

ALL. 1a

CITTA' DI TORINO

ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE

SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E DEI POSTI DI LAVORO

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	3
2. PERIMETRO DEI SERVIZI	3
3. PERIODO DI EROGAZIONE	6
4. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE	6
4.1 ORARI E RIFERIMENTI.....	6
4.1.1 Servizio di accoglienza	6
4.1.2 Servizi ICT	7
4.1.3 Modalità di attivazione dell'assistenza di primo livello	7
4.2 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	7
4.2.1 Modalità di erogazione del servizio	7
5. REPORTISTICA SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	8
5.1 VOLUMI.....	8
5.2 ACCOGLIENZA E TRACCIATURA.....	8
5.3 ASSISTENZA HARDWARE PDL	8
5.4 ASSISTENZA SOFTWARE PDL.....	9
5 PRESIDIO TECNICO SISTEMISTICO.....	10
6 COORDINAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI.....	10
7 DOCUMENTI E RIFERIMENTI	10
8 SERVIZI DI BUSINESS – DESCRIZIONE	11
Comunicazione e accesso.....	11
Servizi Infrastrutturali	15
MANUTENZIONE RETE E VOIP	19

1. INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce l'*Allegato tecnico* alla Convenzione tra CSI e Città di Torino in cui è indicato il perimetro dei servizi di gestione dell'infrastruttura e dei posti di lavoro.

Sono qui specificati i servizi definiti *in continuità* e quelli *ad hoc standard* elencati nel *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte.

2. PERIMETRO DEI SERVIZI

Nella tabella seguente sono riportati i servizi erogati da CSI, articolati per Voce di rendiconto, Ambito, Servizio di business e Voce di catalogo, sulla base di servizi descritti nel "Catalogo dei Servizi di Business V 2.0" del CSI Piemonte.

I servizi delle voci di rendiconto 1, 2, 3, 4 sono descritti nel presente allegato tecnico I, così come i Servizi di business degli ambiti "Comunicazione e accesso" e "Servizi infrastrutturali" per le voci di rendiconto 6 e 7, mentre i restanti Servizi di business per le voci di rendiconto 6 e 7 si trovano nell'allegato tecnico II.

Descrizione Voce Rendiconto	Descrizione Ambito	Descrizione Servizio Business	Descrizione Voce Catalogo
1.SERVER FARM E GEST. SIST.	Servizi infrastrutturali	Server farm enterprise	Kgem Enterprise Unix
			Kgem Intel
		Servizi data center	Kgem small Unix
			Manutenzione hardware
2.SERVIZIO ASS. ALLE P.D.L.	Servizi infrastrutturali	Servizi di end-point management	Servizi infrastrutturali ad hoc
			Altri servizi di end-point management
			Gestione e assistenza hw
			Gestione e assistenza sw
3.GESTIONE RETE	Servizi infrastrutturali	Servizi di networking e VOIP	Servizi di accoglienza e assistenza remota
			Gestione servizi di networking e servizi VOIP
		Servizi di sicurezza ICT	Manutenzione rete e VOIP
4.GESTIONE POSTA ELETTRONICA	Comunicazione e accesso	Servizi di comunicazione	Servizi professionali di sicurezza ICT
			Posta elettronica
5.SERVIZI DI GEST. PERSONALE	Servizi al personale	Dematerializzazione documenti del personale	Archiviazione elettronica documenti del personale
		Servizi decisionali	DWH cedolini
		Servizio contabilità economica	Servizi aggiuntivi personalizzati
			Servizi aggiuntivi standard
			Servizio base

