

BUSINESS SERVICE CATALOG

SERVIZIO DI CONNETTIVITA' INTERNET

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Codice documento BSC/01

Versione 00 del 20/09/2023

Livello di confidenzialità PUBBLICO

Preparato

Controllato

Approvato

Resp. Funzione

RGQ

RDSGI

Fabio TONELLI

Francesca GRAZIOTIN

Fabio TONELLI

Firma



Francesca GRAZIOTIN



Data

2023-10-16

2023-10-16

2023-10-16

INDICE

1. SCOPO	2
2. CATALOGO SERVIZI	2
2.1 Scopo del servizio di Connettività	3
2.2 Descrizione del servizio	3
2.3 Elenco utenze servite	3
2.4 Tipologia di Attività, Modalità di consuntivazione ed attivazione	4
2.5 Tipologia di segnalazioni / richieste (ticket) gestite.....	5
2.6 ticket di tipo Incident	5
2.6.1 Definizione dei tempi dei Livelli di Servizio	6
2.6.2 Tempistiche dei ticket incident.....	6
• PRIORITA' ALTA.....	6
• Priorità' MEDIA	7
• Priorità BASSA.....	7
2.7 Ticket Change Request	7
2.8 Orari del servizio	7
3. RELAZIONE TRA I SERVIZI.....	8
4. STRUMENTI UTILIZZATI	8
4.1 Tool Help Desk	8
4.2 Tool per il monitoraggio	8
4.3 Tool per i Controlli Periodici	8

1. SCOPO

Scopo del presente catalogo è:

- fornire una sorgente univoca di informazioni consistenti sul servizio fornito
- Rendere le informazioni nel catalogo ampiamente disponibili
- Assicurarci che le informazioni nel catalogo siano aggiornate ed opportunamente mantenute.

2. CATALOGO SERVIZI

Il servizio che A.S.M. Vigevano e Lomellina S.p.A (nel seguito denominata ASM) fornisce in conformità alla norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1 è classificato come segue:

- **Connettività Internet**

2.1 Scopo del servizio di Connettività

L'obiettivo del servizio di Connettività è garantire il collegamento internet alle Sedi del Comune di Vigevano, ai plessi scolastici comunali e ad altri edifici comunali come meglio specificato al punto 2.3, assicurando livelli di servizio adeguati e concordati.

2.2 Descrizione del servizio

ASM ha acquisito il titolo di Internet Service Provider (ISP) ed è Autonomous System, potendo così erogare all'Amministrazione comunale banda ultra larga, gestita attraverso un proprio P.O.P. (Point of Presence) Data Center e convogliata in città attraverso la rete in fibra ottica Vigevano Smart City (135 km - doppio anello a 10Gbs con distribuzione a Giga).

La disponibilità di banda ultra larga erogata al Comune da ASM (ISP-internet service provider) è attualmente di 2 Gbps (*Giga Bit Per Secondo*), espandibile a richiesta.

La banda internet complessiva viene ripartita tra gli edifici pubblici ed i dispositivi relativi ai vari servizi erogati secondo esigenze, sempre rimodulabile (ad es. per ogni plesso scolastico sono riservati 100 Mbps).

A differenza di quella normalmente erogata dagli operatori di telecomunicazioni ASM garantisce la banda internet Smart City al 99%.

2.3 Elenco utenze servite

Codice Armadio	Utenza	Location
A01	Palazzo Municipale	piazza Sant'Ambrogio
A04	Palazzo Esposizioni	piazza Calzolaio d'Italia
A07	Palazzo Roncalli	via del Popolo
B01	Polizia Locale - URSUS	via San Giacomo
B02	Scuola Besozzi	viale dei Mille
B03	Scuola Bramante	via valletta Fogliano
B05	Scuola De Amicis	viale Libertà
B08	Biblioteca Mastronardi	corso Cavour
B09	Scuola Regina Margherita	via Carducci - sotterranei scuola
B10	Cimitero uffici	viale del Cimitero
B11	Scuola Mondetti	via Mondetti
B12	Asilo Giardino	via Treves
B13	Parco Pertini	via Leonardo Da Vinci
B16	Palazzo Merula	via Merula
B17	Teatro Cagnoni	via Guido Da Vigevano
B18	CSE	viale Petrarca
B21	Scuole Vidari	via Diaz
B23	Tribunale	via San Pio V
B24	Biblioteca dei Ragazzi - Cordone	via Boldrini
B32	Scuola Materna Cararola	Via Beatrice D'este
B33	Scuola Ramella	via Botto
B34	Scuola Materna Boschetti Alberti	via Arona

