



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	11
10. DIAGRAMMA DI FLUSSO	12

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	19/03/2024	Emissione	Tutte

REDAZIONE
Responsabile Servizio ICT
Ing. Giovanni Marconi

VERIFICA
Responsabile Sistema Qualità
Prof.ssa Lucia Aquilanti

APPROVAZIONE
Direttore Generale
Dott. Alessandro Iacopini

.....

.....

.....



1. SCOPO DEL PROCESSO

- Processo di gestione e manutenzione delle attrezzature presenti nelle aule didattiche che possono includere per esempio:
 - o Gestione e manutenzione Smart Board, PC, videoproiettori, microfoni, casse, etc...)
 - o Intervento e ripristino in caso di guasti o malfunzionamenti

2. INPUT

- Richieste telefoniche, tramite ticket o mail o di persona, dall'utilizzatore dell'apparecchiatura di aula, o segnalazioni necessità di manutenzione o guasti, dai sistemi di monitoraggio.

3. OUTPUT

- In caso di apparato hardware consiste nell'aggiornamento, sostituzione o riparazione del bene, mentre per il software consiste nel rinnovo, aggiornamento o fixing dell'applicazione. Sono disponibili prodotti di scorta per sostituzioni temporanee.

4. UTENTE FINALE

- Gli utenti coincidono con gli utilizzatori delle aule didattiche, studenti, docenti e ricercatori.

5. INDICATORI DI PERFORMANCE

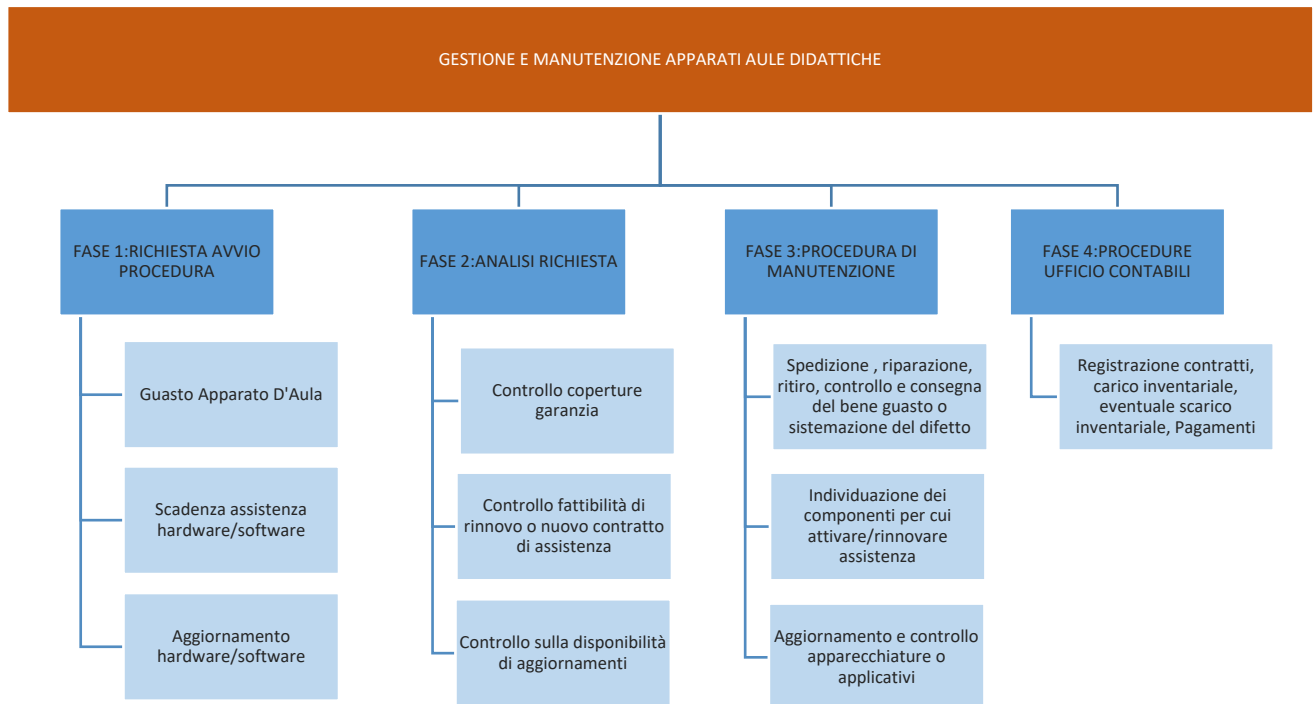
- Tempo tra segnalazione guasto e avvio della procedura di risoluzione rilevato sul sistema di ticketing.

