



## CARTA DEI SERVIZI

MORE SERVICE S.R.L. A SOCIO UNICO

### indice

Art. 1 · LA CARTA DEI SERVIZI .....	p. 03
Art. 2 · UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI .....	p. 10
Art. 3 · IMPARZIALITÀ .....	p. 10
Art. 4 · CONTINUITÀ .....	p. 10
Art. 5 · PARTECIPAZIONE .....	p. 11
Art. 6 · EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	p. 11
Art. 7 · TECNOLOGIA, MARCHI E BREVETTI .....	p. 11
Art. 8 · INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ' .....	p. 12
Art. 9 · PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	p. 12
Art. 10 · VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE .....	p. 12
Art. 11 · TUTELA DEI DATI PERSONALI .....	p. 12
Art. 12 · SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI .....	p. 12
Art. 13 · DIRITTO DI INFORMAZIONE .....	p. 13

# Premessa

La Società MORE Service s.r.l. a socio unico, costituita il 29 maggio 2009 ai sensi della delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Università di Modena e Reggio Emilia del 27 maggio 2009, ha sede in Reggio Emilia, Viale Antonio Allegri 13, presso la sede del Centro Interateneo EDUNOVA (già Centro E-learning di Ateneo) – atto costitutivo rep. Nr. 49274, raccolta nr. 7521 – codice fiscale e partita IVA nr. 02385710351, è iscritta al Registro delle Imprese Archivio Ufficiale della CCIAA doc. nr. 179000031.

## La Società ha per oggetto:

- a. Attività di supporto alla ricerca scientifica delle strutture universitarie, attività di supporto alla ricerca e innovazione industriale, trasferimento tecnologico, diffusione della ricerca e servizi connessi;
- b. La formazione e la didattica, anche attraverso l'e-learning e la formazione a distanza; servizi di assistenza e supporto funzionale per la didattica, preparazione materiale di studio e verifica dell'apprendimento;
- c. Servizi a supporto di attività di comunicazione, di video-comunicazione e multimedialità;
- d. Servizi a supporto di attività per la grafica e l'editoria;
- e. Supporto alla gestione di servizi e strutture didattiche, di comunicazione e informatiche;
- f. Servizi e supporto alla gestione di servizi per l'organizzazione di eventi.

Inoltre la Società, per il raggiungimento dell'oggetto sociale, può compiere tutte le operazioni commerciali, industriali, finanziarie, immobiliari, promozionali e di marketing, fra cui l'attività di deposito e custodia di beni dell'Università degli studi di Modena e Reggio Emilia, ritenute necessarie ed utili per il conseguimento dell'oggetto sociale.

La Società destina la totale esclusività della propria attività a favore dell'Ateneo, con l'assoluta impossibilità di destinare propri servizi a soggetti esterni all'Ateneo sia pubblici, sia privati.

## Art. 1 – LA CARTA DEI SERVIZI

Con il presente documento, denominato Carta dei Servizi (ai sensi della Dir. P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43 e successive modifiche), la Società MORE Service s.r.l. a socio unico (di seguito denominata Società) definisce gli obblighi nei confronti del suo socio unico, l'Università di Modena e Reggio Emilia, nonché dei fruitori dei servizi posti in essere, in relazione alla tipologia di servizi offerti, al livello qualitativo degli stessi e alla garanzia di continuità.

In particolare la Società garantisce all'Università e ai relativi utenti:

### 1. Attività sistemistica e di amministrazione di ambienti web per la formazione

- Piattaforme Moodle a supporto della didattica in presenza per circa 30.000 studenti e a supporto di tutti i corsi di studio, master e corsi di perfezionamento dell'Università di Modena e Reggio Emilia, per un totale di almeno 50 istanze e fino a 2000 ambienti corso dedicati per ciascun insegnamento o attività formativa;
- Piattaforme Moodle dedicate ai corsi di studio in modalità mista (blended), prevalentemente a distanza ed esclusivamente a distanza. 3 Corsi di studio per un totale di 8 annualità, 50 insegnamenti, circa 400 CFU, circa 2800 di ore di lezione d'aula e circa 400 ore di videoconferenza interattiva in aula virtuale;
- Piattaforme Moodle per tutti gli insegnamenti erogati in modalità mista (corsi BLECS). In totale circa 80 insegnamenti;
- Piattaforma Moodle dei corsi di studio erogati in modalità Formazione a Distanza. 4 Corsi di Studio (sedi di Modena e Reggio Emilia) per un totale di almeno 50 insegnamenti, almeno 400 CFU, almeno 2800 di ore di lezione d'aula e almeno 400 ore di videoconferenza interattiva in aula virtuale;
- Piattaforme Moodle per Master e corsi di Perfezionamento e altre attività formative istituzionali dell'Ateneo. Circa 20 iniziative formative;
- Gestione piattaforme e-learning di enti/aziende che collaborano con il Centro Edunova;
- Helpdesk tecnico di primo e secondo livello.

