p>"Per garantire un efficace utilizzo dei servizi in cloud (p.e. gmail, drive, eccetera), dei servizi in outsourcing (p.e. ESSE3, SAP, eccetera), delle risorse bibliografiche e delle risorse internet utilizzate dalla ricerca (p.e. progetti sul peer to peer) o che hanno particolare valenza istituzionale, è necessario gestire la banda.</p> <p>La gestione della banda è realizzata utilizzando degli appliance posizionati al perimetro della rete d'Ateneo (appliance layer 7) che, in base al traffico di rete, identificano l'applicazione e applicano quindi le relative regole di gestione banda (p.e. banda minima garantita, banda massima utilizzabile, priorità in caso di congestione, eccetera).</p> <p>Inoltre gli AP di nuova generazione (con protocollo 802.11n) delle reti wireless cisco e aerohive permettono di gestire il traffico direttamente sugli AP in base al profilo dell'utente analizzando il traffico layer7 e classificandolo in base a proprie regole."</p>
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	116
Titolo	Gestione BC / disaster recovery (rete e servizi di rete) reti locali
Scopo	Il servizio serve per rendere maggiormente affidabile la rete locale delle principali sedi d'Ateneo.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	117
Titolo	Gestione Business Continuity / Disaster Recovery - MAN e Internet
Scopo	Il servizio serve per offrire una maggiore affidabilità della connessione GARR, dei link che interconnettono le sedi principali alla MAN e quindi di tutti i servizi siano essi in datacenter, in outsourcing o nel cloud.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	118
Titolo	Gestione MAN
Scopo	La rete d'Ateneo (MAN) interconnette tutte le sedi d'Ateneo tra loro.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	119
Titolo	Gestione reti - convenzioni
Scopo	UniTrento ha delle convenzioni o accordi con altri Enti da cui derivano degli obblighi di gestione delle reti (o parti di rete) o servizi di rete degli enti stessi da parte dell'ufficio Network e TLC.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	120
Titolo	Gestione reti locali
Scopo	La rete locale nelle varie sedi permette di poter collegare varie tipologie di dispositivi (PC, stampanti, telefoni, telecamere, apparati multimediali, macchinari, apparati scientifici, eccetera) alla rete cablata. Gli utenti, supportati dal SU di Polo, possono utilizzare la rete cablata
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	121
Titolo	IP address management (IPAM)
Scopo	"Per l'assegnazione degli indirizzi IP alle varie sottoreti è necessario implementare un DB delle reti IP pubbliche e private utilizzate in Ateneo e nelle sedi in cui la rete è gestita dall'uff. Network e TLC (reti d'Ateneo, reti TIFPA, reti OperaUni, reti EURICSE, reti eduroam, eccetera). La gestione di questi dati è effettuata tramite uno strumento di IP Address Management (IPAM) che correla i dati derivanti dai servizi DNS, DHCP e da tutte le assegnazioni di IP fissi per tutte le reti gestite."
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	122
Titolo	Ponti radio di backup
Scopo	Il servizio serve per avere una connettività di backup per le principali sedi d'Ateneo (rettorato, dipartimenti, altre sedi) che in caso di guasto o malfunzionamento del link in fibra ottica (vedi: gestione MAN) garantisce una connettività alternativa (pur se con prestazioni inferiori).
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	123
Titolo	Richiesta nomi a dominio
Scopo	Il servizio permette agli utenti d'Ateneo di fare richiesta di nuovi nomi a dominio (.it e .eu; .unitn.it e per i domini associati ai singoli dipartimenti, ad esempio: .disi.unitn.it)
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

Infrastruttura server

Provisioning, hosting e amministrazione dei server, fisici e virtuali. Housing di server su richiesta.