B38	Scuola Primaria Ada Negri	via Gravellona
B39	Scuola Materna Pistoja Mastronardi	via Gravellona
B42	Protezione Civile	via Martiri delle Foibe
B43	Stazione Carabinieri	via Castellana
B45	Istituto Costa	piazza Calzolaio d'Italia
B47	Palazzetto dello Sport	via Cappuccini
C01	Scuola Media Robecchi	viale libertà
C03	Scuola Primaria Anna Botto	via Santa Maria
C04	Scuola Materna Santa Maria delle Vigne	via Santa Maria
C10	UGART - CPIA	via Pisani
C11	Agenzia delle Entrate	via Pisani
C13	Pinacoteca	Castello - primo piano prima scuderia
C15	Ufficio Custodi Castello	Castello - primo maschio
C16	Sala del Duca (TD1)	Castello - secondo maschio
C17	Sala della Duchessa (TD2)	Castello - Sala della Duchessa
C18	Museo Leonardiana (TD3)	Castello - Leonardiana
C20	PalaBonomi	viale Libertà
C21	Polizia di Stato	viale Libertà
C22	ALER - ufficio Politiche Abitative	via Pisani
C23	Scuola Primaria Ricci	via Cesare Beccaria
C28	Scuola Materna Deomini	viale Sforza
C29	Asilo Nido Arcobaleno	viale Sforza
C30	Scuderie Castello	Castello - scala ingresso Pinacoteca
C31	Scuola Materna Cararola	via Cararola
D01	Museo della Calzatura	Castello - Museo della calzatura
D02	Mascalcia	Castello - Mascalcia

2.4 Tipologia di Attività, Modalità di consuntivazione ed attivazione

Tipologia di Attività	Modalità di consuntivazione*
Service Management (gestione e coordinamento dei servizi)	Canone
Gestione Ticket / Help Desk 1 ricezione richieste, triage ed erogazione supporto 1° livello)	Canone
Monitoraggio Processi	Canone
Supporto Operativo Tecnici	Canone
Manutenzione Correttiva	Canone
Manutenzione Evolutiva o Adattiva	Progetto

***Modalità di consuntivazione**
 Può essere a: Canone - Progetto

2.5 Tipologia di segnalazioni / richieste (ticket) gestite

Monitoraggi e Controlli Automatici e/o Schedulati

In questo caso non esiste una richiesta specifica, ma un accordo di servizio sulla base del quale le risorse dedicate al servizio agiscono in autonomia effettuando i controlli previsti per garantire la disponibilità del servizio. (eventuali problemi riscontrati e non risolvibili con immediatezza daranno luogo all'apertura di «Incident»).

Incident

Questo tipo di richieste è correlato all'identificazione di malfunzionamenti che emergono durante l'esecuzione delle attività operative ed è quindi caratterizzato dalla «NON pianificabilità». Questa sola caratteristica nulla dice della priorità da assegnare alla richiesta, né del tipo di attività che possano essere necessarie per risolverla. Devono essere presi incarico e risolti secondo il livello di servizio concordato contrattualmente come da tabella SLA al punto 2.6.2

Change Request

Esprime le necessità note che comunicate con adeguato anticipo possono essere analizzate, qualificate, definite e pianificate sia in termini di scadenze che di risorse e quindi concordate. L'adeguato anticipo è anche in relazione con la complessità della richiesta ed è quindi opportuno che le stesse vengano comunicate al più presto per essere analizzate e pianificate come necessario.

2.6 ticket di tipo Incident

A ciascun "ticket" di tipo Incident viene assegnato un determinato livello di priorità definito in automatico dai fattori di urgenza e di impatto secondo i criteri riassunti nella tabella di seguito. La priorità determina l'ordine di presa in carico in caso di contemporaneità ed i limiti temporali per la presa in carico/risoluzione.

		IMPATTO		
		PRIORITA'	1= Singolo Utente	2 = Gruppo Utenti
URGENZA	1 = Bloccante	Bassa	Media	Alta
	2 = Non Bloccante	Bassa	Media	Media

Tabella 1a – Criteri di determinazione del livello di priorità ticket di tipo Incident

Priorità Alta	
Indisponibilità sistema, blocco completo del servizio	Errore bloccante per intero servizio
Priorità Media	

Degrado o blocco di processi con impatto limitato	Blocco di funzionalità con impatto limitato ad un gruppo di utenti o problema non bloccante parziale o esteso a intero servizio
Priorità Bassa	
Degrado o blocco di produttività singole	Il problema impatta su un singolo utente

Tabella 1b – Descrizione livelli di priorità ticket

Circa le modalità di assegnazione delle priorità, gestite in base ai criteri e alle tabelle di cui sopra, è comunque possibile:

- aumentare la priorità sulla base delle valutazioni del personale tecnico incaricato della gestione dell'incident
- Confermare o modificare i parametri di Impatto e Urgenza a seguito della presa in carico del ticket, in caso di abbassamento di priorità sarà data comunicazione al richiedente.

Definizione dei tempi dei Livelli di Servizio

Sono applicate le seguenti definizioni:

- **tempo di "presa in carico"**: è il tempo entro il quale ASM, quale fornitore, prende in carico il problema, cioè legge il "ticket" attribuito che riporta un "incident" e viene data l'informazione di ricevimento ("acknowledgment");
- **tempo di "risoluzione" per le richieste di assistenza utente o di supporto operativo**: è il tempo che intercorre tra la presa in carico del problema e l'avvio dell'assistenza all'utente o la comunicazione della soluzione, che comporta la chiusura del ticket.