6. ABBREVIAZIONI

- CSI Dir= Responsabile dell'Ufficio Gestione Multimediale Poli Universitari del Servizio ICT,
- CSI Res = Responsabile interno del Servizio ICT riguardo l'apparato oggetto della manutenzione
- RIC= Richiedente



7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE



8. DESCRIZIONE DEGLI APPARATI DI AULA E DEL PROCESSO

8.1 Premessa: Infrastrutture tecnologiche in aula



Promuovere la qualità della didattica è un obiettivo prioritario nelle scelte dell'Ateneo e migliorare l'esperienza in aula è uno dei settori di intervento prioritari.

In un moderno Ateneo, che svolge didattica in presenza, l'ambiente di studio, in primis le aule, deve essere funzionale ed efficace a supportare al meglio i processi di apprendimento. In particolare, l'aula deve essere un ambiente:

- centrato sulle esigenze degli studenti;
- centrato sulle esigenze dei docenti;
- fornito di tecnologie ed arredi che permettano di svolgere didattica in molte modalità differenti;
- ergonomico, sicuro, confortevole;
- flessibile.

Per raggiungere questo obiettivo la tecnologia in aula gioca un ruolo rilevante, anche per un Ateneo che sceglie la didattica in presenza come modalità di riferimento.

Con questo in mente, nel 2022 il Referente alla Didattica ha promosso una prima ricognizione delle oltre cento aule di tutte le cinque aree culturali dell'Ateneo, realizzando un documento di visione che prospettava l'evoluzione dello spazio aula. In breve, grazie allo sforzo corale di tante componenti dell'Ateneo, tra cui Servizio ICT (ex CSI), Commissione e-Learning, Nuclei didattici e Ripartizione Tecnica, il concetto ha cominciato a prendere forma nel 2023 con l'installazione delle prime 50 smart-board di ultima generazione, cablate con multi-prese fisse sulla cattedra, unitamente al continuo potenziamento della rete WiFi e alla elettrificazione dei banchi. Questi interventi continueranno nel 2024, con l'obiettivo di coprire almeno l'80% delle aule di ateneo e inserire ulteriori elementi tecnologici quali telecamere e microfoni ambiente.



Piano di Formazione

L'introduzione di tecnologie è accompagnata da un **piano di formazione** del corpo docente, strutturato in una prima serie di seminari già erogati nel 2023, e due serie già pianificate ed in corso per il 2024, in presenze e in streaming (link: https://elearning.univpm.it/sites/elearning.univpm.it/files/elearning/formazione_docenti_2024.pdf), oltre alla predisposizione di guide d'uso consultabili online link: <https://smart.econ.univpm.it/> Sono anche previste, su richiesta, sessioni di approfondimento "one to one".

Nel 2023 sono state acquistate 50 nuove lavagne digitale per l'impiego nelle aule didattiche che affiancate alle 30 già esistenti portano la copertura complessiva nelle aule di Ateneo ad oltre il 60%. Nel 2024 è previsto l'acquisto di ulteriori 30 lavagne digitali che porteranno la copertura all'80%. Tali lavagne, oltre ad apportare una serie di benefici nella didattica, nelle aule più piccole possono essere usate anche direttamente al posto dei videoproiettori mentre nelle aule di medie e grandi dimensioni sono collegate in parallelo con i videoproiettori stessi. Tra i benefici principali annoveriamo la possibilità di usare il "gessetto digitale" con la possibilità di integrare nel contempo immagini e video e salvare al termine la lezione in formato digitale, ma è anche possibile presentare pdf o slide andando a scriverci sopra in tempo reale e salvando le modifiche. Altro grosso beneficio è la possibilità di coinvolgere maggiormente gli studenti sia in aula che potenzialmente a casa, condividendo le schermate con meccanismi di share in locale o in cloud estremamente semplici. Il tutto integrato con l'ambiente principale per la didattica di ateneo e cioè la suite di programmi Microsoft Office365 ed in particolare Microsoft Teams. **Al fine di ottimizzare la gestione ed il controllo degli strumenti didattici digitali**, in particolare le lavagne digitali SMARTBOARD presenti nella maggior parte delle aule didattiche di Ateneo, sono state quindi implementate due piattaforme, una sviluppata internamente di tipo formativo e informativo e cioè un vademecum web con documenti e filmati ed una seconda di controllo e gestione acquisita esternamente.