ID	124
Titolo	Gestione e supporto sistemistico
Scopo	installazione e gestione (configurazione e patching) sistema operativo e applicativi di base sui server della dir SISTI
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	125
Titolo	Hosting virtual machine
Scopo	Per tutte le occasioni in cui si renda necessaria un'infrastruttura informatica da gestire in autonomia, il private cloud Unitn offre server Windows o Linux in ambiente virtuale con privilegi di accesso da amministratore del sistema.
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	126
Titolo	Housing server
Scopo	Il servizio di Housing consente a chi non ha trovato un'alternativa all'interno del portafoglio di servizi del datacenter (hosting web, hosting virtual machine, ecc.) di installare la propria infrastruttura hardware (server o storage) all'interno di un datacenter progettato per rispondere a tutte le esigenze di affidabilità, continuità e sicurezza richieste da un'infrastruttura informatica
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	127
Titolo	Infrastruttura VDI
Scopo	Gestire la piattaforma che eroga i desktop del PTA con terminale e delle aule didattiche
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi



ID	128
Titolo	Servizio attivazione prodotti Microsoft
Scopo	Consente l'attivazione delle licenze campus dei prodotti Microsoft
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

Storage

Tecnologie back-end e servizi necessari per mantenere le principali funzionalità di storage (storage primario e capacitivo, backup di dati).

ID	129
Titolo	Backup
Scopo	Backup di dati conservati sugli storage e delle macchine virtuali
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	130
Titolo	Storage capacitivo
Scopo	Il servizio storage offre la possibilità al personale strutturato di utilizzare spazio disco esportato con protocolli NAS (CIFS, NFS) da utilizzarsi come target di backup o come spazio share.
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	131
Titolo	Storage primario
Scopo	Offre spazio disco su una piattaforma ad alta affidabilità che può essere backupata, mirrorata e portata in DR. Si appoggiano su questo servizio le share utente, i profili, i database e le virtual machine.
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

5



servizi IT PROFESSIONALI

SVILUPPO APPLICAZIONI

Per affiancare le piattaforme gestionali in dotazione all'Ateneo (IRIS, ESSE3, SAP, fra le altre) UniTrento si è nel tempo provvista di strumenti e competenze per lo sviluppo inhouse di software e applicativi destinati a dematerializzare i processi e a contribuire allo sviluppo dell'egovernment dell'Università. L'analisi dei requisiti, la prototipazione, la fase di test e la messa in produzione dei nuovi servizi devono avvenire in stretta collaborazione con gli opportuni responsabili funzionali dei servizi in oggetto.

ID	132
Titolo	Apply
Scopo	Application Form Online - Motore di configurazione di web application form personalizzate
Service manager	Mauro Ferrari
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	133
Titolo	Form
Scopo	Application Form Online (senza autenticazione) - Motore di configurazione per realizzare web application form personalizzate e accessibili senza autenticazione.
Service manager	Mauro Ferrari
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

consulenza

Servizi di consulenza, orientamento e mediazione sull'adozione di nuove tecnologie e sull'utilizzo ottimale delle tecnologie già disponibili, inclusi software, applicazioni online e servizi nel cloud.

ID	134
Titolo	Consulenza tecnica su acquisti PC, dispositivi mobili e altre attrezzature
Scopo	Fornire ragguagli tecnici e spiegazioni
Service manager	Francesca Salvetti
Struttura di riferimento	Servizi Utente - Collina

ID	135
Titolo	Servizi IT: orientamento e consulenza
Scopo	Il servizio offre supporto all'utente nell'utilizzo delle tecnologie informatiche, orientandolo nella selezione delle soluzioni più appropriate, comprese quelle in cloud.
Service manager	Elena Rizzi
Struttura di riferimento	Ufficio HDSU

ID	136
Titolo	Altre attività
Scopo	Si tratta di fornire all'utenza altri servizi spot del tipo: formazione, consulenza per acquisto sistemi (offerte, scelta), installazione hw/sw, utilizzo applicativi, utilizzo portatili, utilizzo proiettori, archiviazione dati su supporti ottici, realizzazione pagine Web utenti, etc
Service manager	Luigi Donadio
Struttura di riferimento	Ufficio SU Rovereto

ID	137
Titolo	Progettazione impianti AVM sedi d'Ateneo
Scopo	Progettazione impianti AVM sedi UniTrento
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia



ID	138
Titolo	Progettazione e realizzazione nuove reti
Scopo	"Il progetto di una rete (individuazione locali e caratteristiche degli stessi, percorsi, cablaggio orizzontale e uplink, caratteristiche impianto elettrico a servizio della rete, opportuno posizionamento AP wireless, apparati attivi e sistemi di ridondanza, predisposizione acquisti) è parte integrante della progettazione degli edifici per ogni nuova realizzazione e per ogni ristrutturazione. L'uff. Network partecipa alla progettazione e segue attivamente i lavori in cantiere affiancando/aiutando la direzione lavori."
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

Business continuity e disaster recovery

Progettazione delle politiche di business continuity e disaster recovery: dalle esercitazioni alla pianificazione dei servizi per garantire procedure di emergenza sui sistemi IT e il loro funzionamento in caso di incidenti.