## 2. Assistenza, gestione e organizzazione di attività di formazione, tutoraggio e coaching, produzione multimediale, registrazione e pubblicazione di attività e contenuti formativi per e- learning e formazione a distanza

- attività di formazione e coaching individuale per tutti i docenti e i tutor e utilizzatori (forum, compiti, sondaggi, diari, risorse, test, survey,...) e supporto metodologico per la progettazione e la valutazione degli insegnamenti erogati in modalità blended, prevalentemente a distanza e integralmente a distanza;
- assistenza tecnica e metodologica per il corretto svolgimento delle attività interattive di video- conferenza nelle aule virtuali (1 assistente per ciascuna sessione di video- conferenza);
- amministrazione didattica dei corsi e pubblicazione dei contenuti delle piattaforme Dolly (i.e. Moodle) gestite dal Centro Interateneo Edunova;
- tutoraggio di sistema e helpdesk di segreteria on-line con interventi da remoto nelle ore serali e festivi;
- registrazione e streaming di tutte le lezioni d'aula;
- assistenza d'aula durante le registrazioni;
- montaggio video di tutte le lezioni d'aula;
- pubblicazione di tutte le lezioni d'aula in ambiente di storage video e all'interno dei corsi di riferimento secondo le indicazioni dei docenti titolari;
- registrazione, montaggio e pubblicazione di tutte le sessioni d'aula virtuale (videoconferenza);
- produzione di pillole formative, in studio di ripresa attrezzato, per le esigenze didattiche dei corsi Blended e di qualunque altra iniziativa formativa gestita dal Centro Interateneo Edunova;
- integrazione con i sistemi di erogazione badge formativo;
- integrazione con i servizi informativi degli Atenei aderenti al Centro Interateneo Edunova e dei partners;

- l'archiviazione dei corsi già chiusi garantendo alle istanze d'archivio la piena fruibilità da parte delle coorti relative di studenti;
- interventi in emergenza entro 1 ora dalla segnalazione; incluse giornate festive e pre-festive con accesso da remoto;
- rapporti con i sistemi informativi di GARR e CINECA per la gestione delle integrazioni e dei servizi di Identity federate Idem Garr (nazionale) e EduGain (internazionale);
- rapporti con fornitori esterni (nazionali e internazionali) per la piena funzionalità dei servizi cloud associati e gestione della (hosting, smtp, web server, db server) e amministrazione dei servizi in cloud;
- rapporti con fornitori esterni (internazionali) per la gestione dell'ottimizzazione della fruizione in rete (CDN) e della sicurezza (WAF) e amministrazione/gestione dei servizi relativi;
- testing e installazione di plugin aggiuntivi;
- helpdesk tecnico di primo livello (verso i responsabili/coordinatori delle varie iniziative formative);
- helpdesk tecnico di II livello verso i docenti e gli studenti.

### **3. Gestione e sviluppo della piattaforma EDUOPEN e realizzazione dei contenuti di MOOCs**

- la gestione sistemistica, l'aggiornamento, la sperimentazione e lo sviluppo degli ambienti e delle piattaforme per la corretta funzionalità 7/24 secondo l'accordo EDUOPEN-EDUNOVA;
- la configurazione iniziale e la creazione del catalogo dei corsi e dei percorsi MOOCs;
- il coordinamento delle attività e dei corsi di Eduopen;
- l'archiviazione dei corsi già chiusi garantendo alle istanze d'archivio la piena fruibilità da parte delle coorti relative di studenti;

