

BUSINESS SERVICE CATALOG

SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA CITTADINA

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Codice documento BSC/04

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	3
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
• Priorità 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	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
- 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:

- **Videosorveglianza Cittadina**

2.1 Scopo del servizio

L'utilizzo combinato di videocamere digitali ad elevate prestazioni, supportate da servizi Cloud ed Edge Analytics, oltre che di ottimizzazione della banda ultra larga necessaria al trasferimento degli ingenti flussi video in gioco, contribuisce alla sicurezza dei cittadini ed al monitoraggio di strade, piazze e luoghi di rilevanza storico-monumentale.

I sistemi di videosorveglianza evoluti utilizzano sistemi avanzati di ricerca (appearance search), oltre ad algoritmi di AI e Machine Learning, per individuare durante le riprese comportamenti insoliti di individui o eventi anomali anche di oggetti inanimati e automezzi che possano far presagire pericoli per la collettività o il suo patrimonio artistico e culturale.

Il sistema di Videosorveglianza territoriale di sicurezza Vigevano Smart City, messo a disposizione delle forze dell'Ordine cittadine, grazie alla rete in fibra ottica dedicata, impiega telecamere con ottica multipla, di varie sensibilità fino a 16Mpx, integrate su una piattaforma centralizzata di supervisione a disposizione nelle control rooms per la visualizzazione in real time e per le ricerche ex post sulle registrazioni archiviate ai sensi di legge.

2.2 Descrizione del servizio

Il servizio di videosorveglianza cittadina prevede circa 104 telecamere di videosorveglianza all'interno dell'area della città di Vigevano con circa 301 ottiche e un sistema di Compliant Apparent Search per ricerche mirate

I sistemi di gestione delle telecamere e registrazione dei dati sono situati nel datacenter di ASM sito in viale Leopardi, 42 – Vigevano.

Le forze dell'ordine possono accedere al sistema con postazioni dedicate site presso le loro sedi

POSTAZIONE	INDIRIZZO
Polizia Locale	via San Giacomo, 11 - Vigevano
Comando Carabinieri	via Castellana, 26 - Vigevano
Polizia di Stato	viale Libertà, 3/B - Vigevano

Le telecamere, le postazioni di consultazione e il sistema centrale di gestione e registrazione sono collegati tra di loro tramite rete in fibra ottica privata ed isolata.

2.3 Elenco degli hot spot attivi

CODICE	POSIZIONE	COORDINATE GPS	
TS_001	Decembrio/Buozzi	45.317.143	8.860.745
TS_002	Battisti/Sant. Ambrogio	45.317.571	8.859.870
TS_003	Roma/sant. Ambrogio	45.317.136	8.859.917
TS_006	Vittorio Emanuele II/Vigevano	45.317.634	8.858.870
TS_007	Vittorio Emanuele II/Vigevano	45.318.805	8.859.035
TS_008	Madonna Della Neve	45.319.958	8.859.706
TS_009	Santa Croce	45.318.031	8.858.431
TS_010	Merula/Deomini	45.318.735	8.857.532
TS_011	Giorgio Silva/Merula	45.318.695	8.857.085
TS_013	San Francesco/Simone del Pozzo	45.318.143	8.855.997
TS_013/a	San Francesco/Caduti per la Liberazione	45.318.310	8.856.208
TS_014	Dante/Cavour	45.318.947	8.853.860
TS_016	Cesarea/Biblioteca Mastronardi	45.320.085	8.855.916
TS_017	Regina Margherita	45.318.799	8.861.170
TS_018	Regina Margherita	45.319.484	8.861.316
TS_020	Via Decembrio/Vigevano	45.318.427	8.860.777
TS_021	S.Ambrogio/Decembrio(Bussi)	45.317.547	8.860.919
TS_022	DaVinci/Parco Pertini	45.318.870	8.864.741
TS_025	Rotonda Stazione	45.312.957	8.861.527
TS_026	Parcheggio Stazione	45.313.323	8.861.774
TS_029	Cavallerizza	45.315.464	8.859.970
TS_030	strada coperta sup. centrale	45.315.903	8.858.537
TS_031	strada coperta sup.parte alta	45.315.929	8.858.395
TS_031a	strada coperta sup.xx Sett.	45.315.973	8.858.464
TS_032	strada coperta sup.parte bassa	45.315.885	8.858.697
TS_033	strada coperta inferiore - verso portone	45.315.709	8.859.151
TS_033a	strada coperta inferiore - verso cavallerizza	45.315.857	8.858.655
TS_033b	strada coperta inferiore - ing. da cavallerizza	45.315.587	8.859.491
TS_034	strada coperta inferiore - sala espositiva	45.316.054	8.858.014
TS_035	Museo della calzatura	45.316.129	8.856.240
TS_035a	Ex Mascalcia	45.316.183	8.856.039
TS_037	Primo maschio	45.316.465	8.857.309
TS_037a	Custodi	45.316.340	8.857.306
TS_038	Pinacoteca	45.316.822	8.856.891
TS_039	XX Settembre -vicolo seminario	45.316.527	8.858.682
TS_040	Piazza/Duomo	45.317.173	8.858.968
TS_041	Piazza/popolo	45.317.427	8.857.208
TS_043	Portici - Santa Croce	45.317.453	8.858.003
TS_045	castello scalone>torre	45.317.105	8.857.329

