

Servizi ICT al 31/12/2016

Help Desk

STATO: ATTIVO

DESTINATARI: Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Personale TA del dipartimento di psicologia

Il servizio di Helpdesk del Dipartimento di Psicologia è il punto di partenza per tutte le segnalazioni, richieste di supporto e informazioni su sistemi informativi gestiti dai servizi tecnici del dipartimento.

Per accedere al servizio è necessario disporre delle credenziali SCU rilasciate dall'Università degli Studi di Torino.

Nelle sezioni sottostanti potete trovare informazioni dettagliate sui diversi servizi offerti dall'assistenza ICT di dipartimento.

Ciascun servizio è mappato su una relativa categoria dell'helpdesk per facilitare la richiesta di assistenza; prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione "*Knowledgebase*" dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase generale](#)

[Guida operativa](#)

[Apri un ticket](#)

In caso non vi sia possibile aprire un ticket tramite l'interfaccia web, potrete scrivere al seguente indirizzo mail:

ict.scienze@unito.it

o chiamare il numero:

011 6702786 in orario 9.00 - 16.30

In questo modo sarete supportati nella procedura di apertura del ticket.

01 - Consulenza acquisti informatici

L'ufficio tecnico è disponibile a fornire supporto, consigli e a fornire preventivi per device e servizi informatici che l'utente sta programmando di acquistare con i fondi di ricerca\dipartimento.

Resta ferma la disciplina di cui all'art. 1, co 450, l. 27/12/2006 (legge finanziaria 2007), che prescrive l'obbligo per le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato di fare ricorso al MePA (Mercato elettronico Pubblica Amministrazione) per gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria.

Una volta individuato il device\servizio desiderato sarà sufficiente procedere con una richiesta d'ordine all'ufficio contabile come da procedura. [\[Link\]](#)

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Consulenza acquisti informatici"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase consulenza acquisti](#)

[Apri un ticket](#)

02 - Assistenza alle postazioni di Lavoro (PC\Portatili\Devices)

Il servizio di assistenza viene gestito direttamente dai tecnici del Dipartimento per garantire il funzionamento ottimale delle postazioni di lavoro.

Con postazione di lavoro si intende il computer e le periferiche ad esso collegate (casse, lettori smart card, scanner) ma è garantita anche per portatili\tablet\smartphone utilizzati per fini lavorativi.

L'assistenza viene fornita per quanto riguarda il corretto funzionamento dell'Hardware. In particolare se il device malfunzionante è ancora in garanzia verrà gestito l'intervento delle relative case costruttrici. In caso contrario, se possibili, le riparazioni avverranno in loco.

L'assistenza è inoltre fornita per quanto riguarda l'installazione, l'aggiornamento e la risoluzione di problemi di sistemi operativi e software di uso comune. Sono supportate piattaforme Windows, Mac OS, e Linux (in release standard) ma i software licenziati disponibili sono per lo più per piattaforma Windows e alcuni per Mac OS.

L'assistenza non viene fornita su device d'uso personale, e avviene solo presso le sedi del dipartimento.

Di seguito le licenze software disponibili in dipartimento:

- Microsoft Office 2013 (Windows) - Licenza di Ateneo
- Microsoft Office 2016 (MAC) - Licenza di Ateneo
- Adobe Acrobat Pro XI - Licenza di Ateneo
- IBM SPSS 22 - Licenza campus di ateneo - ([Intranet - Procedura di installazione e Licenza](#))
- SAS 9.4 - Licenza campus di ateneo ([Intranet - Licenza](#))
- Matlab - Chiedere disponibilità ai tecnici

Sono poi disponibili nei Laboratori di "[Analisi del testo](#)" e di "[Tecniche di psicometria e di analisi dei dati](#)" alcuni software specialistici utilizzabili previa prenotazione del server che li ospita. (Far riferimento ai laboratori stessi per i dettagli)

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Assistenza alle postazioni di Lavoro (PC\Portatili\Devices)"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "[Knowledgebase](#)" relativa alle postazioni di lavoro dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase postazioni di lavoro](#)

[Apri un ticket](#)

03 - Telefonia\Fax

Potete trovare qui i manuali dei telefoni IP attualmente installati presso gli uffici del dipartimento.



Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Telefonia\Fax"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase laboratori di ricerca](#)

[Apri un ticket](#)

04 - Stampanti e Fotocopiatrici

L'ufficio tecnico gestisce l'intero ciclo di vita delle stampanti di rete presenti in dipartimento. Su ciascuna postazione di lavoro sono configurate le stampanti a colori e in bianco e nero di riferimento.

Al momento della configurazione del WiFi di dipartimento per device mobili è inoltre possibile richiedere la configurazione delle stampanti.

In caso di malfunzionamenti e inceppamenti, che siano impossibili da risolvere indipendentemente seguendo le istruzioni fornite dalla stessa macchina, e in caso di esaurimento dei toner aprire un ticket di Helpdesk categoria:"Stamapanti"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase stampanti e fotocopiatrici](#)

[Apri un ticket](#)

05 - Rete Wifi

Il Dipartimento di psicologia fornisce a tutto il personale afferente e ai propri dipendenti l'accesso wifi per i computer portatili e per tablet e smartphone per poter accedere a Internet e ai servizi di stampa.

Per essere abilitati è necessario aprire un ticket ai servizi IT specificando i dati richiesti. Sarà poi necessario passare fisicamente con i device da connettere nell'ufficio tecnico di competenza per:

- la configurazione della connessione

- i controlli sulla sicurezza del device
- l'aggiunta delle stampanti di riferimento.

I palazzi e le aule sono coperti anche dai servizi WiFi di ateneo.

- WiFi Unito
- Idem (servizio federato)
- Eduroam (servizio federato) Configurazione: cat.eduroam.org

Per accedere a questi servizi rimandiamo alla sezione apposita del sito di ateneo:

www.unito.it/servizi/servizi-line/il-wifi-delluniversita

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Rete WiFi"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[*Knowledgebase rete WiFi*](#)

[*Apri un ticket*](#)

06 - Supporto "Aule didattiche"

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Aule didattiche"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[*Knowledgebase "Aule didattiche"*](#)

[*Apri un ticket*](#)

07 - Supporto "Laboratori di ricerca"

L'ufficio tecnico supporta le attività di ricerca che vengono svolte presso i laboratori di ricerca. E' possibile richiedere consulenze sull'uso delle attrezzature, supporto informatico per i software di ricerca e aiuto nella creazione di semplici device elettronici (es. Arduino) per l'acquisizione di segnali\trigger etc.

Fare riferimento ai singoli laboratori per i dettagli sulle attrezzature disponibili:

[Laboratori di ricerca](#)

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Laboratori di ricerca"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase laboratori di ricerca](#)

[Apri un ticket](#)

08 - Servizi Online e Credenziali di Ateneo

Il dipartimento fornisce supporto per seguenti servizi online:

- Richiesta accreditamento - attivazione di credenziali UniTo
- Problema di accesso con credenziali unito (SCU \ GSCU)
- Elearning (Moodle - L2L)
- Collaboration (Google Apps, GDrive, Alfresco)
- UGOV
- Catalogo Prodotti della ricerca (IRIS - ORCiD)
- Uniquet
- S3 (Didattica - Esami - Firma digitale)
- UP (Universiti planner - Gestione orari delle lezioni)
- ESCO (Missioni - Fondi di ricerca - piccole spese)
- Cartellino Web
- Cedolino on-line
- Rubrica on-line
- Verbalizzazione esami con firma digitale

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Servizi Online e Credenziali di Ateneo" e la corrispondente sottocategoria.

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase Servizi Online e Credenziali di Ateneo](#)

[Apri un ticket](#)

09 - Posta Elettronica e Indirizzi istituzionali

L'ateno fornisce ai propri utenti un servizio di posta elettronica che si appoggia sulla piattaforma GMAIL.