		Servizio gestione giuridica	Servizi aggiuntivi personalizzati Servizio completo
		Servizio rilevazione assenze presenze	Servizi aggiuntivi personalizzati Servizio avanzato
6.CONTRATTI ESTERNI -	Catasto e fiscalità	Servizi di gestione tributi comunali	Gestione dei contratti esterni
	Comunicazione e accesso	Servizi di accesso	Gestione dei contratti esterni
		Servizi di comunicazione	Domini internet Posta certificata pec
	Demografia	Nao - nuova anagrafe open	Gestione dei contratti esterni
	Facility management	Gestione del patrimonio immobiliare	Gestione dei contratti esterni
	Servizi contabili e controllo di gestione	Bilancio e ragioneria	Gestione dei contratti esterni
	Servizi infrastrutturali	Servizi di end-point management	Gestione dei contratti esterni
		Servizi di sicurezza ICT	Gestione dei contratti esterni
	Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data	Piattaforma business intelligence	Gestione dei contratti esterni
	Socioassistenziale	Sistema informativo gestionale socioassistenziale	Gestione dei contratti esterni
Territorio	Servizi specialistici territoriali	Gestione dei contratti esterni	
Web e multimedia	Siti, portali, social, multimedia e mobile	Gestione dei contratti esterni	
7.MANTENIMENTO APPLICATIVO	Attività produttive	Gestione delle istanze del commercio (SIAP)	Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
			Trattamento dati alfanumerici
	Catasto e fiscalità	Servizi catastali Servizi di gestione tributi comunali	Mantenimento applicativo
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo Trattamento dati alfanumerici
	Comunicazione e accesso	Identità digitale	Identità cittadini
			Mantenimento applicativo Trattamento dati alfanumerici
	Demografia	Servizi di comunicazione	Servizio streaming
			DWH demografia Città di torino
	Edilizia e urbanistica	Nao - nuova anagrafe open	Assistenza applicativa Mantenimento applicativo Trattamento dati alfanumerici
			Servizi per l'edilizia privata
		Servizi per l'edilizia	Assistenza applicativa

		pubblica	Mantenimento applicativo
			Trattamento dati alfanumerici
		Servizi per l'urbanistica	Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
Facility management	Gestione del patrimonio immobiliare		Trattamento dati territoriali
			Assistenza applicativa
Flussi documentali e dematerializzazione	Atti amministrativi		Mantenimento applicativo
			Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
Lavoro, formazione professionale e istruzione	Servizio di gestione archivio e protocollo		Mantenimento applicativo
			Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
Lavoro, formazione professionale e istruzione	Governance, monitoraggio, DWH lavoro, formazione professionale e istruzione		Trattamento dati alfanumerici
		Istruzione	Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
Lavoro			Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
Procurement	Servizi di gestione degli approvvigionamenti		Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
Servizi al personale	Dematerializzazione documenti del personale		Archiviazione elettronica documenti del personale
			Denuncia infortuni inail on line
	Servizi organizzativi		Pianificazione turni e programmazione dei servizi
Servizi contabili e controllo di gestione	Bilancio e ragioneria		Servizi aggiuntivi personalizzati
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
	Contabilità divisionale		Trattamento dati alfanumerici
			Assistenza applicativa
			Mantenimento applicativo
	Decentramento		Trattamento dati alfanumerici
		Assistenza applicativa	
		Mantenimento applicativo	
Fatturazione elettronica		Trattamento dati alfanumerici	
		Assistenza applicativa	
Servizi formazione	Formazione in rete		Mantenimento applicativo
Servizi per l'open-gov, decisionali, trasparenza e smart-data	Servizi decisionali e statistici		Mantenimento applicativo

	Sicurezza	Gestione processo sanzionatorio delle violazioni al codice della strada ed ai regolamenti comunali	Assistenza applicativa Mantenimento applicativo Trattamento dati alfanumerici
	Socioassistenziale	Sistema informativo gestionale socioassistenziale	Assistenza applicativa Mantenimento applicativo Trattamento dati alfanumerici
	Territorio	Governo e gestione del territorio	Supporto specialistico Trattamento dati alfanumerici
		Servizi specialistici territoriali	Assistenza applicativa Mantenimento applicativo
	Web e multimedia	Siti, portali, social, multimedia e mobile	Mantenimento applicativo
	Trasversale	Trasversale	Trattamento dati alfanumerici

3. PERIODO DI EROGAZIONE

Il servizio viene erogato dal al

Si precisa che:

- a seguito di una prima revisione del perimetro dei servizi avvenuta a **marzo 2015**, sono stati ripermetrati i seguenti servizi di interesse per il presente allegato:
 - *Riduzione dell'attività di Trattamento Dati*, escludendo i trattamenti non bloccanti per il funzionamento del Sistema Informativo Comunale
- a seguito della revisione del perimetro dei servizi avvenuta a **luglio 2015**, sono stati ripermetrati i seguenti servizi di interesse per il presente allegato:
 - *azzeramento* di tutte le quote relative al *trattamento dati relative ai diversi ambiti e servizi di business* (in particolare anche sul Servizio di business “Identità digitale” descritto nel presente documento), con mantenimento di una quota limitata da destinare ai soli *trattamenti autorizzati* esplicitamente dalla Direzione Sistemi Informativi della Città.

4. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE

4.1 ORARI E RIFERIMENTI

Di seguito sono esplicitati gli orari della disponibilità valida per tutti i servizi di business qui indicati.

Eventuali variazioni rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo sono specificate direttamente paragrafo “Modalità di accesso al servizio” dell'ambito cui il servizio di business appartiene.

4.1.1 Servizio di accoglienza

Gli orari nei quali il CSI-Piemonte garantisce la presenza di uno o più operatori per la presa in carico della segnalazione e la successiva gestione sono i seguenti:

LUNEDÌ - VENERDÌ
8.00 – 18.00

Le richieste di Assistenza ricevute dal Contact Center dopo le 16.00 verranno prese in considerazione dalle ore 9.00 del giorno successivo.

4.1.2 Servizi ICT

Gli orari nei quali il CSI-Piemonte garantisce la presenza di uno o più operatori per la gestione delle attività, se non diversamente indicato nei singoli Servizi di Business, sono i seguenti:

LUNEDÌ - GIOVEDÌ
9.00 – 12.30
14:30 – 17:00

VENERDÌ
9.00 – 12.30
14:30 – 16:00

Al di fuori degli orari sopra precisati, il servizio è generalmente disponibile, salvo casistiche particolari, ma erogato con modalità unattended, ovvero gli eventuali disservizi o interruzioni che potranno verificarsi, saranno presi in carico al ripartire del normale orario di gestione dei servizi.

4.1.3 Modalità di attivazione dell'assistenza di primo livello

Ogni singolo servizio è accessibile nelle modalità indicate dal CSI-Piemonte e successivamente concordate con l'Ente; in caso di problemi nella fruizione dei servizi sopra descritti o per ogni richiesta di supporto o di informazione, gli utenti possono rivolgersi al Contact Center del CSI-Piemonte, i cui riferimenti sono:

- numero telefonico: **011 3168888**
- posta elettronica hd_comune@csi.it.

Le modalità di gestione del Contact Center sono indicate nel Catalogo dei Servizi di Business al paragrafo “Accoglienza e tracciatura delle richieste di intervento” nell’ambito dei “Servizi infrastrutturali”.

4.2 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

4.2.1 Modalità di erogazione del servizio

I servizi vengono erogati da remoto rispetto alla sede dell'ente e in caso di necessità in modalità on site presso la sede del Cliente.

L'Assistenza Sistemistica verrà erogata in due modalità:

- assistenza locale (modalità ordinaria): il servizio viene erogato in loco dagli specialisti, direttamente presso i locali che ospitano le postazioni di lavoro e/o i server del cliente.

Trascorsi 5 giorni dalla comunicazione di risoluzione della richiesta, senza osservazioni da parte dell'utente, la richiesta viene definitivamente chiusa.

Gli interventi di assistenza hardware PdL per la Città di Torino vengono tracciati attraverso il gruppo INFRA Interventi Tecnici.

5. REPORTISTICA SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Sono qui specificati gli indicatori, tra quelli elencati nel Catalogo dei Servizi di Business del CSI Piemonte, che sono forniti periodicamente all'Ente.

Il periodo di osservazione per il calcolo delle misurazioni e conseguentemente di produzione della reportistica sopra indicata è stato concordato in 3 (tre) mesi.

5.1 VOLUMI

Per quanto concerne la reportistica sui volumi verranno riportati le informazioni in merito a Volumi e tipologia delle richieste utente relative ai Servizi ICT dell'ambito Servizi Infrastrutturali tracciate con lo strumento di "trouble ticketing".

5.2 ACCOGLIENZA E TRACCIATURA

Sarà prodotta la reportistica sui tempi di presa in carico e lavorazione di una richiesta di assistenza.

