

BUSINESS SERVICE CATALOG

SERVIZIO INFRASTRUCTURE AS A SERVICE (IAAS)

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Codice documento BSC/03

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	2
2.2 Descrizione del servizio	2
2.3 Tipologia di Attività, Modalità di consuntivazione ed attivazione	2
2.4 Tipologia di segnalazioni / richieste (ticket) gestite.....	3
2.5 Ticket di tipo Incident.....	4
2.5.1 Definizione dei tempi dei Livelli di Servizio	4
2.5.2 Tempistiche dei ticket di tipo Incident	5
• Priorità ALTA	5
• Priorità MEDIA	5
• Priorità BASSA.....	5
2.6 Ticket di tipo Request.....	5
3. RELAZIONE TRA I SERVIZI.....	6
4. STRUMENTI UTILIZZATI	6
4.1 Tool Help Desk	6
4.2 Tool per il monitoraggio	6
4.3 Tool per i Controlli Periodici	6

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:

- **IAAS Infrastructure as a service**

2.1 Scopo del servizio

L'obiettivo del servizio IAAS è quello di fornire servizi cloud alle PA assicurando livelli di servizio adeguati e concordati.

2.2 Descrizione del servizio

ASM vigevano e Lomellina ha qualificato il proprio datacenter ACN (agenzia per la cybersicurezza nazionale) cloud PA ed è quindi in grado di erogare servizi di tipo IAAS infrastructure as a service) alla Pubblica Amministrazione. La qualifica ottenuta permette di ospitare macchine virtuali dei clienti nella propria infrastruttura.

L'infrastruttura di virtualizzazione è basata su nodi vmware e sistema di backup veeam

E' previsto un sistema di backup giornaliero a due livelli (locale + esterno)

E' previsto il sistema di replica delle vps su un nodo esterno al datacenter

Tutti i sistemi (fisici e applicativi) sono monitorati

2.3 Tipologia di Attività, Modalità di consuntivazione ed attivazione

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

LISTINO

L'aggiunta di nuove risorse sarà effettuata applicando il seguente listino:

Descrizione	importo	importo Scontato PA 25%
"Pool base" di risorse virtuali: CPU[5vCPU], RAM[10GB], HD[500GB];	94,00 €	70,50 €
Risorse aggiuntive CPU: [1vCPU];	6,70 €	5,03 €
Risorse aggiuntive RAM: [1GB];	1,90 €	1,43 €
Risorse aggiuntive Storage: [10GB].	0,70 €	0,53 €
VN base - IP 1 slot di 16 IP pubblici /privati	2,08 €	1,56 €
IMPORTO BACKUP vStorage XLarge: [5 TB]	84,00 €	63,00 €

2.4 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»).

Request

Sono richieste di attivazione o dismissione di risorse previste dal listino o attività di supporto all'esecuzione di attività a favore degli utenti di riferimento (referenti tecnici).

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, nel 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.

2.5 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.

2.5.1 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"**: 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.

2.5.2 Tempistiche dei ticket di tipo 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).

- **Priorità ALTA**

SLA Comune di Vigevano		
Tempo presa in carico	8 h	H24 7/7
Tempo risoluzione	24 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.

2.6 Ticket di tipo Request

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

3. RELAZIONE TRA I SERVIZI

Tutti i servizi riportati nel presente 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
IAAS	connettività	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: RS4PC-8HVUD-UUEB-STZGN

Signer

Timestamp

Signature

Francesca GRAZIOTIN

Email: francesca.graziotin@asmvigevano.it

Sent: 16 Oct 2023 13:39:36 UTC
Viewed: 16 Oct 2023 13:43:09 UTC
Signed: 16 Oct 2023 13:43:41 UTC

Francesca GRAZIOTIN

Recipient Verification:

✓ Email verified 16 Oct 2023 13:43:09 UTC

IP address: 185.56.120.75
Location: Vigevano, Italy

Fabio TONELLI

Email: fabio.tonelli@asmvigevano.it

Sent: 16 Oct 2023 13:39:36 UTC
Viewed: 16 Oct 2023 14:44:10 UTC
Signed: 16 Oct 2023 14:44:36 UTC



Recipient Verification:

✓ Email verified 16 Oct 2023 14:44:10 UTC

IP address: 185.56.120.75
Location: Vigevano, Italy

Document completed by all parties on:

16 Oct 2023 14:44:36 UTC

Page 1 of 1



Signed with PandaDoc

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