Tempistiche dei ticket incident

I tempi di intervento variano a seconda della priorità come meglio specificato nelle tabelle seguenti. In tali tempi non sono calcolate condizioni di funzionamento anomalo non imputabili ad asm tra cui casi fortuiti e eventi di forza maggiore (es. incendio, alluvione, disastro, serrata, scioperi, agitazioni, calamità naturali, guerre, rottura cavi in fibra ottica causato da terzi).

• **PRIORITA' ALTA**

SLA Comune di Vigevano		
Mancata disponibilità del servizio sui NODI PRINCIPALI CON COLLEGAMENTO IN FIBRA RIDONDATO		
Tempo presa in carico	4 h	H24 7/7
Tempo risoluzione	8 h	H24 7/7
Mancata disponibilità del servizio sui NODI PRINCIPALI CON COLLEGAMENTO IN RIDONDATO		
Tempo presa in carico	8 h	H24 7/7
Tempo risoluzione	48 h	H24 7/7

Le ore sono intese come ore consecutive.

- **Priorità' MEDIA**

TR < 40 h nel 90% dei casi

Dove TR è il Tempo di Ripristino calcolato su base mensile e le ore sono intese come ore lavorative.

- **Priorità BASSA**

TR < 80 h nel 90% dei casi

Dove TR è il Tempo di Ripristino calcolato su base mensile e le ore sono intese come ore lavorative.

2.7 Ticket Change Request

A ciascun "ticket" di tipo Change Request come anticipato precedentemente non viene assegnato un livello di priorità in quanto le scadenze vengono concordate in fase di pianificazione con il richiedente.

2.8 Orari del servizio

Il servizio è attivo H24 7/7 e monitorato costantemente da sistema informatico di monitoraggio.

3. RELAZIONE TRA I SERVIZI

Tutti i servizi riportati nel catalogo possono essere erogati sia in maniera indipendente che in qualunque combinazione tra di loro, come indicato nella tabella seguente.

Servizio	Servizio pre-requisito	Abbinabile a	Incompatibile con
CONNETTIVITA'	--	tutti i servizi presenti nel Business Service Catalog	--

4. STRUMENTI UTILIZZATI

4.1 Tool Help Desk

ASM utilizza un proprio Tool di Service Desk and Issue Tracking per la registrazione di tutte le richieste di attività, supporto e di gestione incidenti/problemi da parte del Cliente, assicurando il monitoraggio ed il tracking degli stessi.

Il Tool di Service Desk ASM permette di creare prima e successivamente visualizzare, lo stato di ogni richiesta. Eventualmente è possibile attivare un'area Knowledge Base, tramite cui si possono effettuare ricerche per reperire informazioni utili su problemi risolti in precedenza.

Inoltre, lo strumento include una funzionalità per la misurazione e la gestione degli SLA e in particolare, permette di documentare i tempi di presa in carico e i tempi di risoluzione, controllandone la conformità con i livelli di servizio definiti e parametrizzati a sistema.

4.2 Tool per il monitoraggio

ASM utilizza, ove previsto un tool per il monitoraggio e gli stati di disponibilità dei sistemi, già collegati e configurati e l'individuazione proattiva di colli di bottiglia e situazioni di errore, che sono segnalati al team di supporto via mail in seguito ad adeguata configurazione delle funzionalità di alerting.

4.3 Tool per i Controlli Periodici

ASM utilizza un tool per l'esecuzione dei controlli puntuali (operazioni pianificate) per la gestione e la verifica dei sistemi.

Confermo di aver letto il documento in forma integrale

Resp. Funzione

Fabio TONELLI



RGQ

Francesca GRAZIOTIN



RDSGI

Fabio TONELLI



Signature Certificate

Reference number: TGGYR-7GRJW-RHYQP-NVQPJ

Signer

Timestamp

Signature

Francesca GRAZIOTIN

Email: francesca.graziotin@asmvigevano.it

Sent: 16 Oct 2023 10:36:36 UTC
Viewed: 16 Oct 2023 10:37:19 UTC
Signed: 16 Oct 2023 10:37:45 UTC

Francesca GRAZIOTIN

Recipient Verification:

✓ Email verified 16 Oct 2023 10:37:19 UTC

IP address: 185.56.120.75
Location: Vigevano, Italy

Fabio TONELLI

Email: fabio.tonelli@asmvigevano.it

Sent: 16 Oct 2023 10:36:36 UTC
Viewed: 16 Oct 2023 11:26:52 UTC
Signed: 16 Oct 2023 11:28:11 UTC



Recipient Verification:

✓ Email verified 16 Oct 2023 11:26:52 UTC

IP address: 151.36.101.42
Location: Milan, Italy

Document completed by all parties on:

16 Oct 2023 11:28:11 UTC

Page 1 of 1



Signed with PandaDoc

PandaDoc is a document workflow and certified eSignature solution trusted by 40,000+ companies worldwide.