- interventi in emergenza entro 1 ora dalla segnalazione; incluse giornate festive e pre- festive con accesso da remoto;
- rapporti con i sistemi informativi di GARR e CINECA per la gestione delle integrazioni e dei servizi di Identity federate Idem Garr (nazionale) e EduGain (internazionale);
- rapporti con fornitori esterni (nazionali e internazionali) per la piena funzionalità dei servizi cloud
- associati e gestione della (hosting, smtp, web server, db server) e amministrazione dei servizi in cloud;
- rapporti con fornitori esterni (internazionali) per la gestione dell'ottimizzazione della fruizione in rete (CDN) e della sicurezza (WAF) e amministrazione/gestione dei servizi relativi;
- testing e installazione di plugin aggiuntivi;
- helpdesk tecnico di primo livello (verso i responsabili/coordinatori dei vari atenei);
- helpdesk gestionale e amministrativo di II livello verso i docenti e gli studenti;
- attività di formazione e coaching individuale per tutti i docenti utilizzatori (forum, compiti, sondaggi, diari, risorse, test, survey,...) e supporto metodologico.
- progettazione di ambienti e corsi MOOCs;
- realizzazione dei corsi MOOCs di UNIMORE ed eventualmente degli Atenei aderenti al Centro Interateneo Edunova e dei propri partner (almeno 100 corsi MOOCs/anno) con:
  - registrazione delle videolezioni in sala di registrazione con supporti multimediali e gestione di regia video e multicamere HD;
  - montaggio video professionale delle registrazioni;
  - pubblicazione delle videoregistrazioni;

- testing e pubblicazione dei corsi MOOCs seguendo gli standard EDUOPEN;
- erogazione dei corsi MOOCs.

#### 4. Produzione grafica e multimediale, progettazione e gestione di ambienti per la comunicazione

- progettazione e produzione grafica per le esigenze di UNIMORE e dei propri partner (depliant, guide per gli studenti, locandine, volantini, manifesti, banner web, etc...);
- progettazione e produzione di video promozionali e informativi di UNIMORE e delle proprie strutture decentrate;
- progettazione, realizzazione, pubblicazione e gestione (anche sistemistica) di siti web (in ambiente Joomla) per le esigenze del Centro Interateneo Edu-nova e dei propri partner;
- progettazione, produzione e gestione delle campagne comunicative di UNIMORE con particolare riguardo a: rapporti con i media, produzione di comunicati stampa, organizzazione di conferenze stampa, programmazione di campagne sui social network, ....;
- gestione della web radio e della web-tv di ateneo con gestione delle attrezzature e delle programmazioni e delle produzioni;
- regia in eventi istituzionali;
- riprese ad alta qualità in eventi istituzionali;
- montaggio sistemi tecnologici in eventi istituzionali.

#### 5. Gestione ECM-FAD

- la gestione sistemistica, l'aggiornamento degli ambienti e della piattaforma formazione.med-mooc per la corretta funzionalità 7/24;
- la configurazione iniziale e la creazione del catalogo dei contenuti formativi FAD-ECM;

- l'archiviazione dei corsi già chiusi garantendo alle istanze d'archivio la piena fruibilità da parte degli utenti;
- interventi in emergenza entro 1 ora dalla segnalazione;
- rapporti con fornitori esterni (nazionali e internazionali) per la piena funzionalità dei servizi cloud associati e gestione della (hosting, smtp, web server, db server) e amministrazione dei servizi in cloud;
- rapporti con fornitori esterni (internazionali) per la gestione dell'ottimizzazione della fruizione in rete (CDN) e della sicurezza (WAF) e amministrazione/gestione dei servizi relativi;
- helpdesk tecnico di primo livello (verso i responsabili/coordinatori dei contenuti formativi);
- helpdesk tecnico di II livello verso i docenti e gli utenti;
- attività di formazione e coaching individuale per tutti i docenti utilizzatori (forum, compiti, sondaggi, diari, risorse, test, survey,...) e supporto metodologico.
- Accreditamento ECM su apposito portale AGENAS;
- progettazione di ambienti e corsi FAD-ECM;
- realizzazione dei percorsi formativi FAD con:
  - registrazione delle videolezioni in sala di registrazione con supporti multimediali e gestione di regia video e multicamere HD;
  - montaggio video professionale delle registrazioni;
  - pubblicazione delle videoregistrazioni in modalità scorm per il tracciamento delle attività dei partecipanti, ai sensi della vigente normativa;
  - implementazione test di auto-valutazione e della prova finale
- testing e pubblicazione dei percorsi formativi ai sensi della normativa AGENAS;

- erogazione dei percorsi formativi FAD
- monitoraggio della regolarità della fruizione
- erogazione degli attestati ECM;
- registrazione su apposito banca dati AGENAS degli attestati erogati.