COMPONENTE	VALORE SOGLIA	VALORE TARGET
Percentuale chiamate abbandonate (numero di chiamate abbandonate su numero totale di chiamate pervenute al Punto Unico di Contatto)	60 secondi	<= 30%

5.3 ASSISTENZA HARDWARE PDL

Relativamente all'Ambito "Servizi Infrastrutturali", Servizio di Business "Servizi di End-Point Management" descritto nel Catalogo dei Servizi di Business, l'indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività relative al Servizio ICT denominato "Gestione e assistenza HW"

L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste di assistenza, ed è specializzato per:

- tipologia di richiesta:
 - Malfunzionamento (incident)
 - Richiesta di servizio (request)
- stato della garanzia dell'asset oggetto della chiamata.

Sarà prodotta la reportistica sui tempi di risoluzione delle richieste con il seguente dettaglio:

entro 8 ore, entro 16 ore, entro 24 ore e oltre. Il valore target di riferimento viene calcolato solo nel caso di segnalazioni di malfunzionamento (Incident).

Tipologia del servizio	Livelli di priorità	Valori soglia
Assistenza Hardware	Tutti	24 ore lavorative nel 60% del totale delle richieste registrate

Interventi Hardware su PdL non più in garanzia

Il servizio si riferisce alle sole PdL non più coperte da un contratto di garanzia. Il servizio viene attivato dal Service Desk che si preoccupa anche della chiusura della segnalazione/ticket.

Interventi Hardware su PdL in garanzia

Il servizio si riferisce alle PdL acquisite direttamente dalla Città e coperte da un contratto di servizio abbinato alla fornitura e prestato dal fornitore stesso. In questo caso il Service Desk si limita a registrare l'apertura della richiesta di intervento e a smistarla verso il fornitore della Città.

5.4 ASSISTENZA SOFTWARE PDL

Relativamente all'Ambito "Servizi Infrastrutturali", Servizio di Business "Servizi di End-Point Management" descritto nel Catalogo dei Servizi di Business, l'indicatore misura i tempi di risoluzione delle richieste che si riferiscono alle attività relative al Servizio ICT denominato "Gestione e assistenza SW"

L'indicatore misura indifferentemente tutte le richieste di assistenza, ed è specializzato per:

- tipologia di richiesta:
 - Malfunzionamento (incident)
 - Richiesta di servizio (request)
- livello di priorità intervento.

L'indicatore misura in percentuale il numero degli interventi non evasi, rispetto al totale degli interventi, nel rispetto dei tempi (valori soglia) indicati contrattualmente in funzione della priorità. Tale valore sarà più breve per priorità alta e più lungo per priorità bassa..

La tabella seguente riporta i valori soglia per priorità. Il valore target di riferimento viene calcolato nel solo caso di segnalazioni di malfunzionamento (Incident).

Tipologia del servizio	Livelli di priorità	Valori soglia
Assistenza	1 – Critico	12 ore lavorative nell'80 % del totale delle richieste registrate
	2 – Alto	20 ore lavorative nell'80 % del totale delle richieste registrate

	3 – Medio	28 ore lavorative nell'80 % del totale delle richieste registrate
	4 – Basso	48 ore lavorative nell'80 % del totale delle richieste registrate

5 PRESIDIO TECNICO SISTEMISTICO

Al fine di garantire un miglior servizio, il CSI, in accordo con il Cliente, è in grado di insediare in alcune sedi, ritenute di maggior rilevanza strategica, delle unità di presidio tecnico-sistemistico.

Il servizio si compone di personale adeguatamente qualificato, stanziato presso le sedi di lavoro per le quali viene richiesto, specializzato per la fornitura di servizi infrastrutturali (sistemisti e tecnici di manutenzione), eventualmente coordinati da una figura professionale che svolge, nei confronti del Cliente, il ruolo di interfaccia unica di tutti i servizi (con l'obiettivo principale di fornire assistenza alle PdL).

6 COORDINAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

Tale servizio si avvale di una figura dedicata al coordinamento delle attività, specializzata nella gestione e risoluzione di eventuali problematiche tecniche e/o controversie relativamente al servizio di assistenza ai posti di lavoro. Fornisce un servizio consulenziale e di affiancamento al Cliente in occasione di incontri o eventi a carattere tecnologico/innovativo.

La figura professionale dedicata a tale servizio collabora, in stretta interrelazione con il Settore Sistemi Informativi del Cliente, alla gestione del rapporto con i fornitori hardware e software dello stesso, oltre che essere punto di riferimento per i vari referenti.