TS_045b	Torre del Bramante- cortile	45.316.972	8.857.244
TS_045c	castello scalone>piazza	45.317.095	8.857.280
TS_047	Cairolì/Saporiti	45.314.534	8.859.410
TS_048	giacchetta	45.312.603	8.859.915
TS_050	saporiti/riberia	45.314.649	8.857.311
TS_051	carrobbio/costa	45.315.103	8.856.428
TS_052	costa/domenicani	45.314.512	8.856.074
TS_053a	parco riberia	45.313.952	8.855.907
TS_053b	parco riberia	45.313.678	8.856.826
TS_053c	parco riberia	45.313.678	8.856.826
TS_054	mulini/costa	45.313.224	8.855.479
TS_055	mulini/domenicani	45.314.341	8.853.976
TS_056	S.Pio V	45.315.379	8.854.607
TS_057	popolo/repubblica	45.315.738	8.855.730
TS_058	popolo/portici	45.317.397	8.857.194
TS_059	popolo/roncalli	45.316.514	8.855.676
TS_060	via boldrini	45.316.535	8.854.698
TS_061	repubblica/mulini	45.315.323	8.853.503
TS_062	piazza volta	45.315.027	8.852.035
TS_063a	pompei	45.314.747	8.851.093
TS_063b	parcheggio palaexpo	45.314.837	8.850.563
TS_070	Montegrappa/Farina (stadio)	45.323.611	8.850.928
TS_075	santa giuliana	45.321.864	8.846.589
TS_076	Palazzetto/Parcheggio	45.318.906	8.830.614
TS_077	Palazzetto/Cappuccini	45.318.974	8.831.966
TS_078	petrarca/cimitero	45.326.115	8.866.788
TS_079	B. d'este	45.323.078	8.866.136
TS_083.1	Interno stazione n°12	45.312.291	8.861.730
TS_088	via giusto	45.315.613	8.845.690
TS_090	Viale libertà	45.322.106	8.873.567
TS_091a	cimitero ingresso 2	45.327.025	8.866.786
TS_091b	cimitero ingresso 2	45.327.025	8.866.736
TS_092a	cimitero da isa	45.327.308	8.865.702
TS_092b	cimitero da isa	45.327.250	8.865.702
TS_108	Zanoletti/Buccella	45.333.520	8.853.867
TS_109	Corso Novara/Viscontina	45.336.521	8.832.348
TS_110	Via Gravellona/Casa Circondariale	45.322.751	8.809.749
TS_111	Viale Agricoltura/Svincolo V Lotto	45.295.040	8.828.897
TS_112	Cattabrega/C.so Genova	45.282.955	8.854.110
TS_113	Sforzesca/C.so Pavia	45.288.016	8.886.089
TS_115	domenicani/parcheggio	45.314.522	8.855.197

TS_117	XX Settembre - Cairoli	45.315.811	8.858.539
TS_119	gravellona/bolivia	45.324.150	8.836.686
TS_120	palazzo esposizioni	45.315.040	8.850.362
TS_121	Arona/scuola B.Alberti	45.321.110	8.842.810
TS_122	Bolivia/Chiesa	45.322.959	8.837.691
TS_123	S.Maria scuola	45.306.056	8.857.305
TS_124	S.Maria centrale asm	45.306.567	8.857.598
TS_125	Piazza S.Ambrogio/comune	45.317.579	8.860.124
TS_126	Cavallotti/griona-ztl	45.317.405	8.854.887
TS_127	Diaz/Cadorna-ztl	45.316.559	8.853.721
TS_136	Botto/Ramella	45.323.484	8.840.685
TS_135	Gravellona/Botto	45.322.608	8.840.695
TS_136/a	Botto/cappuccini	45.322.045	8.841.064
TS_137	Rocca vecchia/mercato coperto	45.317.143	8.860.745
TS_139	Carrobbio Varco ZTL	45.315.281	8.856.209

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 all'utente 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).

• Priorità ALTA

SLA Comune di Vigevano		
Tempo presa in carico	6 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.

PRIORITA'	IMPATTO		
	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 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.

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.

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
Videosorveglianza cittadina	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: UAF2U-VPZW3-UKN2V-PRPYM

Signer

Timestamp

Signature

Fabio TONELLI

Email: fabio.tonelli@asmvigevano.it

Sent:

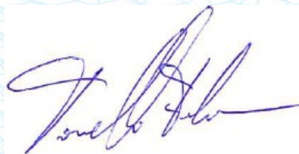
16 Oct 2023 14:44:17 UTC

Viewed:

16 Oct 2023 14:45:00 UTC

Signed:

16 Oct 2023 14:45:28 UTC



Recipient Verification:

✓ Email verified

16 Oct 2023 14:45:00 UTC

IP address: 185.56.120.75

Location: Vigevano, Italy

Francesca GRAZIOTIN

Email: francesca.graziotin@asmvigevano.it

Sent:

16 Oct 2023 14:44:17 UTC

Viewed:

16 Oct 2023 14:48:56 UTC

Signed:

16 Oct 2023 14:49:18 UTC



Recipient Verification:

✓ Email verified

16 Oct 2023 14:48:56 UTC

IP address: 185.56.120.75

Location: Vigevano, Italy

Document completed by all parties on:

16 Oct 2023 14:49:18 UTC

Page 1 of 1



Signed with PandaDoc

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