ID	139
Titolo	Gestione BC / disaster recovery (rete e servizi di rete) Datacenter
Scopo	Il servizio serve per garantire che i sistemi ed i servizi funzionino nel sito di DR a fronte di un disastro che coinvolge il DC principale.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	140
Titolo	Gestione BC / disaster recovery (rete e servizi di rete) VoIP
Scopo	La gestione della ridondanza del sistema telefonico d'Ateneo serve per permettere agli utenti di telefonare anche a fronte di un disastro che coinvolge il datacenter d'Ateneo.
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC



Licenze enterprise

Acquisizione e gestione delle licenze tecnologiche per i principali software d'Ateneo distribuiti centralmente.

ID	141
Titolo	Software Campus d'Ateneo
Scopo	Distribuzione a tutti gli utenti UniTrento di software campus acquistati da DirSISTI per l'ateneo.
Service manager	Paul Maistrelli
Struttura di riferimento	Servizi ICT SU città

ITSM - Gestione servizi IT

Strategia gestionale dei sistemi IT e loro organizzazione a partire dalla prospettiva dell'utente e del contributo dell'IT ai servizi dell'Ateneo.

ID	142
Titolo	IT Service Management
Scopo	Si intende ITSM come l'insieme delle azioni e dei ragionamenti previsti per gestire i sistemi IT e la loro organizzazione a partire dalla prospettiva dell'utente e del contributo dell'IT ai servizi dell'Ateneo. Il framework di riferimento è ITIL.
Service manager	
Struttura di riferimento	

ID	143
Titolo	Presidio dei servizi ICT di Ateneo
Scopo	Il servizio è rivolto a tutti gli utenti di SI di Ateneo e, a seconda del sistema coinvolto, prevede l'installazione, l'attivazione, la configurazione ed il supporto relativamente all'utilizzo del sistema stesso.
Service manager	Walter Nicolussi Paolaz
Struttura di riferimento	Responsabile SU Polo Città

ID	144
Titolo	Gestione contratto di manutenzione d'ateneo impianti e apparati multimediali
Scopo	Monitoraggio e manutenzione apparati multimediali delle varie sedi UniTrento
Service manager	Stefano Bernardini
Struttura di riferimento	Ufficio Audiovisivi e Multimedia

Formazione IT

Interventi di formazione per gli utenti UniTrento sull'utilizzo di applicazioni e sistemi informatici.

ID	145
Titolo	Formazione IT
Scopo	"Monitoraggio dei bisogni formativi degli utenti e coordinamento delle iniziative di formazione su aspetti IT per il personale d'Ateneo, in collaborazione con l'Ufficio Formazione e Aggiornamento di UniTrento e con i referenti IT delle strutture che erogano servizi per i quali è richiesta la formazione. Il servizio di Formazione IT organizza il calendario della formazione, coordina i formatori, predispone eventuali materiali di supporto (cartacei e online), tiene aggiornato l'elenco delle iniziative e dei partecipanti."
Service manager	Elena Rizzi
Struttura di riferimento	Ufficio HDSU

ID	146
Titolo	Formazione utenti su strumenti Google
Scopo	Formazione utenti per change management verso strumenti google.
Service manager	Elena Rizzi
Struttura di riferimento	Ufficio HDSU