Il suddetto servizio è fruibile per un numero di giornate su base annua, stabilito in accordo tra le parti.

7 DOCUMENTI E RIFERIMENTI

“Catalogo dei Servizi di Business” dove sono consultabili la tassonomia e le singole descrizioni dei servizi indicati nel seguito del presente documento.

8 SERVIZI DI BUSINESS – DESCRIZIONE

Di seguito sono illustrati i **servizi di business** e le **voci di catalogo** raggruppate per **ambito**.

La descrizione dettagliata dei servizi è consultabile nel “Catalogo dei Servizi di Business”, mentre sono dettagliati nei successivi paragrafi quando sono realizzati ad hoc esclusivamente per la Città di Torino.

COMUNICAZIONE E ACCESSO

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Nell’ambito dei “Servizi di comunicazione e accesso” sono di seguito elencati i servizi per cui l’Ente ha manifestato l’interesse sulla base delle proprie esigenze

L’attività di **accoglienza e tracciatura della richiesta di assistenza** è fornita dal Contact Center e ricompresa in tutti di questo ambito. Sulla base della tipologia della richiesta viene poi fornita l’assistenza del caso.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell’ambito dei “Servizi di comunicazione e accesso” è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo	
Servizi di comunicazione	Posta elettronica	Servizio base
	Gestione Contratti Esterni	Sevizio Base
	Servizio Streaming	Servizio "Often Live Streaming" – Servizio avanzato
	Domini internet	
	Posta certificata pec	
Servizi di accesso	Gestione Contratti Esterni	Servizio Base
Identità digitale	Mantenimento Applicativo	
	Trattamento Dati	
	Identità cittadini	Servizio base Servizi aggiuntivi

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel “Catalogo dei Servizi di Business”.

Per alcuni servizi di business proposti, di seguito sono fornite alcune precisazioni.

SERVIZI DI COMUNICAZIONE

POSTA ELETTRONICA SERVIZIO BASE

Nel numero complessivo sono comprese le 333 caselle di UC in quanto fino al termine della migrazione sul nuovo sistema di posta sarà necessario mantenere attivi entrambi i puntatori sui sistemi di posta.

Le 333 caselle di posta elettronica attivate sul nuovo sistema UC, così suddivise:

Nr caselle suddivise per tipologia e spazio	Personalì	Gruppo
500 MB	177	23
1024 MB	49	3
2048 MB	35	6
5120 MB	19	6
7168 MB	1	1
10240 MB	9	3
20480 MB	1	0
Tot Caselle	291	42

GESTIONE CONTRATTI ESTERNI - POSTA CERTIFICATA PEC

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è composta da 231 caselle, così distribuite:

<i>Fornitore</i>	<i>Tipo caselle</i>	<i>N.ro Caselle</i>
<i>Postecom</i>	<i>Standard</i>	<i>1</i>
<i>Legalmail</i>	<i>Standard</i>	<i>223</i>
	<i>Bronze</i>	<i>1</i>
	<i>Silver</i>	<i>6</i>

Sono inoltre presenti 22 caselle multiutente con 265 utenze slave.

GESTIONE CONTRATTI ESTERNI - DOMINI INTERNET

Obiettivo del servizio è mantenere i domini internet e svolgere tutte le attività correlate, quali la registrazione e l'aggiornamento annuale al NIC Italia e a Dominiando.

Elenchiamo i domini esistenti:

Dominio	Data Ordine	Data Scadenza
comunetorino.info		
exto2015.com		
ledforumtorino2015.org		
objecto.biz		

Dominio	Data Ordine	Data Scadenza
objecto-torino.biz		
objecto-torino.com		
objecto-torino.info		
objecto-torino.net		
objecto-torino.org		
tief2014.com		
tief2014.org		
toexpo2015.com		
torino2015.com		
torino2015.eu		
torino2015.org		
torinoexpo2015.com		
torinosmartcity.eu		
torinosocialinnovation.com		
torinosocialinnovation.org		
tief2015.org		
app4to.it		
app4torino.it		
apps4to.it		
apps4torino.it		
cittagora.it		
cittapiufacile.it		
comune.to.it		
comune.torino.it		
comunefacile.it		
comunetorino.it		
festivalbeethoven.it		
fondazioneperlaculturatorino.it		
freetorinowifi.it		
infogio.it		
irma-torino.it		
itorino.it		
mitoperlacitta.it		
mitosmart.it		
museodellafrutta.it		
museotorino.it		
nataleatorino.it		
objecto-torino.it		
objecto.it		
ottoinforma.it		

