Comunicazioni agli utenti in caso di disservizio tecnico

In caso di disservizio legato a un **intervento di manutenzione programmata/straordinaria**, la Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning provvede a comunicare data, orari e tipologia di impatto sull'attività didattica/lavorativa con adeguato anticipo, valutando di volta in volta i canali più opportuni tra quelli a disposizione (avviso su service desk, su pagina intranet Spoc, sulle pagine myunito, sulla home page della Intranet e del Portale, notifiche push sulla app Myunito+, etc.).

In caso di **disservizio legato a un guasto non previsto (incidente) di carattere generalizzato**, la Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning provvede a darne comunicazione nelle modalità descritte per il caso precedente, a cui si aggiungono anche puntuali comunicazioni e aggiornamenti agli utenti che richiedono supporto attraverso i canali a disposizione (telefonico, mail, service desk) e l'assistenza on site.

In caso di disservizio legato a un **guasto non previsto (incidente) di natura locale e con impatto sul singolo evento in corso**, l'utente (organizzatore dell'evento) tipicamente si trova sul posto e viene direttamente aggiornato dal personale tecnico addetto all'assistenza on site. In casi particolari (es. evento che si svolge completamente online) si valuta l'opportunità di inserire un messaggio nel ticket di riferimento per l'evento.