



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	CSI - Area Reti Metropolitane e servizi innovativi di rete	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di accesso remoto attraverso VPN (Virtual Private Network)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Attraverso il Collegamento VPN si può accedere, da remoto, alle risorse interne all'Ateneo senza limitazioni attraverso un canale di comunicazione criptato che mette in collegamento il device, che si sta utilizzando con la rete di Ateneo.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Ateneo per i Servizi Informativi – Responsabile Prof. Carlo Sansone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Reti telematiche - Responsabile Sig. Mario MAIORINO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Mezzocannone 2, Via Mezzocannone 2 Napoli Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768973-centro-di-ateneo-per-i-servizi-informativi-c-s-i-	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768973-centro-di-ateneo-per-i-servizi-informativi-c-s-i-	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PEC
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: contactcenter@UNINA.IT PEC: contactcenter@PEC.UNINA.IT	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 1 Canali
PEC			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%