

BUSINESS SERVICE CATALOG SERVIZIO DI CONNETTIVITA' INTERNET

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

<i>Codice documento</i>	BSC/01
<i>Versione</i>	01 del 09/12/2025
<i>Livello di confidenzialità</i>	PUBBLICO

	<i>Preparato</i>	<i>Controllato</i>	<i>Approvato</i>
	Resp. Funzione	RGQ	RDSGI
	Fabio Tonelli	Francesca Graziotin	Fabio Tonelli
<i>Firma</i>			
<i>Data</i>	09/12/2025	09/12/2025	09/12/2025

Approvazione organi di amministrazione e direttivi	
<i>Data</i>	asm vigevano e lomellina spa 

INDICE

1.	SCOPO	2
2.	CATALOGO SERVIZI.....	2
2.1	Scopo del servizio di Connattività	3
2.2	Descrizione del servizio	3
2.3	Elenco utenze servite.....	3
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	5
2.6.2	Tempistiche dei ticket incident	5
•	PRIORITA' ALTA	5
•	Priorità' MEDIA.....	5
•	Priorità BASSA	6
2.7	Ticket Change Request	6
2.8	Orari del servizio	6
3.	RELAZIONE TRA I SERVIZI.....	7
4.	STRUMENTI UTILIZZATI.....	7
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
- Assicurarsi che le informazioni nel catalogo siano aggiornate ed opportunamente manutenute.

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 (<https://www.asmvigevano.it/smartercity/> cruscotto-rete fibra ottica).

La disponibilità di banda ultra larga erogata al Comune da ASM (ISP-internet service provider) è attualmente di 1 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%.

<https://www.asmvigevano.it/smartercity/banda-ultra-larga/>

2.3 Elenco utenze servite

L'elenco è la mappatura delle utenze sono disponibili al seguente link del sito web istituzionale <https://www.asmvigevano.it/smartercity/edifici-pubblici/>

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	3 = Intero Servizio
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/problems 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.