Dominio	Data Ordine	Data Scadenza
pensierocomune.it		
piuspaziopiutempo.it		
settebremusica.it		
sistemamusica.it		
spaziotorino.it		
studyintorino.it		
to2000.it		
tonews.it		
topda.it		
torino2015.it		
torinocakedesign.it		
torinoclick.it		
torinocultura.it		
torinofacile.it		
torinogiovani.it		
torinojazzfestival.it		
torinomercati.it		
torinoplus.it		
torinosmartcity.it		
torinowebnews.it		
torinoyoungcity.it		
toweb.it		
youtorino.it		
mitosettebremusica.it		
mito-torinomilanosettebremusica.it		
mitotorinomilanosettebremusica.it		
torinomilanosettebremusica.it		
festivalmozart.it		
exto2015.it		
toexpo2015.it		
torinoexpo2015.it		
bilanciodeliberativotorino.it		
portalenazionalelgbt.it		
torinosocialinnovation.it		
tief.it		

SERVIZI DI ACCESSO

GESTIONE CONTRATTI ESTERNI -GESTIONE BOLLATORI

Obiettivo del servizio è di erogare il servizio di manutenzione ed assistenza dei bollatori dell'Ente. Il totale dei bollatori in assistenza e manutenzione al momento di redazione del presente documento è **146** così suddivisi:

- 27 - BYTE
- 119 - TAU25

IDENTITÀ DIGITALE

- Firma digitale - Servizio Base
Il servizio è costituito dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

Il perimetro relativo al servizio consta di 150 dispositivi di firma digitale (BusinessKey) rilasciati. Rispetto al totale dei dispositivi acquistati dall'ente, ne restano da rilasciare ancora 114.

Le attività di trattamento dati sottoposte all'autorizzazione da parte dei referenti SSI della Città di Torino sono:

- Attività di inserimento nuovi dipendenti nel sistema di legacy Lra per estenderli in Iride e creare contestualmente casella di posta e account di dominio
- Attività di gestione delle utenze per applicativi non integrati su LRA o Iride; ad es. le abilitazioni al Bilancio Tarantella; anche la richiesta di PIN aggiuntivo (ex Naoweb da Extracom) o emissione di certificato digitale P12 saranno soggette a validazione.
- Attività su Active Directory (gestione utenze di Dominio ed abilitazioni a share di rete), gestione utenze CITRIX – Winnie – FTP.
- Attività di manutenzione delle credenziali nel caso in cui vi fosse necessità di forzare il reset della psw, o di disallineamenti di CF, e-mail
- Restore database di Posta
- Estrazioni varie (ad es. estrazione per verifica utenze di posta/applicative)

Precisiamo che per tutte queste attività esiste già un processo di validazione, che prevede il coinvolgimento dei Referenti Master/ Servizio. Il secondo passaggio di validazione della remedy potrebbe in alcuni casi protrarre i tempi di attesa nella risoluzione del ticket.

Allo stato attuale questo processo consente una analisi più attenta da parte della Città con un filtro puntuale su determinate richieste.

SERVIZI INFRASTRUTTURALI

INQUADRAMENTO ED OBIETTIVI

Relativamente ai Servizi Infrastrutturali, nella presente sezione sono descritte le informazioni attinenti ai servizi di business, per cui l'ente ha manifestato il proprio interesse.

Il dettaglio dei servizi di business è descritto nel Catalogo dei Servizi di Business e, per tutto quello che non è ivi descritto, o differente viene dettagliato di seguito.

L'attività di **accoglienza e tracciatura della richiesta di assistenza** è fornita dal Contact Center e ricompresa in tutti i servizi infrastrutturali. Sulla base della tipologia della richiesta viene poi fornita l'assistenza del caso.