6



Ricerca

COMPUTING per ricerca

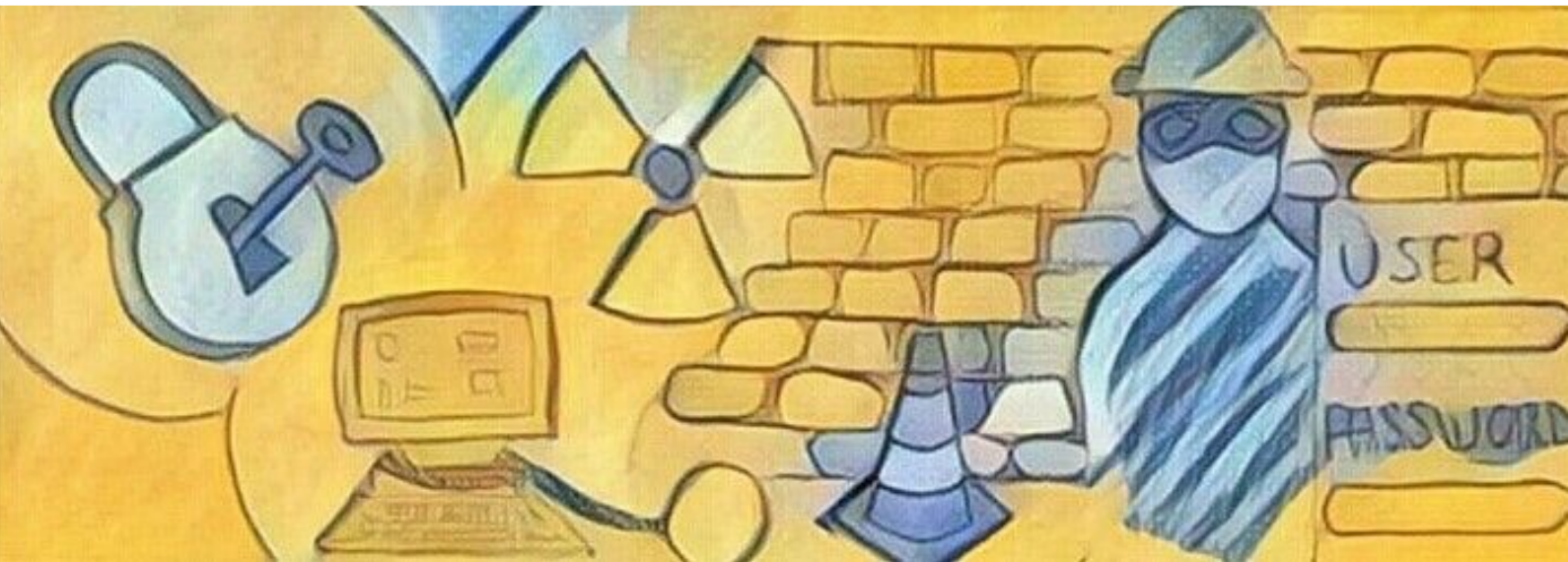
Risorse di calcolo avanzato e servizi per supportare le attività dei gruppi di ricerca.

ID	147
Titolo	Assistenza cluster unitn
Scopo	Agevolare l'utilizzo delle risorse di calcolo
Service manager	Francesca Salvetti
Struttura di riferimento	Servizi Utente - Collina

ID	148
Titolo	Cluster HPC
Scopo	Eeguire calcoli su piattaforma HPC
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	149
Titolo	Servizio IaaS
Scopo	Dare la possibilità agli utenti attraverso un portale di generare e gestire virtual machine attingendo ad un set di risorse preallocate
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

7



sicurezza

GESTIONE IDENTITÀ e accessi

Servizi relativi ad autenticazione, autorizzazione e accesso ai servizi IT e fisici, alla gestione dell'identità digitale, del rilascio delle credenziali e alla profilatura dell'utente.

ID	150
Titolo	GiADA
Scopo	GiADA (Guest-in-ADA) è il gestionale delle anagrafiche degli utenti che si auto-registrano al portale unitn.it
Service manager	Luca Zancanella
Struttura di riferimento	Ufficio Sviluppo Applicativi

