

GRUPPO 1 - Assistenza all'utente

1. Descrivere sinteticamente una possibile procedura di troubleshooting a fronte della segnalazione, da parte di un utente, di mancato funzionamento della postazione di lavoro
2. Un utente segnala di non riuscire ad accedere alla posta elettronica. Quali azioni intraprende?
3. Un utente segnala che nella propria postazione non c'è rete (tipicamente dice "non va internet"). Come si comporta?
4. Un utente segnala di non riuscire ad accedere al servizio di prenotazione aule attraverso il portale Web www.units.it. Come si comporta?
5. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: <<Nell'Aula T_A non si sente chi interviene da casa. Ci deve essere un problema di casse. Si può fare qualcosa?>>. Quali azioni intraprende?
6. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: <<Buongiorno Aula T_B Edificio D richiedo intervento urgente, Non sentiamo la voce di un relatore a distanza>>. Quali azioni intraprende?
7. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << @supporto_aule buon giorno, a casa non sentono l'audio. Ho provato a chiudere la sessione e adesso non riesco a riavviarlo, mi dà errore. URGENTE>>. Quali azioni intraprende?
8. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << @supporto_aule buongiorno in aula 4C edificio D non funziona il microfono e gli studenti da remoto non sentono>>. Quali azioni intraprende?
9. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << buongiorno, richiedo supporto nell'aula 3A edificio D per malfunzionamento audio e video>>. Quali azioni intraprende?
10. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << A chi di dovere, in aula magna C11 la qualità dell'audio è molto scadente e gli studenti da casa non riescono a seguire. Inoltre, sentite le registrazioni confermo che l'audio è inascoltabile. Come posso risolvere? Grazie>>. Quali azioni intraprende?
11. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: <<@supporto teams. Nell'aula B di Androna Campo Marzio, tutto funziona apparentemente, è partita la registrazione ma da remoto non sentono nulla. Grazie!>>. Quali azioni intraprende?

12. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: <<Buongiorno segnalo che in aula 3B non funziona teams (dice che il disco è pieno)>>. Quali azioni intraprende?
13. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << In aula 3b di economia il computer continua a non funzionare. Un tecnico ha provveduto a riaccenderlo, ma il computer non consente l'accesso a Teams segnalando che la scheda è troppo piena ed andrebbe liberato spazio. Grazie>>. Quali azioni intraprende?
14. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << @supporto aule L'audio in aula F, Androna Campo Marzio, non funziona, né in aula, né su teams.>>. Quali azioni intraprende?
15. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << @supporto aule in H3 Aula 2 A lo schermo proietta uno sfondo blu e non la schermata del pc. cosa devo fare? Grazie>>. Quali azioni intraprende?
16. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: <<buongiorno siamo in aula A1 Ed H3. Non riusciamo a proiettare.>>. Quali azioni intraprende?
17. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: << @supporto aule oggi in aula 1_B edificio D di economia mi dicono che da casa si sente malissimo>>. Quali azioni intraprende?



GRUPPO 2 - Conoscenza dei servizi informatici e dell'hardware, reti e sicurezza informatica

1. Spiegare cosa sono un indirizzo MAC ed un indirizzo IP
2. Dove userebbe uno switch piuttosto che un router?
3. L'Ateneo ha deciso di fornire connettività wi-fi anche a dispositivi BYOD. Quali sono i rischi?
4. Quali sono i connettori utilizzati per la trasmissione di segnali video? Le viene in mente qualche differenza tra l'uno e l'altro?
5. Descrivere funzioni e caratteristiche dei connettori più frequentemente presenti su di un generico PC.
6. Spiegare cos'è il sistema dei nomi di dominio (in inglese: Domain Name System, DNS).
7. Descriva brevemente scopo e funzionamento del protocollo DHCP.
8. Descriva il funzionamento dell'Address Resolution Protocol (ARP).
9. Descriva lo scopo e le funzionalità di un generico servizio proxy.
10. Per aumentare il livello di sicurezza delle password, cosa le verrebbe in mente?
11. Un amministratore di sistema ha il sospetto che un utente malintenzionato abbia tentato di penetrare il server che gestisce. Quali azioni potrebbe intraprendere?
12. È necessario creare una rete Wi-Fi protetta, alla quale solo alcuni dispositivi pre-approvati possono collegarsi, e nessun altro. Come si può fare?
13. Riceve la seguente segnalazione da un docente che tiene lezione in modalità mista utilizzando MS-TEAMS: <<@supporto_aule Si richiede controllo computer portatile in Sala Conferenze primo piano edificio D. Mi riportano che uno dei laureandi deve potrebbe aver inserito una usb infettata perché si sono manifestati dei problemi. Alle 13.00 inizia un convegno e avviseremo di non utilizzare il computer. >> Quali azioni intraprende?
14. Cosa si intende per Disaster Recovery (DR)?
15. Quali sono i pregi e i difetti di un servizio di rete Wi-Fi rispetto a quello erogato via cavo?

