INDICE

1. SCOPO DEL PROCESSO 2
2. INPUT 2
3. OUTPUT 2
4. UTENTE FINALE 2
5. INDICATORI DI PERFORMANCE 2
6. ABBREVIAZIONI 2
7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE 3
8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO 4
9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ 5
10. DIAGRAMMA DI FLUSSO 6

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	22/04/2021	Emissione	Tutte

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Direttore CSI	Responsabile Sistema Qualità	Direttore Generale
Ing. Giovanni Marconi	Prof.ssa Lucia Aquilanti	Dott. Alessandro Iacopini
.....	.....	.....

1. SCOPO DEL PROCESSO

- Gestione delle richieste di utilizzo del laboratorio da parte di docenti per lezioni/esercitazioni o da parte di studenti per uso personale.

2. INPUT

- Studenti, docenti o utenti esterni abilitati al servizio

3. OUTPUT

- La possibilità di utilizzare i servizi di rete e le applicazioni disponibili nel laboratorio

4. UTENTE FINALE

- Studente o personale esterno che fruisce del laboratorio

5. INDICATORI DI PERFORMANCE

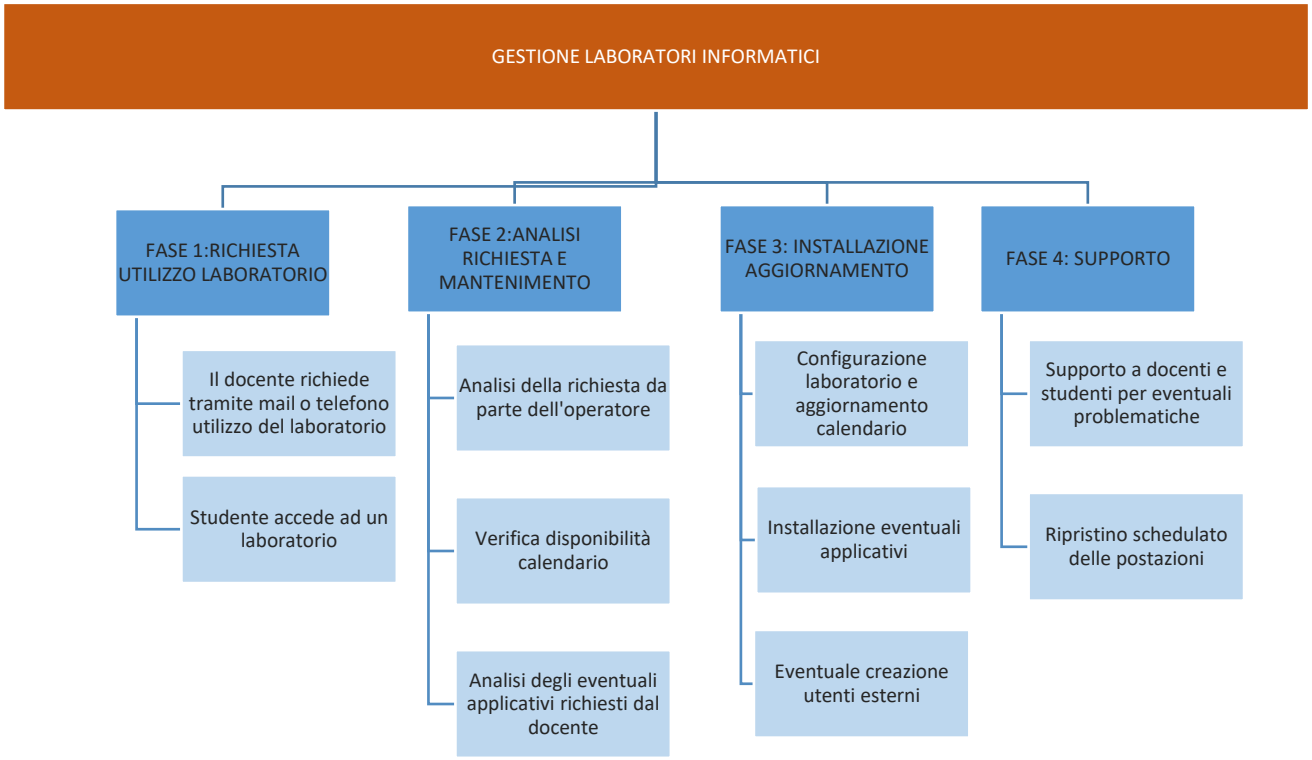
- Rapporto tra computer aggiornati o ripristinati e computer totali dei laboratori