8.2 PIATTAFORMA INFORMATIVA

Vademecum WEB: <https://smart.econ.univpm.it/index.htm>

Portale formativo dedicato alle risorse digitali presenti nelle aule didattiche.





8.3 GESTIONE ORGANIZZATIVA E RACCOLTA DEI FEEDBACK

La gestione organizzativa è stata migliorata grazie all'ultima riorganizzazione che ha portato alla creazione di un nuovo ufficio: l'Ufficio Gestione Multimediale Poli Universitari del Servizio ICT, ufficio a sua volta articolato con un presidio di personale in ognuno dei 3 poli principali dell'Ateneo: Montedago, Torrette e Villa Rei.

Il personale docente è quindi informato della presenza dei tecnici specialistici in ognuno dei 3 poli ed in ogni aula è presente un QRCode che indica le fonti informative e chi chiamare in caso di assistenza di secondo livello. L'assistenza di primo livello è demandata invece al personale delle portinerie.

E' stata anche prevista la possibilità di inserire feedback provenienti dagli utenti che in tempo reale vanno al personale tecnico di assistenza:

Modulo di Feedback

[Inviare suggerimenti, commenti o richieste](https://sl.univpm.it/WB88040) compilando il form al link seguente: <https://sl.univpm.it/WB88040>.

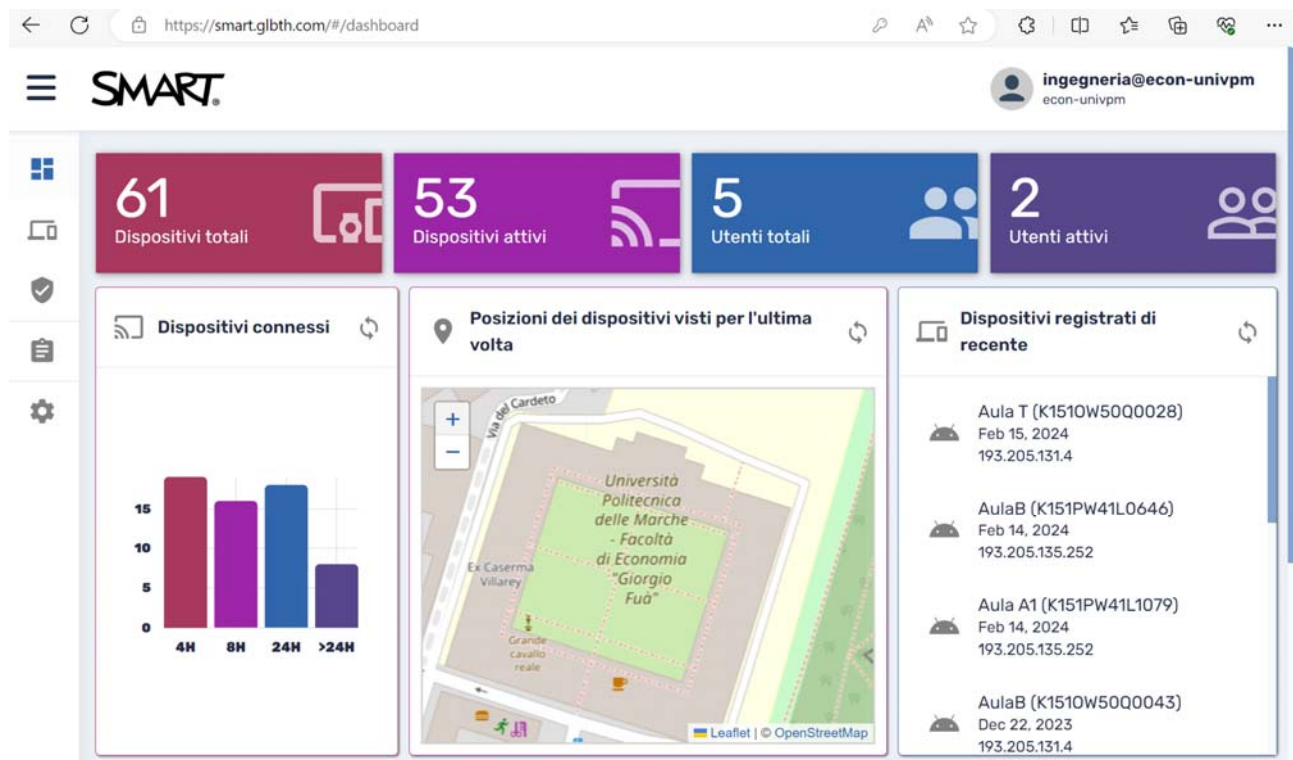
Qualsiasi feedback è utile per migliorare l'utilizzo degli apparati di aula



