

BUSINESS SERVICE CATALOG
SERVIZIO DI WIFI PUBBLICO

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Codice documento BSC/02

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 Elenco degli hot spot attivi	2
2.4 Tipologia di Attività, Modalità di consuntivazione ed attivazione	5
2.5 Tipologia di segnalazioni / richieste (ticket) gestite	5
2.6 Ticket di tipo Incident	6
2.6.1 Definizione dei tempi dei Livelli di Servizio	7
2.6.2 Tempistiche dei ticket Incident	7
• PRIORITA' ALTA	7
• Priorità' MEDIA	7
• Priorità BASSA	7
2.7 Ticket di tipo Request	7
2.7.1 Definizione dei tempi dei Livelli di Servizio	8
2.7.2 Tempistiche dei ticket Request	8
• Priorità' MEDIA	8
• Priorità BASSA	9
2.8 Orari del servizio	9
3. RELAZIONE TRA I SERVIZI	10
4. STRUMENTI UTILIZZATI	10
4.1 Tool Help Desk	10
4.2 Tool per il monitoraggio	10
4.3 Tool per i Controlli Periodici	10

1. SCOPO

Scopo del presente catalogo è:

- fornire una sorgente univoca di informazioni consistenti sul servizio fornito
- rendere le informazioni nel catalogo ampiamente disponibili
- assicurarsi 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:

- **WIFI pubblico**

2.1 Scopo del servizio

L'obiettivo del servizio wifi pubblico è fornire un accesso wifi gratuito in determinate aree del comune di Vigevano, come meglio specificato al punto **2.3**, assicurando livelli di servizio adeguati e concordati.

2.2 Descrizione del servizio

Sono attivi circa 110 hotspot wifi pubblici all'interno della città di Vigevano. Gli hotpost sono stati installati sia in aree pubbliche (parchi, piazze, via, ecc) che all'interno di edifici ad uso pubblico (musei, sale conferenze, ecc).

La descrizione dettagliata delle modalità di erogazione del servizio è pubblicata sul sito di ASM www.asmvigevano.com al seguente link:

<https://www.asmvigevano.it/wp-content/uploads/2020/06/LINEE-GUIDA-PER-ACCESSO-ALLA-RETE-WI-FI-PUBBLICA-VigevanoSMART.pdf>

Sempre sul sito di ASM è stata pubblicata una breve guida al servizio per gli utenti finali:

https://www.asmvigevano.it/wp-content/uploads/2020/06/Smart_Guide_WI-FI.pdf

l'elenco delle aree servite con la copertura indicativa è consultabile al seguente link

<https://www.asmvigevano.it/wp-content/uploads/2020/06/Mappa-Copertura-Wi-Fi.pdf>

2.3 Elenco degli hot spot attivi

CODICE	POSIZIONE	COORDINATE GPS
APMAN001E	Piazza Ducale scalone portici	45.317216, 8.857523
APMAN002E	Cortile Castello sotto torre Bramante	45.316925, 8.857081
APMAN004	Pinacoteca 1 di 4 scala 10	45.190491, 8.5125855
APMAN005	Pinacoteca 2 di 4 scala 7	45.190308, 8.5126065
APMAN006	Pinacoteca 3 di 4 scala 4	45.185969, 8.5125031

