



## BUSINESS SERVICE CATALOG

# SERVIZIO DI FONIA

### SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

*Codice documento*                      BSC/08

*Versione*                                      00 del 20/09/2023

*Livello di confidenzialità*              PUBBLICO

*Preparato*

*Controllato*

*Approvato*

Resp. Funzione

RGQ

RDSGI

Fabio TONELLI

Francesca GRAZIOTIN

Fabio TONELLI

*Firma*

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fabio Tonelli", on a white rectangular background.

Francesca GRAZIOTIN

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fabio Tonelli", on a white rectangular background.

*Data*

2023-10-16

2023-10-17

2023-10-16

## INDICE

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

## 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:

- **FONIA**

### 2.1 Scopo del servizio

L'obiettivo del servizio fonia è fornire un servizio composto da centralino telefonico gestito e fornitura telefoni

### 2.2 Descrizione del servizio

Sono attivi circa 500 telefoni sia VOIP che analogici gestiti da un centralino virtuale (let's call) sito presso il datacenter di ASM. L'accesso alla rete fonia esterna (trunk) non è fornito da ASM Vigevano ma è in capo al cliente. Il collegamento tra il centralino, i trunk sip e i telefoni avviene su VLAN dedicata all'interno della rete metropolitana gestita da ASM.

### 2.3 Elenco plessi per i quali è erogato il servizio

Nome plesso	Location	N°telefoni
Municipio	c.so Vittorio Emanuele II, 25	245
Uffici Comunali – Palazzo Esposizioni	p.za Calzolaio d'Italia, 11	100
Polizia Locale	via San Giacomo, 11	53
Uffici Comunali	via Pisani	14
Teatro Cagnoni	c.so Vittorio Emanuele II, 45	6
Istituto Costa	p.za Calzolaio d'Italia, 11	2
Castello	Castello Sforzesco	2
Cimitero	via del Cimitero	3
Protezione Civile	via Martiri delle Foibe	1
SIL	p.za del Mercato	21
Scuola Besozzi	via Giusti	17

## 2.4 Tipologia di Attività, Modalità di consuntivazione ed attivazione

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

### Request

Sono richieste di attività con basso impatto e rischio, di bassa complessità e che vengono eseguite seguendo dettagliate procedure scritte o richieste per attività di supporto all'esecuzione di attività a favore degli utenti di riferimento (referenti tecnici). Devono essere presi incarico e risolti secondo il livello di servizio come da tabella SLA al punto 2.7.2.

### 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

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. Esempio di change sono l'aggiunta di un nuovo plesso.

## 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 dispositivo	2 = Gruppo Dispositivi
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 dispositivi o problema non bloccante parziale o esteso a intero servizio
Priorità Bassa	
Degrado o blocco di produttività singole	Il problema impatta su un singolo dispositivo

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.

### 2.6.1 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" o una richiesta di altra natura 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 sul dispositivo o la comunicazione della soluzione, che comporta la chiusura del ticket.

### 2.6.2 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		
Tempo presa in carico	8 h	H24 7/7
Tempo risoluzione	72 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 di tipo Request

A ciascun "ticket" di tipo Request viene assegnato un determinato livello di priorità definito in automatico dal fattore 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 Dispositivo	2 = Gruppo Dispositivi	3 = Intero Servizio
Ticket Request	Bassa	Media	Media

Tabella 2a – Criteri di determinazione del livello di priorità ticket di tipo Request

Priorità Media	
----------------	--

Richiesta di intervento standard su gruppo di dispositivi o intero servizio	La richiesta ha impatto limitato ad un gruppo di dispositivi o a intero servizio
<b>Priorità Bassa</b>	
Richiesta di intervento standard su singolo dispositivo	La richiesta impatta su un singolo dispositivo

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.

### 2.7.1 Definizione dei tempi dei Livelli di Servizio

Sono applicate le seguenti definizioni:

- **tempo di "risoluzione" per le richieste di assistenza dispositivo o di supporto operativo:** è il tempo che intercorre tra la presa in carico del problema e l'avvio dell'assistenza sul dispositivo o la comunicazione della soluzione, che comporta la chiusura del ticket.

### 2.7.2 Tempistiche dei ticket Request

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' MEDIA**

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.

- **Priorità BASSA**

TR < 120 h nel 90% dei casi
-----------------------------

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

## 2.8 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 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
FONIA	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



**RSGQ**

Francesca GRAZIOTIN



**RDSGI**

Fabio TONELLI





# Signature Certificate

Reference number: CDVJT-P7DBN-KCA6E-OJ9QJ

## Signer

## Timestamp

## Signature

### Francesca GRAZIOTIN

Email: francesca.graziotin@asmvigevano.it

Sent: 17 Oct 2023 06:28:05 UTC  
Viewed: 17 Oct 2023 06:28:28 UTC  
Signed: 17 Oct 2023 06:28:50 UTC



### Recipient Verification:

✓ Email verified 17 Oct 2023 06:28:28 UTC

IP address: 185.56.120.75  
Location: Vigevano, Italy

### Fabio TONELLI

Email: fabio.tonelli@asmvigevano.it

Sent: 17 Oct 2023 06:28:05 UTC  
Viewed: 17 Oct 2023 07:45:39 UTC  
Signed: 17 Oct 2023 07:46:18 UTC



### Recipient Verification:

✓ Email verified 17 Oct 2023 07:45:39 UTC

IP address: 151.82.100.91  
Location: Brescia, Italy

Document completed by all parties on:

17 Oct 2023 07:46:18 UTC

Page 1 of 1



Signed with PandaDoc

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

