

AREA SERVIZI A RETE (AREA 7)

STRUTTURE	Attività 1° semestre 2014 per tipologia	Indicatore quantitativo	
Programmazione e sviluppo	funzionalità rilasciate	60	
	report generati	25	
	nuovi report	12	
	documenti di analisi esitati anche in bozza	8	
	quesiti via mail e telefono evasi	500	
	interventi manutenzione correttiva	12	
	interventi manutenzione evolutiva	15	
	interventi manutenzione migliorativa	6	
	attività per procedura telelavoro	10	
	attività legate ad Almalaura	2	
	N. Richieste evase	1235	
	Gestione Portale di Ateneo		
	siti web gestiti	5840	
	server gestiti	6	
	interventi di manutenzione correttiva	32	
	interventi di manutenzione evolutiva	8	
	Gestione Database		
	server gestiti	15	
	database gestiti	19	
	interventi di migrazione ed aggiornamento	14	
	interventi di manutenzione correttiva	28	
	interventi di manutenzione evolutiva	15	
Sviluppo e manutenzione sistemi			
Server fisici gestiti	58		
Server virtuali gestiti	146		
Sistemi di storage gestiti	8		
account e-mail @unipa.it gestiti	17457		
account e-mail @community.unipa.it gestiti	151697		
account servizio cloud gestiti	7509		
interventi di installazione nuovi server	38		
interventi di aggiornamento e messa in sicurezza server	146		

AREA SERVIZI A RETE (AREA 7)

STRUTTURE	Attività 1° semestre 2014 per tipologia	Indicatore quantitativo	
Gestione reti, hardware e software	interventi di aggiornamento e messa in sicurezza software	125	
	interventi di manutenzione evolutiva servizio mail	5	
	interventi di manutenzione evolutiva servizio cloud	2	
	interventi di manutenzione evolutiva servizio di autenticazione (ldap)	4	
	interventi di correzione ed evoluzione del sistema di sincronizzazione del servizio di autenticazione (ldap)	13	
	interventi di manutenzione straordinaria per guasto	15	
	interventi di ripristino e-mail cancellate	48	
	interventi di recupero dati dai backup	8	
	interventi di help-desk telefonico	> 1000	
	ticket di assistenza utenti per le varie tipologie (problemi e-mail, recupero posta elettronica, configurazioni errate, password dimenticate, creazione account ecc.)	792	
	Reti e Sicurezza		
	Server fisici gestiti	10	
	Server virtuali gestiti	30	
	account wifi gestiti	74000	
	account vpn gestiti	75000	
	interventi di installazione nuovi server	15	
	interventi di aggiornamento e messa in sicurezza server	60	
	supporto a progetti esterni	100ore	
	auditing dei logs	>480ore	
	configurazione nuovi apparati di rete	150	
	supporto a strutture esterne	150ore	
	attività per supporto telelavoro	50 ore	
	supporto a ditte esterne per attività di manutenzione ed installazione	200ore	
	interventi straordinari in presenza di attacchi informatici	100 ore	
	interventi di help-desk fisico	300	
	interventi di help-desk telefonico	> 1500	
	ticket di assistenza utenti per le varie tipologie (problemi wifi, Vpn, configurazioni errate, password dimenticate, creazione account temporanei, sicurezza ecc.)	792	

AREA SERVIZI A RETE (AREA 7)

STRUTTURE	Attività 1° semestre 2014 per tipologia	Indicatore quantitativo
Logistica e servizi generali	Gestione IDENTITY MANAGEMENT	
	N° di personale gestito	175576
	Gestione e Manutenzione sistemi di COMUNICAZIONE	
	N° Richieste evase	1850
	Voip Assegnati	4907
	Centralini gestiti	6
	Gateway gestiti	4
	Gestione e assegnazione delle FIRME DIGITALI	
	Cerificati remoti attivi	2524
	Cerificati remoti revocati	51
	Cerificati CNS Assegnati	3760
	e incarichi di docenza	
	Contratti pubblicati	4752
	Contratti attivati	783
Gestione servizio di Desktop remoto		
Nuove attivazioni	49	
Banche dati d'Ateneo e gestione flussi informativi	Ticket di assistenza utenti per le varie tipologie (contabilità, UGov, CSA, Gedas ecc.)	1936
	Rapporti di analisi statistica	5
	Estrazioni dati su richiesta	265
	Attività di aggiornamento programmi di controllo, ETL etc	30
	Spedizioni ministeriali dati ANSU	546