APMAN007	Pinacoteca 4 di 4 scala 1	45.185979, 8.5124029
APMAN008	Museo della Calzatura	45.316118, 8.856148
APMAN009	parco Costa 1 di 2 (area cani)	45.325386, 8.866897
APMAN010E	parco Costa 2 di 2 (uscita vicolo scotti)	45.325386, 8.866897
APMAN011	Costa/Domenicani	45.326432, 8.864819
APMAN012E	Piazza Volta	45.314879, 8.851544
APMAN015	Pavia/Giacchetta	45.312578, 8.859941
APMAN017	Stadio	45.323605, 8.850950
APMAN018	Sportello ufficio Tecnico Ingresso Cesare Battisti	45.317653, 8.859597
APMAN019	Mulini/Domenicani	45.314374, 8.853993
APMAN020E	Biblioteca Mastronardi 1/5	45.319889, 8.855739
APMAN021E	Biblioteca Mastronardi 2/5	45.319889, 8.855739
APMAN022	Via Boldrini/Roncalli	45.316507, 8.854667
APMAN023E	Biblioteca Mastronardi 3/5	45.318027, 8.859630
APMAN024E	Biblioteca Mastronardi 4/5	45.318027, 8.859630
APMAN025	Palazzo Esposizioni - Ingresso	45.315223, 8.850327
APMAN026	Stazione FS - Viale Mazzini	45.313006, 8.861439
APMAN029	Strada Coperta superiore lato Cavallerizza	45.315912, 8.858510
APMAN030	Popolo/Repubblica	45.315732, 8.855768
APMAN031E	Popolo/Roncalli	45.316498, 8.855686
APMAN032	Regina Margherita	45.326432, 8.864819
APMAN033	Regina Margherita	45.326432, 8.864819
APMAN034E	S.Pio V	45.315378, 8.854623
APMAN035E	largo galimberti	45.31451, 8.85528
APMAN036	scuola De Amicis	45.321923, 8.873711
APMAN037	scuola besozzi	45.315613, 8.845690
APMAN038E	Madonna della neve	45.319958, 8.859828
APMAN039	Repubblica Mulini	45.315313, 8.853462
APMAN041E	carrobbio/riberia	45.314647, 8.857289
APMAN042E	Beatrice D'Este	45.323045, 8.866154
APMAN043	Strada Coperta superiore lato Cavallerizza	45.315838, 8.858762
APMAN046	QST03 - Carobbio Costa	45.315082, 8.856428
APMAN049E	QST11-cimitero ingresso2	45.327013, 8.866765
APMAN050E	Ducale Popolo	45.317380, 8.857198
APMAN051E	Cavallerizza facciata esterna	45.315951, 8.859355
APMAN052E	Castello Custodi (1 piano)	45.316521, 8.857150
APMAN053E	Cortile Castello Custodi Boschetto	45.316331, 8.857310
APMAN054E	Strada Coperta inferiore portone	45.315994, 8.8584726
APMAN055E	Strada Coperta inferiore centro	45.315695, 8.859257
APMAN056E	Interno Cavallerizza	45.315398, 8.860191
APMAN057E	Interno Cavallerizza	45.315477, 8.859649

APMAN058E	Biblioteca dei Ragazzi	
APMAN059E	Ufficio Vice Sindaco	45.317984, 8.860072
APMAN060E	Castello - Ex Mascalcia	45.316180, 8.855878
APMAN062E	Vicolo Seminario	45.314831, 8.850558
APMAN063E	Via Merula	45.314831, 8.850558
APMAN064E	Via Santa Croce	45.314831, 8.850558
APMAN065E	Portici/santa croce	45.314831, 8.850558
APMAN066E	Varco ZP4 xx Settembre	45.315873, 8.858588
APMAN067E	Varco ZP1 Vittorio Emanuele II	45.318574, 8.859022
APMAN068E	Castello - Sala Duchessa PT	45.316025, 8.857943
APMAN069E	Castello - Sala Duchessa P-1	45.316025, 8.857943
APMAN070E	Bolivia - Sagrato chiesa (Battù)	45.322958, 8.837689
APMAN071E	S. Ambrogio - Battisti	45.317581, 8.859963
APMAN072E	Castello - Area Espositiva P-1 (sala 29)	45.316019, 8.857504
APMAN073E	Castello - Sala dell'Affresco	45.316285, 8.857384
APMAN076E	Castello - Sala del Duca P-1	45.315806, 8.857373
APMAN077E	Castello - Sala del Duca P-1	45.315806, 8.857373
APMAN078E	Castello - Area Espositiva P-1 (sala 27)	45.316019, 8.857504
APMAN079E	Castello - Area Espositiva P-1 (sala 17)	45.316019, 8.857504
APMAN080E	Castello - Area Espositiva P-1 (sala 15)	45.316019, 8.857504
APMAN081E	Castello - Area Espositiva P-1 (sala 12)	45.316019, 8.857504
APMAN084E	Castello - Prigioni P-2 (sala 106)	45.316010, 8.858137
APMAN085E	Castello - Prigioni P-2 (sala 108)	45.316010, 8.858137
APMAN086E	Castello - Prigioni P-2 (sala 110)	45.316010, 8.858137
APMAN087E	Castello - Prigioni P-2 (sala 112)	45.316010, 8.858137
APMAN088E	CASTELL18-SWL3MAN Museo Leonardiana	45.315847, 8.857283
APMAN089E	CASTELL18-SWL3MAN Museo Leonardiana	45.315965, 8.856993
APMAN093E	Switch Costa a Palazzo Esposizioni	45.315163, 8.850499
APMAN098E	SALA GIUNTA COMUNALE	45.317840, 8.859367
APMAN099E	VARCO ZTL DANTE	45.318925, 8.854022
APMAN100E	VARCO ZTL Dante/Caduti Liberazione	45.318269, 8.856254
APMAN101E	Scuola Ramella	45.32261, 8.840667
APMAN102E	S. Ambrogio - Roma	45.317163, 8.859930
APMAN103E	S. Ambrogio - Rocca Vecchia	45.317656, 8.860925
APMAN104E	S. Ambrogio - Bussi	45.317159, 8.860879
APMAN105E	DIAZ / CADORNA	45.316559, 8.853721
APMAN107E	CAIROLI / SAPORITI	45.314547, 8.859437
APMAN108E	MERULA / SILVA	45.318695, 8.857085
APMAN109E	CESAREA / CAVOUR	45.320085, 8.855916
APMAN111E	CAVALLOTTI / GRIONA	45.317408, 8.854887
APMAN112E	2° SCUDERIA CASTELLO	45.316318, 8.856231

