

# Modello di gestione e escalation in caso di guasti

A seguito della Riorganizzazione 2017, la Direzione Sistemi Informativi, Portale e E-learning ha progressivamente introdotto un modello uniforme su tutti i Poli universitari:

- attribuendo alle Aree ICT di Polo la responsabilità sul processo di **gestione/manutenzione** delle componenti informatiche e audio/video delle aule
- attribuendo all'Area Infrastrutture ICT la componente di **progettazione** (es. allestimento nuovi spazi per la Didattica)

## Escalation in caso di guasti

Attraverso incontri con le Aree ICT di Polo e con la Direzione Edilizia e Logistica, è stato concordato il seguente modello di escalation:

- **primo contatto**: presidio logistico della sede (tipicamente addetti aule, contattabili al numero della reception)
- **supporto di secondo livello**: ICT di Polo (contattabile attraverso il [Service Desk Sistemi Informativi](#) o i contatti [SPOC](#))

Con la Direzione Edilizia e Logistica, sono inoltre state concordate delle **prassi operative** per le interazioni necessarie.

Il modello è pienamente operativo sulla maggior parte delle sedi dell'Ateneo da febbraio 2018.

## Supporto

**In tutte le aule** dell'Ateneo è stato collocato un **Foglio Contatti** che riporta le modalità e riferimento per chiedere con cui richiedere assistenza. Si veda a titolo di esempio questo [template](#).

L'operazione si è chiusa a marzo-aprile 2018.

A rafforzamento delle Aree ICT di Polo, la Direzione Sistemi Informativi ha inoltre attivato a settembre/ottobre 2018 dei contratti per i servizi di:

- **assistenza on site su impianti audio/video** (tipicamente presenza di un tecnico specializzato per Polo)
- **manutenzione a chiamata su impianti/audio** (tecnici disponibili su chiamata/ticket per interventi on site, contratto unico per tutti i Poli)
- **assistenza on site su desktop management e infrastrutture ICT**