  L'indicatore misura il livello di manutenzione programmata che comporta maggiore efficienza e sicurezza delle postazioni.

6. ABBREVIAZIONI

- CSI Ref = Referente del settore destinatario di una segnalazione (guasti, problemi connettività etc…)
- RIC= Richiedente
- ADD= Addetto alla sicurezza del laboratorio

7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE



8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

L'avvio del processo nella fase 1 può avvenire per iniziativa autonoma di uno studente che si reca in un laboratorio ed effettua l'accesso, oppure su richiesta di un docente che vuole utilizzare un laboratorio per una lezione o per un ciclo di lezioni. In questo caso il docente tramite telefono o mail fa richiesta al referente dei laboratori indicando il numero previsto di studenti ed eventuali applicativi necessari sui computer in aula.

Nella fase 2 l'operatore che ha ricevuto la richiesta da parte del docente analizza innanzitutto la disponibilità di un laboratorio con la capienza sufficiente nel calendario. Se disponibile controlla che le richieste aggiuntive di applicativi o altre configurazioni siano compatibili con il laboratorio individuato. Nel caso non sia possibile soddisfare la richiesta verrà motivato al richiedente. In caso invece il laboratorio sia disponibile sarà informato il richiedente.

Se il docente o il responsabile dell'evento desidera far usufruire a personale esterno i servizi del laboratorio, è necessario che l'utente esterno mediante apposito form online faccia richiesta indicando il suo responsabile, che potrà quindi successivamente abilitarlo all'accesso con delle credenziali.

Nei laboratori, durante le fasce di accesso libero degli studenti è prevista la presenza costante di un addetto alla sorveglianza. Il referente CSI redige un calendario dei turni che comunicherà agli addetti aggiornando di volta in volta in base alle richieste pervenute dai docenti.