APMAN113E	varco ZP8 Simone del Pozzo	45.31828, 8.855794
APMAN114E	2° SCUDERIA CASTELLO	45.316067, 8.856232
APMAN115E	SALA CONSILIARE COMUNE	45.317687, 8.860048
APMAN119E	Canalina P0 - PALAZZETTO SPORT VIGEVANO	45.319422, 8.831446
APMAN120E	Uffici P1 - PALAZZETTO SPORT VIGEVANO	45.319393, 8.831219
APMAN121E	Uffici P1 - PALAZZETTO SPORT VIGEVANO	45.319515, 8.831165
APMAN122E	Uffici P1 - PALAZZETTO SPORT VIGEVANO	45.319636, 8.831116
APMAN124E	Parco Pertini	45.318870, 8.864741
APMAN125E	Biglietteria - PALAZZETTO SPORT VIGEVANO	45.318866, 8.830734
APMAN126E	Biblioteca Mastronardi 5/5 - Balconata Esterna Cortile	45.319859, 8.855717
APMAN127E	Spogliatoi -1 - PALAZZETTO SPORT VIGEVANO	45.319235, 8.831031
APMAN128E	Spogliatoi -1 - PALAZZETTO SPORT VIGEVANO	45.319260, 8.831136
APMAN129E	Sala Sandro Pertini	45.318723, 8.864207
APMAN130E	1° SCUDERIA CASTELLO	45.316610, 8.856277
APMAN131E	1° SCUDERIA CASTELLO	45.316654, 8.856557
APMAN132E	1° SCUDERIA CASTELLO	45.316873, 8.856687
APMAN133E	1° SCUDERIA CASTELLO	45.316949, 8.857014

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»).

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.

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	3 = Intero Servizio
U R G E N Z A	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
Priorità Bassa	
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, ASM prevede, per l'erogazione dei Servizi a catalogo, la presenza in ufficio in orario lavorativo.

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
WIFI PUBBLICO	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: BKRQY-BKFLR-VHUNU-DASA3

Signer

Timestamp

Signature

Francesca GRAZIOTIN

Email: francesca.graziotin@asmvigevano.it

Sent: 16 Oct 2023 14:58:45 UTC
Viewed: 16 Oct 2023 14:59:09 UTC
Signed: 16 Oct 2023 14:59:29 UTC

Francesca GRAZIOTIN

Recipient Verification:

✓ Email verified 16 Oct 2023 14:59:09 UTC

IP address: 185.56.120.75

Location: Vigevano, Italy

Fabio TONELLI

Email: fabio.tonelli@asmvigevano.it

Sent: 16 Oct 2023 14:58:45 UTC
Viewed: 16 Oct 2023 15:00:04 UTC
Signed: 16 Oct 2023 15:00:40 UTC



Recipient Verification:

✓ Email verified 16 Oct 2023 15:00:04 UTC

IP address: 185.56.120.75

Location: Vigevano, Italy

Document completed by all parties on:

16 Oct 2023 15:00:40 UTC

Page 1 of 1



Signed with PandaDoc

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