## 6. Gestione della piattaforma degli orari di lezione e del calendario degli esami

- coordinamento dei responsabili dell'orario di lezione e della gestione aule di tutti i dipartimenti (14 Dipartimenti e 80 Corsi di Studio);
- supporto ai coordinatori di dipartimento per la costruzione dell'orario di lezione e del calendario esami;
- co-costruzione e ottimizzazione dell'orario di lezione e del calendario esami di ciascun dipartimento in collaborazione con i coordinatori di dipartimento e i docenti responsabili dei corsi di studio;
- integrazione con i sistemi informativi di Ateneo (ESSE3 e Gestionale spazi);
- relazione con il fornitore del servizio in cloud. Assistenza tecnica, manutenzione e gestione di impianti e servizi tecnologici d'aula
- la conduzione delle attrezzature, la manutenzione e l'aggiornamento degli impianti, il supporto tecnologico per la gestione degli impianti multimediali e informatici delle aule e per la sede di San Geminiano per il supporto informatico alle attrezzature del Dipartimento, il supporto e l'assistenza agli utenti e alle aule;
- la ripresa, registrazione e streaming di eventi formativi e informativi presso le sedi;
- assistenza tecnica e organizzativa per la gestione degli eventi.

## LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

La Società, realizzando i propri servizi anche rivolti agli studenti nell'ambito del diritto allo studio universitario, regolata dall'articolo 4 del DM 17 aprile 2003 (GU

n. 98 del 29-4-2003), fa propri i doveri e gli obblighi nei confronti dello studente del “Contratto con lo Studente” che l’Università di Modena e Reggio Emilia garantisce. La Società si impegna a fornire ai propri utenti un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali sull’erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

## Art. 2 – UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Nell’erogazione dei propri servizi la Società stabilisce procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Attua iniziative per garantire la migliore fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili.

## Art. 3 – IMPARZIALITÀ

Nell’erogazione dei propri servizi la Società ispira i suoi comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## Art. 4 – CONTINUITÀ

La Società si impegna ad erogare agli utenti tutti i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni dipendenti dalla propria volontà. L’interruzione del servizio sarà considerata giustificata soltanto se conseguente ad interruzioni imprevedibili nel funzionamento degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico; a manutenzioni richieste dal corretto funzionamento degli impianti e della qualità dell’erogazione; da cause di forza maggiore in genere dei servizi di rete di UNIMORE.

In questi casi la Società s’impegna a dare tempestiva informazione dell’interruzione del servizio all’utenza e a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

## Art. 5 PARTECIPAZIONE

La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono disciplinati dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni. In qualunque momento, gli utenti, potranno formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi.

## Art. 6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Società persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tale prospettiva, la Carta dei Servizi della Società ha la finalità di:

- informare sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità;
- assicurare la partecipazione degli utenti alle prestazioni di servizi offerti;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
- verificare il livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi contiene l'indicazione delle caratteristiche e degli indicatori di qualità dei servizi offerti; descrive i criteri di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti; individua gli strumenti di tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi è disponibile anche sul sito Internet all'indirizzo [moreservice.org](http://moreservice.org). In caso di mancato rispetto dei principi e delle caratteristiche indicate nella Carta dei Servizi, gli utenti possono produrre reclamo e richiesta di indennizzo inoltrando istanza all'indirizzo [moreservice@open.legalmail.it](mailto:moreservice@open.legalmail.it).

## Art. 7 TECNOLOGIA, MARCHI E BREVETTI

La Società si avvarrà di tutte le tecnologie, i marchi, i brevetti, messi a disposizione dal Socio Unico nonché delle metodologie dello sviluppo proprie dell'Ente.

## Art. 8 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

La Carta dei Servizi è periodicamente sottoposta a revisione per contemplare l'evoluzione dei servizi e recepire i suggerimenti o le modifiche proposte dagli utenti, attraverso segnalazioni dirette o attraverso periodiche rilevazioni del loro livello di soddisfazione.

## Art. 9 PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi viene realizzata:

1. garantendo la funzionalità delle piattaforme tecnologiche 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
2. assicurando un servizio di help desk attivo entro 24 ore;
3. garantendo i livelli di qualità indicati dagli standard in materia di formazione online e servizi.

## Art. 10 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE

La Società garantisce la qualità dei servizi offerti secondo le linee Guida ANVUR denominate AVA2 determinate da UNIMORE e si impegna a condividere costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati saranno esposti sul sito di UNIMORE.

## Art. 11 TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Società garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia.

## Art. 12 SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

La Società, nel rispetto del diritto di accesso allo studio, garantisce la fruizione dei servizi formativi erogati agli studenti diversamente abili conformemente alle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", de-

scritte nella Legge n°4 del 9 Gennaio 2004, e al Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 – “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici”, che definisce le linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità.

## Art. 13 DIRITTO DI INFORMAZIONE

Attraverso il proprio portale, la Società si impegna a fornire le informazioni contenute nella Carta dei Servizi anche sul sito [moreservice.org](http://moreservice.org).