16. Deve comunicare ai gestori della rete di Ateneo l'indirizzo IP utilizzato da una generica postazione di lavoro. Cos'è e come lo ricava?
17. Deve comunicare ai gestori della rete di Ateneo l'indirizzo MAC della scheda di rete di una generica postazione di lavoro. Cos'è e come lo ricava?



GRUPPO 3 - Conoscenza dello Statuto di Ateneo

1. Nello Statuto dell'Università degli Studi di Trieste, chi è il Rettore?
2. Nello Statuto dell'Università degli Studi di Trieste, chi è il Direttore Generale?
3. Nello Statuto dell'Università degli Studi di Trieste, cos'è il Senato Accademico?
4. Nello Statuto dell'Università degli Studi di Trieste, cos'è il Consiglio di Amministrazione?
5. Nello Statuto dell'Università degli Studi di Trieste, cos'è il Consiglio degli Studenti?
6. Nello Statuto dell'Università degli Studi di Trieste, quali sono i principali Organi di governo?
7. Nello Statuto dell'Università degli Studi di Trieste, quali sono le principali strutture di ricerca e didattiche?
8. Quali sono le principali caratteristiche di un dipartimento universitario?
9. È a conoscenza del fatto che l'Università degli Studi di Trieste adotta un Codice unico di comportamento e Etico? e se sì, quale è lo scopo?
10. Quali sono le missioni istituzionali di una università?
11. Nella Governance dell'Ateneo cosa rappresenta il Rettore e cosa il Direttore generale?
12. Che ruolo ha il Direttore di Dipartimento?
13. A chi è demandata la funzione di organizzazione e coordinamento delle attività di ricerca e dell'offerta formativa in Ateneo?
14. Quale funzione prevalente svolge il Consiglio di Amministrazione di UniTS?
15. Quali sono gli organi deliberativi in Ateneo?
16. Come sono nominati i membri esterni del CdA dell'Università di Trieste?
17. Chi è il Garante di Ateneo secondo lo statuto dell'università di Trieste?

Accertamento lingua inglese

1. The Smiths live in a house. They have a living room. They watch TV in the living room. The father cooks food in the kitchen.
2. The Smiths live in a house. They eat in the dining room. The house has two bedrooms. They sleep in the bedrooms.
3. The Smiths live in a house. They keep their clothes in the closet. There is one bathroom. They brush their teeth in the bathroom.
4. I just returned from the greatest summer vacation! It was so fantastic, I never wanted it to end. I spent eight days in Paris, France. My best friends, Henry and Steve, went with me.
5. I just returned from the greatest summer vacation! We had a beautiful hotel room in the Latin Quarter, and it wasn't even expensive. We had a balcony with a wonderful view.
6. My family lives in a small house. It's simple but pretty. It has a large garden. I like to work in the garden but my sister hates to work in the garden. She prefers to read. She reads in the morning, in the afternoon and at night.
7. Lucas goes to school every day of the week. He has many subjects to go to each school day: English, art, science, mathematics, gym, and history. His mother packs a big backpack full of books and lunch for Lucas.
8. Monday is viewed by many to be the "worst" day of the week, as it marks the return to work following the weekend, when most full-time employees are given two days off.
9. Martha is at the supermarket, getting ready for a house party. She has a list of what she needs with her as she goes along.
10. I look forward to hearing from you soon. Like I said, don't hesitate to stay in touch more often. Perhaps you could even come to visit! What do you think?
11. My family always eats breakfast and dinner together. We talk. We laugh. Then my sister washes the dishes.
12. At night dad likes to listen to music. Mom works on the computer. I watch television. And my sister reads.
13. I arrive at the office at 8:30 AM. I say good morning to all my workmates then I get a big cup of hot coffee.

14. I turn on my computer and read my email. Some days I have a lot to read. Soon I need another cup of coffee.
15. My name is Clark, and I will tell you about my city. I live in an apartment. In my city, there is a post office where people mail letters.
16. George asked if he could have a horse, but his parents said no because horses are too big.
17. George decides he wants to get a turtle for his birthday. He buys a book on how to take care of a turtle and a list of what types of turtles the store has.