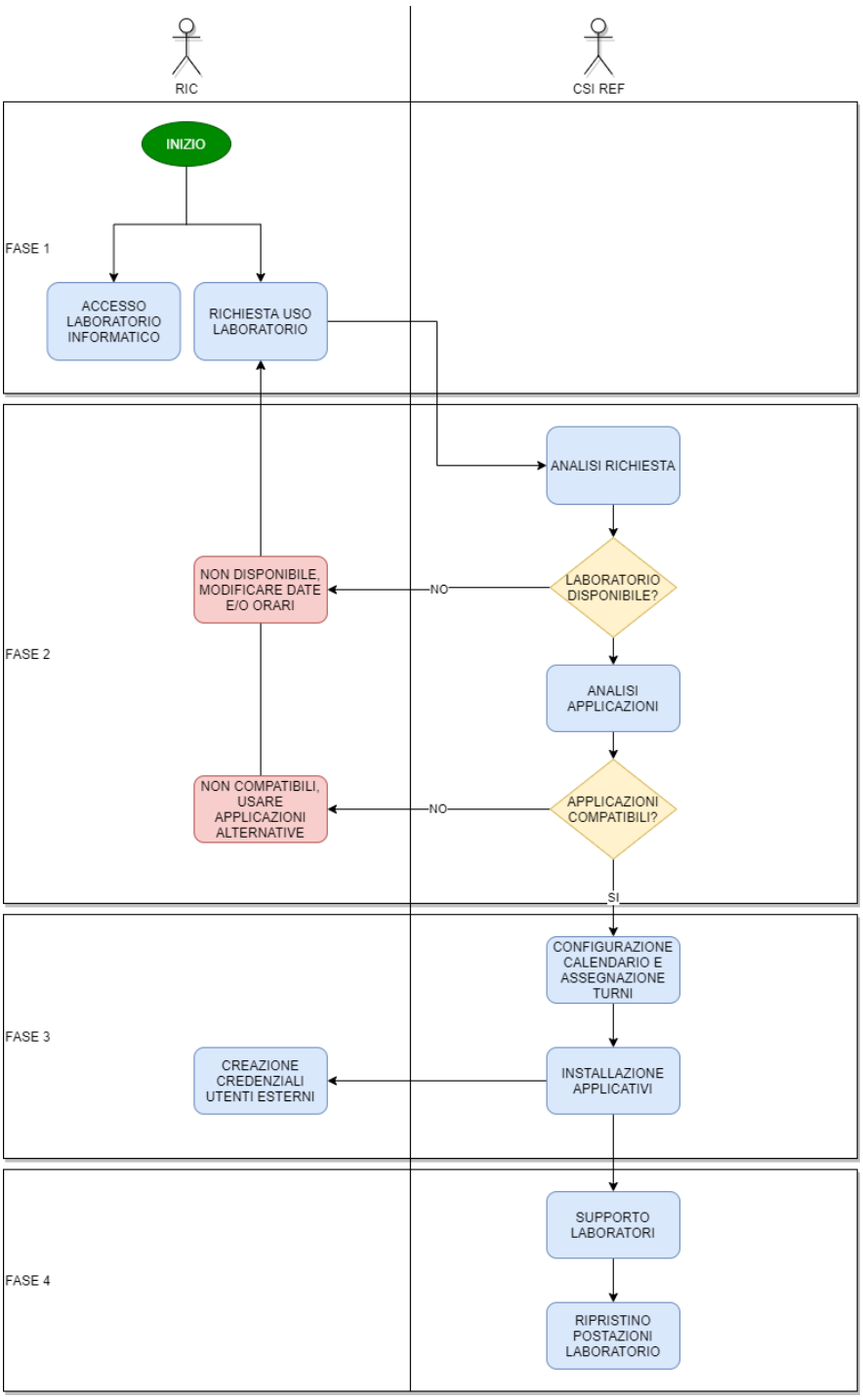
Nella fase 3 il referente per la gestione dei laboratori informatici configura il laboratorio con le caratteristiche necessarie ed eventualmente installa gli applicativi richiesti dal docente. Una volta pronto verrà informato il richiedente sulla possibilità di accedere al laboratorio.

Nella fase 4 il docente o lo studente usufruiscono del laboratorio e il referente CSI fornirà il supporto nel caso docenti o studenti riscontrino problematiche. Al termine del ciclo di lezioni o al termine del periodo schedulato il laboratorio sarà ripristinato in modo da eliminare le configurazioni precedenti e rendere quindi le postazioni più sicure ed efficienti.

9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI		
FASI	ATTIVITA'			RIC	CSI REF	ADD
1	Accesso studente laboratorio informatico			E		C
1	Richiesta docente uso laboratorio informatico			E	I	
2	Analisi della richiesta				E	
2	Verifica disponibilità calendario				E	
2	Analisi applicativi richiesti				E	
3	Configurazione calendario e assegnazione turni				E	I
3	Installazione eventuali applicativi				E	
3	Creazione credenziali utenti esterni			E	S	
4	Supporto al richiedente nella fruizione del laboratorio				S	
4	Ripristino postazioni laboratorio				E	

LEGENDA:

E = esegue	**I** = viene informato	**S** = supporta	**C=Controlla**	**A** = approva	**COO** = coordina	**R**=Richiede

10. DIAGRAMMA DI FLUSSO