

AREA SERVIZI A RETE (AREA 7)

STRUTTURE	totale attività 1° semestre 2014 per tipologia	
SISTEMA INFORMATIVO DI ATENEO (SSP 09)		
Programmazione e sviluppo (SET 47)	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
	Gestione reti, hardware e software (SET 48)	N. Richieste evase
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
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
Logistica e servizi generali (SET 49)	Gestione IDENTITY MANAGEMENT a supporto delle applicazioni d'Ateneo	
	N° di personale gestito	175576
	Gestione e Manutenzione sistemi di COMUNICAZIONE (Telefonia fissa e mobile, Voip)	
	N° Richieste evase	1850
	Voip Assegnati	4907
	Centralini gestiti	6
	Gateway gestiti	4
	Gestione e assegnazione delle FIRME DIGITALI per il Personale Docente e TA	
	Cerificati remoti attivi	2524
	Cerificati remoti revocati	51
	Certificati CNS Assegnati	3760
	Gestione sistema pubblicazione trasparenza contratti e incarichi di docenza	
	Contratti pubblicati	4752
	Contratti attivati	783
	Gestione servizio di Desktop remoto	
	Nuove attivazioni	49
		Ticket di assistenza utenti per le varie tipologie (contabilità, UGov, CSA, Gedas ecc.)

Banche dati d'Ateneo e gestione flussi informativi (SET 50)	Rapporti di analisi statistica	5
	Estrazioni dati su richiesta	265
	Attività di aggiornamento programmi di controllo, ETL etc	30
	Spedizioni ministeriali dati ANSU	546