ID	151
Titolo	Identity and Access Management
Scopo	<p>Il servizio Account si propone come baricentro per le problematiche di identità digitale, di autenticazione e di autorizzazione degli utenti ai servizi IT (applicativi web, rete) e di accesso ad altre risorse (es. mensa, parcheggi, aule) strettamente correlati al posizionamento dell'utente sui sistemi IT; non si occupa direttamente della gestione tecnologica dell'IDM, ma ne presidia la disponibilità e le ricadute sull'utente, offrendo una prospettiva funzionale sul servizio e proponendo aggiornamenti anche in base alle segnalazioni degli utenti stessi.</p> <p>Il servizio Account offre supporto di I livello all'utente finale, viene ingaggiato assieme al II livello per la fase di analisi, cura la predisposizione dei materiali formativi e informativi sul sito ICTs, presidia le problematiche legate al coordinamento delle anagrafiche sui vari sistemi.</p>
Service manager	Maurizio Festi
Struttura di riferimento	HDSU - Risorse Digitali

ID	152
Titolo	Autenticazione Federata
Scopo	<p>Consente l'accesso ai servizi Web di Ateneo protetti da password, utilizzando un unico account (Account di Ateneo);</p> <p>Consente l'accesso alle risorse della federazione IDEM e alle risorse esterne compatibili e federate alla federazione (es: editori di risorse on-line).</p>
Service manager	Filippo Moser
Struttura di riferimento	Ufficio Risorse Digitali

ID	153
Titolo	Gestione terminali presenza
Scopo	Permette al dipendente PTA di certificare gli orari di ingresso e uscita nelle sedi di lavoro
Service manager	Sara Mazzeo
Struttura di riferimento	Ufficio Amministrazione PTA

ID	154
Titolo	Sistema Controllo Accessi
Scopo	Gestione degli accessi (parcheggi e varchi) in Ateneo
Service manager	Donatella Piffer
Struttura di riferimento	Ufficio Accoglienza Personale e Servizi Complementari

ID	155
Titolo	Google Admin policy di dominio per dispositivi Google in Google Suite for education
Scopo	Gestione dei device Google, Chromebook, dispositivi mobili e Android.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	156
Titolo	Autenticazione utenti guest (ADAM)
Scopo	Sistema di autenticazione per utenti guest
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Gestione Sistemi

ID	157
Titolo	Dominio Active directory
Scopo	Autenticazione autorizzazione utenti nell'accesso ai servizi
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

ID	158
Titolo	Verification procedures for import of users in IDM (VANDA)
Scopo	Servizio centralizzato per permettere agli operatori di diversi contesti applicativi di verificare e inserire in ADA flussi anagrafici, gestire il contatto verso il soggetto in ingresso e abilitare la funzione di reset password.
Service manager	Matteo Fantelli
Struttura di riferimento	Uff. Sistema ERP

ID	159
Titolo	Google Apps Directory Sync (GADS)
Scopo	Sincronizzazione utenti LDAP/ADA in Google Suite
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

COMPUTAZIONE SICURA

Servizi per garantire all'utente la fruizione di un ambiente informatico sicuro per rete, sistemi e applicazioni (antivirus, antispam, firewall, certificati web...).

ID	160
Titolo	Antivirus VM-VDI-Netapp
Scopo	Protezione antivirus per i dati ospitati sullo storage Netapp, sulle virtual machine e sui desktop virtualizzati
Service manager	Michele Bortolotti, Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi e Network

ID	161
Titolo	Certificati SSL
Scopo	offre certificati SSL gratuiti. I certificati SSL, alla base del protocollo HTTPS, attestano la titolarità di un sito web e consentono la comunicazione cifrata tra il browser e il server che ospita il sito. Devono essere utilizzati quando il sito web scambia con il client informazioni di tipo riservato (come una password o un numero di carta di credito).
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	162
Titolo	Certification Authority UNITN
Scopo	Fornire certificati per applicazioni e server validi all'interno del dominio UNITN
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Gestione Sistemi

ID	163
Titolo	Antivirus per i Client d'Ateneo
Scopo	La piattaforma di gestione dei client Anti Virus serve per proteggere i client da virus e malware
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	164
Titolo	Richiesta certificati digitali per server
Scopo	Il servizio serve per fornire agli amministratori di siti e sistemi i certificati digitali per gli host nel dominio unitn.it e in tutti i suoi sottodomini. Per richiedere un certificato (al momento) deve essere inviata una mail a ra@unitn.it
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	165
Titolo	Anti Virus Anti SPAM per la posta elettronica
Scopo	Il servizio AVAS analizza tutti i messaggi di posta elettronica in entrata e in uscita dai server di posta d'Ateneo per verificare se siano infettati da VIRUS e per valutare se siano messaggi buoni oppure SPAM
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	166
Titolo	Firewall datacenter
Scopo	I FW a protezione del Datacenter e dei sistemi installati nel sito di DR servono a proteggere i server, i sistemi, i servizi e più in generale tutte le risorse di rete presenti nel datacenter
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

