



Al Personale (individuato in all. 1)  
e, p.c.:  
Al Magnifico Rettore  
Al Responsabile della Segreteria Tecnica  
Sistemi e Servizi Informatici (CIAM)  
Ai Direttori dei Dipartimenti Didattici  
Al Direttore del D.A. Servizi Didattici e di  
Alta Formazione  
Al Direttore del D.A. Affari Generali  
  
Alle OO.SS.  
Ai Componenti R.S.U.

**Oggetto:** Corso di formazione dal titolo *“Training Suite Atlassian 2021\_Sistema di Trouble Ticketing UNIME”* in modalità telematica.

1. In riferimento all’acquisto della fornitura di un Sistema di Trouble Ticketing, in versione Cloud, per le esigenze dell’Unità Servizi di Rete – C.I.A.M. dell’Università degli Studi di Messina, fornita dalla Ditta Hinto s.r.l., l’Ateneo organizza il corso di formazione dal titolo *“Training Suite Atlassian 2021\_Sistema di Trouble Ticketing UNIME”* in modalità telematica, destinato al personale addetto nella gestione delle richieste di assistenza e intervento inoltrate dai Customer.
2. L’iniziativa formativa si pone come obiettivo quello di formare il personale UniME, operante come agent sulla piattaforma JIRA, adottata recentemente come nuovo strumento di Help Desk di Ateneo, Jira Service Desk in versione Cloud.
3. Il corso di formazione si svolgerà in modalità telematica sulla Piattaforma Microsoft Teams e sarà tenuto dalla Dott.ssa Roberta Antonini - Product Owner e referente per tutti i progetti Atlassian, relativamente agli aspetti più teorici e dal Dott. Antonio Bitonti - Atlassian Certified Developer che si occuperà della parte più pratica, dedicata all’esercitazione.
4. Il corso di formazione si terrà il 15, 16 e 17 febbraio 2021, dalle ore 09.00 alle ore 18.00, con l’interruzione di un’ora per la pausa pranzo – per un totale di n. 8 ore effettive di formazione (programma in all. 2), secondo il calendario previsto in all. 1.
5. Per intuibili ragioni organizzative, la mancata partecipazione dovrà essere motivata e tempestivamente comunicata all’Unità di Coordinamento Tecnico Talent Management e Formazione per posta elettronica all’indirizzo [sviluppo@unime.it](mailto:sviluppo@unime.it).
6. Ai partecipanti che avranno frequentato almeno l’80% del totale del monte ore previsto, verrà rilasciato l’attestato di partecipazione.

Il Direttore Generale  
Avv. Francesco BONANNO  
(firmato digitalmente)