

**UNISS**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI SASSARI

AMMINISTRAZIONE CENTRALE

Centro servizi sistemi informativi di gestione e supporto al RTD e al DPO

Ufficio Supporto e amministrazione sistemi informatici

Responsabile: Daniele Tedde dtedde@uniss.it tel. 079 228845

Ufficio Infrastrutture, reti e sviluppo applicativo

Responsabile: Pier Nicola Labate nlabate@uniss.it tel. 079 228025

A tutto il Personale Docente
Ai Dirigenti e Coordinatori delle Aree
A tutto il Personale Tecnico, Amministrativo e
Bibliotecario
Loro Sedi

Oggetto: Help Desk Informatico. Modalità di apertura delle richieste di assistenza e più in generale di supporto su tutti i servizi riconducibili al Centro Servizi Informatici di Ateneo.

Si comunica che, in concomitanza con l'avvio del nuovo contratto di assistenza informatica, nell'ottica di migliorare e ottimizzare i servizi, è stato attivato un **Help Desk** dedicato che avrà la funzione di **sistema unico** di apertura delle richieste di assistenza e più in generale di supporto su tutti i servizi riconducibili al Centro Servizi Informatici di Ateneo.

Il Servizio è rivolto a:

- Personale Docente;
- Personale Tecnico Amministrativo e Bibliotecario;
- Collaboratori;
- Altro personale che collabora con le strutture di Ateneo.

Ambiti di intervento:

- Assistenza tecnica hardware e software postazioni di lavoro informatiche (PC, stampanti e altre periferiche, antivirus Sophos) (*);
- Connettività di rete (problemi sulla connessione, malfunzionamenti, richieste di configurazione);
- Gestionali CINECA di Ateneo (configurazione utenti, configurazioni generali degli applicativi e malfunzionamenti);
- Piattaforme Google (posta), Microsoft (Teams) e prodotti Office 365 (installazione pacchetti, risoluzione malfunzionamenti);
- Assistenza sugli applicativi proprietari di Ateneo sviluppati internamente (gestione aree personali, gestione utenti, fabbisogno, ecc.);
- Assistenza sulle credenziali uniche per l'accesso alla rete e ai servizi di Ateneo;
- Telefonia fissa e mobile (malfunzionamento utenze, telefoni interni e cellulari);
- Firme digitali e remote (emissione e assistenza);
- Assistenza sui timbratori di rilevazione presenze (limitatamente ai dispositivi).

Ambiti esclusi dal servizio:

Postazioni di lavoro delle aule informatiche, delle aule didattiche, dei laboratori o collegate ad attrezzature scientifiche/elettromedicali.

(*) **Assistenza Tecnica hardware e software postazioni di lavoro:**



UNISS

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI SASSARI

AMMINISTRAZIONE CENTRALE

Per usufruire dell'assistenza tecnica sulle postazioni di lavoro, è necessario che la postazione stessa sia censita e identificata per mezzo dell'etichetta, di cui si riporta di seguito un esempio, con numero di inventario che in fase di richiesta dovrà essere comunicato.



Le postazioni non ancora censite potranno essere registrate su specifica richiesta purché di proprietà dell'Ateneo o dichiaratamente dedicate all'utilizzo istituzionale e, qualora fossero state acquisite ad altro titolo, che abbiano collocazione abituale presso le sedi dell'Università. Non sono inclusi PC personali, anche se utilizzati per lavoro agile o remoto.

Modalità di accesso al servizio:

Apertura Ticket

Per aprire un ticket sono disponibili tre modalità:

- Metodo preferibile
 - Form Web: al link <https://help.uniss.it> compilando tutti i campi richiesti;
- Metodi alternativi
 - Telefono: chiamando al n.079-229852 (dai telefoni interni 9852);
 - E-mail: scrivendo all'indirizzo helpinformatica@uniss.it (fornendo più dettagli possibile tipologia di richiesta, luogo in cui è richiesto l'intervento, contatto del richiedente, ecc).

Importante:

Non è consentito ricorrere al supporto informatico contattando direttamente il personale del CSSI, è necessario aprire sempre il ticket qualsiasi sia la richiesta.

Ulteriori informazioni e dettagli:

<https://www.uniss.it/helpinformatica>

Cordiali saluti.

Il Direttore Generale
Dott. Giovanni Maria Soro