ID	167
Titolo	Gestione FW perimetrali
Scopo	*) per proteggere la rete d'Ateneo da accessi indesiderati; *) per permettere ai client con IP privato di accedere alle risorse esterne alla rete d'Ateneo (con meccanismi di NAT)
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

INDAGINI SU INCIDENTI DI SICUREZZA

Interventi per la prevenzione e la cura di incidenti di sicurezza.

ID	168
Titolo	CERT - gestione incidenti di sicurezza
Scopo	Il servizio "CERT @unitn" ha il compito di gestire degli incidenti di sicurezza informatici in cui siano coinvolti a qualunque titolo utenti ed hosts collegati alla rete d'ateneo.
Service manager	
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

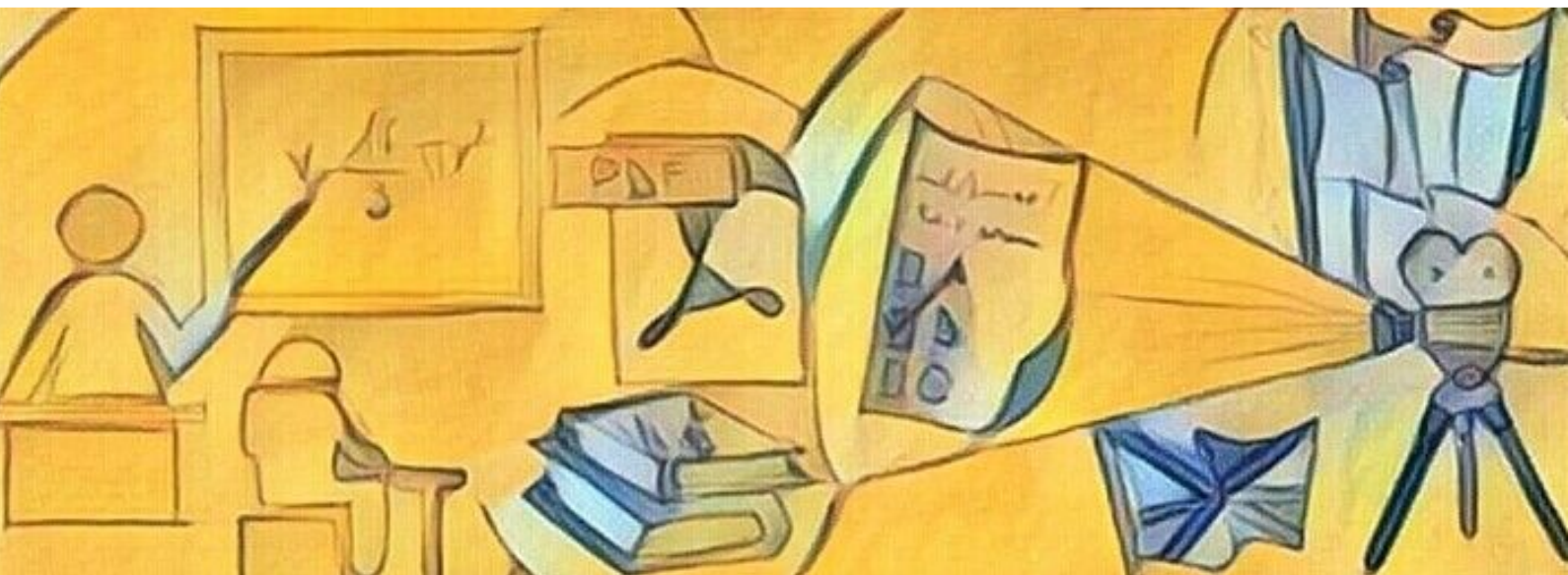
ID	169
Titolo	Gestione log
Scopo	Il servizio serve per raccogliere i log in un punto centralizzato con l'obiettivo di rendere più agevole l'attività di troubleshooting
Service manager	Andrea Avi
Struttura di riferimento	Ufficio Network e TLC

POLITICHE DI SICUREZZA e CONFORMITÀ

Con la crescente informatizzazione dei servizi, anche per il nostro Ateneo la sicurezza informatica è un problema sempre più sentito e presidiato, in termini di apparati e sistemi informatici e di sensibilizzazione degli utenti, oltre che di gestione di policy, linee guida di conformità e requisiti.