Gli indirizzi mail per il personale strutturato hanno il formato : nome.cognome@unito.it accessibile tramite credenziali SCU. Alla cessazione del rapporto con l'Università, viene garantito l'accesso alla casella di posta per ulteriori 12 mesi. (Per gli studenti il formato dell'indirizzo mail è: nome.cognome@studenti.unito.it)

Per gli Utenti non strutturati l'attivazione delle caselle personali di posta elettronica avviene contestualmente alla creazione delle credenziali SCU da parte del RIF della struttura di riferimento.

E' inoltre possibile attivare dlle caselle generiche per utilizzo istituzionale. Queste vengono create nella forma nomeservizio.siglastruttura@unito.it (nel nostro caso: nomeservizio.psicologia@unito.it) ed hanno una durata massima di 3 anni. A partire da un mese prima della scadenza viene inviato un messaggio con la richiesta di rinnovo dell'account generico.

Sono infine disponibili le mail di gruppo (Newsletter) nella forma nomegruppo.siglastruttura@unito.it (nel nostro caso: nomegruppo.psicologia@unito.it)Quando si invia una mail ad un gruppo questo distribuisce il messaggio a tutti i suoi iscritti che riceveranno la mail direttamente nella loro casella di

posta.

Per dettagli sul funzionamento dei gruppi:

<https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk/knowledgebase.php?article=42>

L'accesso alle caselle online avviene tramite i seguenti link:

<http://posta.unito.it/>

Per gli studenti:

<http://www.unito.it/eduwebmail>

I servizi tecnici del Dipartimento di Psicologia garantiscono il supporto per la configurazione del proprio indirizzo di posta (o di quelli generici di gruppo) e per l'attivazione di servizi accessori quali: deviazioni su altri indirizzi, OutOfOffice, Risposte automatiche.

Per dettagli su come configurare autonomamente i propri device:

<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/posta-elettronica>

Si ricorda che le responsabilità circa l'uso della casella sono a carico dell'utente. In caso di cancellazione accidentale di messaggi di posta da parte del singolo utente non è previsto il ripristino degli stessi.

Per richiedere supporto per l'attivazione di indirizzi mail o per problematiche ad essi correlati aprire un ticket alla categoria "Posta Elettronica e Indirizzi istituzionali"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[*Knowledgebase posta elettronica e indirizzi istituzionali*](#)

[*Apri un ticket*](#)

10 - Pubblicazione contenuti sui siti del Dipartimento

Il contenuto di ciascuna sezione del sito di dipartimento è affidato a un referente identificato dal direttore del Dipartimento.

La commissione "Sito Web di Dipartimento" si occupa di definire la struttura del sito e controllare che i suoi contenuti siano sempre aggiornati e corretti. L'ufficio tecnico fornisce supporto a tutti i referenti nell'inserimento dei contenuti e nella modifica della struttura delle pagine.

Al seguente link (*in attivazione*), accessibile al solo personale interno, è possibile visionare la matrice di responsabilità delle sezioni del sito.

Di seguito una serie di Guide su come procedere all'aggiornamento diretto dei contenuti: (*in preparazione*)

- Editing delle pagine
- Aggiungere personale
- Inserire un avviso
- Modifica della propria pagina personale
- Pubblicare un banner (immagine scorrevole in Homepage)
- Pubblicare un bando

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Pubblicazione contenuti sui siti del Dipartimento"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase contenuti siti web](#)

[Apri un ticket](#)

11 - Prestito attrezzature

L'ufficio tecnico mette a disposizione alcune attrezzature per uso didattico e di ricerca. Sono disponibili, portatili, proiettori, cavi, adattatori e attrezzature scientifiche (poligrafi).

Nella sezione del sito : "[Dotazioni del Dipartimento](#)" potrete trovare la lista dettagliata delle attrezzature e la procedura per prenotarle.
(per prenotare non è necessario aprire ticket, ma è sufficiente seguire la procedura via web)

Per segnalare un malfunzionamento o chiedere assistenza aprite un ticket selezionando la categoria: "Dotazioni del Dipartimento"

Prima di aprire i ticket è possibile consultare la sezione del "*Knowledgebase*" relativa dove sono fornite le risposte ai quesiti più comuni.

[Knowledgebase attrezzature in prestito](#)

[Apri un ticket](#)