8.4 PIATTAFORMA DI GESTIONE E MANUTENZIONE

SMART BOARD: <https://smart.glbth.com/>

8.4 .A - Console Principale





8.4.B – Inventario dinamico dei dispositivi

L'inventario dei dispositivi comprensivo della loro collocazione è il punto di partenza per gestirli correttamente è gestito tramite 2 software: console SMART per le smart board ed Ugov Cineca per tutto il resto del materiale.

Tags	Nome	Modello	Numero di build SMART	Versione siste...	IP locale	Indirizzo ip	Ethernet Mac address	ID hardware
ingegneria	140/1	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.78	193.205.131.5	00:02:75:DD:B4:09	K1510W5000066
ingegneria	140/3	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.54	193.205.131.5	00:02:75:DD:B0:0D	K1510W5000027
ingegneria	140/D3	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.69	193.205.131.5	00:02:75:DD:AC:FB	K1510W5000026
ingegneria	140/D4	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.92	193.205.131.5	00:02:75:DD:B2:81	K1510W5000025
ingegneria	140/D5	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.80	193.205.131.5	00:02:75:DD:AD:AD	K1510W5000045
ingegneria	145/1	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.115	193.205.131.5	00:02:75:DD:AF:11	K1510W5000032
ingegneria	145/2	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.99	193.205.131.5	00:02:75:DD:B1:C1	K1510W5000011
ingegneria	145/3	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.51	193.205.131.5	00:02:75:DD:AE:A5	K1510W5000016
ingegneria	145/G2	SBID-MX086-V4	3.15.9086	30	10.128.204.77	193.205.131.5	00:02:75:DD:B3:2F	K1510W5000023
ingegneria	155/2-3	SBID-MX086-V4	3.15.9086	30	10.128.204.86	193.205.131.5	00:02:75:DD:B3:19	K1510W5000004
ingegneria	155/5-6	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.79	193.205.131.5	00:02:75:DD:AE:B5	K1510W5000009
ingegneria	155/8	SBID-MX086-V4	3.15.9086	30	10.128.204.104	193.205.131.5	00:02:75:DD:AD:E3	K1510W5000031
ingegneria scienze	A7/8	SBID-MX086-V4	3.15.9114	30	10.128.204.52	193.205.131.5	00:02:75:DD:B2:F1	K1510W5000047
ingegneria scienze	B1	SBID-MX086-V4	3.15.9086	30	10.128.204.54	193.205.131.5	00:02:75:DD:B2:FD	K1510W5000046
ingegneria scienze	B2	SBID-MX086-V4	3.15.9086	30	10.128.204.56	193.205.131.5	00:02:75:DD:AE:BF	K1510W5000020
ingegneria scienze	B3	SBID-MX086-V4	3.15.9086	30	10.128.204.66	193.205.131.5	00:02:75:DD:AF:E1	K1510W5000058

8.4.C – Gestione e monitoraggio in tempo reale dei dispositivi

(Sistema operativo, software e app installate, informazioni di funzionamento, memoria e spazio disco, connessioni di rete)





140/1 (K1510W50Q0066)

The screenshot displays the 'Stato del dispositivo' (Device Status) screen. It is currently 'Disconnesso' (Disconnected). The interface is divided into several sections:

- Memorizzazione (Storage):** Shows 2.54 GB used (85.36% of 17.35 GB available) and 3.09 GB used (53.6% of 6.67 GB available).
- Informazioni sul dispositivo (Device Information):** Lists the manufacturer as SMART Technologies, model as SBID-MX086-V4, and serial number as K1510W50Q0066.
- Utenti (Users):** Shows the 'Proprietario' (Owner) user.
- Tags:** Includes 'new' and 'ingegneria'.
- Applicazioni (Applications):** A list of installed apps including Aptolide, WPS Office Lite, Adobe Acrobat, Calculator, Calendar, Camera, Chrome, Maps, Clock, Datsian, Gallery, and Musik.
- Remoto (Remote):** A sidebar menu with options like 'Azioni di repository', 'Planifica e attiva il comando', 'Invia messaggio', 'Posizione', 'Blocca', 'Potenza', and 'Gestione'.