ID	170
Titolo	Reperibilità informatica
Scopo	Il Servizio di Reperibilità ICT ha come obiettivo la garanzia della continuità operativa dei servizi ICT d'Ateneo e la loro disponibilità anche al di fuori delle normali fasce di presenza del personale specializzato.
Service manager	Michele Bortolotti
Struttura di riferimento	Ufficio Gestione Sistemi

8



INSEGNAMENTO & APPRENDIMENTO



SISTEMI DI VALUTAZIONE

Servizi informativi a sostegno della didattica nella fase di assessment e valutazione degli studenti (es. esami online).

ID	
Titolo	QuestionMark
Scopo	
Service manager	
Struttura di riferimento	

AULE DIDATTICHE: TECNOLOGIE e LORO SUPPORTO

Strumenti, software e attrezzature per garantire un'adeguata dotazione informatica delle aule didattiche.

ID	171
Titolo	Programmazione e gestione acquisti polo di città
Scopo	Creazione di nuove postazioni utenti (personale TA, aule informatiche, didattiche). Aggiornamento postazioni utenti (personale TA, aule informatiche, didattiche). Realizzazione infrastrutture ICT/AVM in nuove strutture
Service manager	Paul Maistrelli
Struttura di riferimento	Servizi ICT Polo Città

ID	172
Titolo	Gestione attrezzature AVM delle aule
Scopo	Il servizio è dedicato al supporto delle attività didattiche e convegnistiche che hanno luogo nelle aule dei vari Dipartimenti.
Service manager	
Struttura di riferimento	SU di Polo

ID	173
Titolo	Gestione postazioni dedicate alla Didattica
Scopo	Conduzione operativa e gestione dei sistemi di elaborazione locali (WS, PC) per la didattica.
Service manager	
Struttura di riferimento	SU di Polo

PIATTAFORME PER LA DIDATTICA ONLINE (LMS)

La tecnologia al servizio della didattica: strumenti e ambienti online per consentire ai docenti la pubblicazione e la condivisione di materiali di studio e agli studenti di usufruire di metodologie di apprendimento innovative e a distanza. Servizi erogati in sinergia con la Direzione Didattica e Servizi agli Studenti e con le specifiche strutture d'Ateneo dedicate all'elearning.

ID	174
Titolo	Piattaforma MOODLE e gestione corsi on-line
Scopo	Offerta corsi on-line
Service manager	Giorgia Dossi
Struttura di riferimento	Didattica OnLine

ID	175
Titolo	Google Classroom
Scopo	Gestire aule didattiche in Google Classroom, assegnazione compiti, pubblicazione slide, video e documenti, gestione interazione con gli studenti. Gestione delle scadenze per gli studenti.
Service manager	Paola Eccher
Struttura di riferimento	



REGISTRAZIONE LEZIONI

Servizi per la registrazione, l'editing e l'archiviazione di lezioni online a disposizione degli studenti.

ID	176
Titolo	Streaming e Registrazione Lezioni/Seminari
Scopo	Permettere lo streaming e la registrazione delle lezioni
Service manager	
Struttura di riferimento	SU di Polo



SPAZI TECNOLOGICAMENTE MIGLIORATI

Progettazione e manutenzione di laboratori e ambienti dotati di tecnologie per l'apprendimento specializzate.

ID	177
Titolo	Gestione Aule informatiche
Scopo	Il servizio prevede la predisposizione di postazioni adeguatamente configurate per lo svolgimento sia di lezioni, esercitazioni, esami e seminari sia per accesso libero da parte degli studenti in ambito didattico.
Service manager	
Struttura di riferimento	SU di Polo