Pacchetti

The 'Pacchetti' (Packages) section shows a grid of installed application packages. Each package card includes the app name, developer, and a set of management icons (refresh, install, update, delete, share). The packages shown are:

- Zoom - One Platform to Conn... (Zoom, ingegneria)
- Microsoft Teams_1416_1.0.0... (MS Teams, ingegneria)
- Microsoft PowerPoint_16.0.1... (MS Power Point, ingegneria)
- Google Chrome Fast & Secur... (Google Chrome, ingegneria)
- Microsoft Word Edit Docume... (MS Word, ingegneria)
- Adobe Acrobat Reader Edit P... (Adobe Acrobat Reader, ingegneria)
- VLC for Android_3.5.4_Apkp... (VLC, ingegneria)

AGGIUNGI NUOVO

8.4.D – Possibilità di impostare policy di funzionamento per i dispositivi

Impostazioni dispositivo

The 'Impostazioni dispositivo' (Device Settings) section shows a policy configuration for 'Ingegneria & Scienze'. The policy is named 'Policy per le lavagne (Scaini)'. The interface includes a gear icon for settings and management icons at the bottom.



8.4.E Avvio del processo

L'avvio del processo nella fase 1 può avvenire principalmente per 3 casi distinti:

- Il primo caso può essere una segnalazione di guasto da parte dell'utilizzatore di una apparecchiatura di aula, segnalazione che può pervenire da canali multipli ma viene sempre ricondotta al sistema di ticketing
- Una procedura pianificata di aggiornamento dell'hardware o di una applicazione software
- Una procedura di rinnovo delle garanzie di assistenza su un prodotto hardware o software

In seguito all'avvio della procedura secondo le modalità sopra elencate avviene in tutti i casi una fase 2 di analisi della richiesta e innanzitutto della conferma della problematica oggetto della richiesta (se per esempio il guasto hardware è confermato oppure se il software presenta effettivamente un errore non risolvibile), quindi avviene un'analisi della possibilità di procedere in base alla tipologia di richiesta (presenza di un contratto di garanzia ancora valido per i computer o un contratto di assistenza non scaduto per le apparecchiature), infine viene definita la modalità operative in base al tipo di intervento.

Infine nella fase 3 viene messo in atto l'intervento pianificato, quindi per esempio nel caso di guasto hardware il bene sarà spedito, riparato, ritirato controllato e consegnato al cliente. Nel caso di guasto ad una applicazione software il fornitore applicherà delle patch, per le procedure di aggiornamento e rinnovo assistenza il fornitore consegnerà una dimostrazione dell'avvenuto adempimento dell'ordine.



9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

WBS		METODOLOGI A OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI		
FASI	ATTIVITA'			RIC	CSI	
				CSI DIR	CSI RES	
1	Segnalazione guasto apparecchiatura hardware			E		I
1	Avvio procedura di aggiornamento hardware/software				I	E
1	Avvio procedura di rinnovo assistenza hardware/software per scadenza o nuova attivazione				I	E
2	Analisi guasto, copertura garanzie					E
2	Analisi procedura di aggiornamento hardware/software					E
2	Analisi procedura di rinnovo assistenza hardware/software					E
3	Procedura di riparazione/sostituzione del bene (spedizione, ritiro, controllo e consegna)			I	I	E
3	Procedura di rinnovo assistenza, scelta fornitore e avvio procedure di gara				E	COLL
3	Applicazione aggiornamento sull' hardware/software, controllo e consegna				I	E
4	Procedimento amministrativo\contabile				E	E

LEGENDA:

E = esegue	I = viene informato	CTRL = controlla	COLL = collabora	A = approva	COO = coordina	R =Richiede
-------------------	----------------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------	-----------------------	--------------------



10. DIAGRAMMA DI FLUSSO