PERIMETRO DEL SERVIZIO

Il perimetro delle attività offerte nell'ambito dei "Servizi Infrastrutturali" è costituito da:

Servizio di business	Voce di catalogo - Servizi ICT	
Servizi di Data Center	Manutenzione Hardware	
	Servizi di supporto e consulenza	Servizi di gestione sistemistica
Servizi di End-Point Management	Gestione e assistenza hw	Assistenza hardware Servizio gestione asset
	Gestione e assistenza sw	Assistenza on site – presidio
	Altri Servizi di End-Point Management	
	Servizi di accoglienza e assistenza remota	
	Gestione Contratti Esterni	Servizio Base
Server Farm Enterprise	kGEM Intel	
	kGEM Small Unix	
	kGEM Enterprise Unix	
Servizi di sicurezza ICT	Servizi professionali di sicurezza ICT	Servizio base
		Virtual Private network
		URL filtering
	Gestione Contratti Esterni	Servizio Base
Servizi di Networking e VoIP	Gestione Servizi di Networking e servizi VoIP	
	Manutenzione Rete e VoIP	Servizio base

La descrizione dettagliata dei singoli servizi è consultabile nel documento "Catalogo dei Servizi di Business".

Per alcuni servizi di business proposti, di seguito sono fornite alcune precisazioni.

SERVIZI DI DATACENTER

- *Servizio base*

Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

Il perimetro delle attività comprende :

- ✓ Monitoraggio server;
- ✓ Gestione sistemistica ambienti Linux;
- ✓ Gestione sistemistica ambienti Windows;
- ✓ VPN SSL per accesso remoto ai server;

SERVIZI DI END-POINT MANAGEMENT

- Servizi di accoglienza e assistenza remota
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
- Gestione e assistenza Software
 - *Assistenza on site – presidio*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
 - *Servizio IMAC*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
Si prevedono, anche se non descritte in catalogo , le seguenti tipologie:
 - ✓ IMAC INCIDENT : sono IMAC ad alta priorità (da prendere in carico entro 4 giorni lavorativi).
Sono riferibili a tipologie di intervento relative a sostituzione di una postazione di lavoro a fronte di un suo malfunzionamento grave che ne impedisce l'utilizzo
 - ✓ IMAC REQUEST: sono IMAC a bassa priorità (da prendere in carico entro 7-10 giorni lavorativi).
 - ✓ Le IMAC REQUEST saranno pianificate a seconda della data di richiesta dando la precedenza a quelle con data più vecchia.
 - ✓ IMAC MASSIVI: le attività di IMAC nel caso in cui il numero complessivo di postazioni di lavoro coinvolte in un'unica richiesta sia uguale o superiore a 30 unità devono prevedere una pianificazione a priori delle esigenze in modo da programmare i tempi e le attività necessarie alla riconfigurazione e/o aggiornamento delle apparecchiature informatiche coinvolte.
 - *Distribuzione software Massivo*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
Il servizio di distribuzione software massivo avviene tramite strumenti specifici come SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

E' prevista, e non descritta a catalogo la seguente attività:

- *Configurazione SmartPhones e Tablet*
Il servizio è costituito esclusivamente dalle attività di configurazione di utenze di posta elettronica sui dispositivi di proprietà dell'ente
- Gestione e Assistenza hardware
 - *Assistenza hardware*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
 - *Servizio gestione asset*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

SERVER FARM ENTERPRISE

- kGEM Enterprise Unix
- kGEM Small Unix
- kGEM Intel

SERVIZI DI SICUREZZA ICT

- Gestione servizi di sicurezza ICT
 - *Servizio base*
Il perimetro delle attività comprende :
 - ✓ Attività di Vulnerability Assessment
 - ✓ Servizi di url filtering con produzione di statistiche di navigazione
 - ✓ Redazione Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) e Analisi dei Rischi
 - Il perimetro delle attività non comprende le attività di:
 - ✓ Formazione in ambito di sicurezza ICT e Privacy
 - ✓ Consulenza e supporto in ambito Privacy per la conformità al DLgs 196/03

Le seguenti attività se di interesse potranno essere quantificate in specifiche PTE.

- Sicurezza perimetrale
 - *Servizio base*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.
È contemplata anche la gestione della sicurezza per i server ospitati presso il Datacenter, riferiti al Virtual System Città di Torino.
Il servizio comprende anche una gestione specifica della sicurezza per l'accesso verso internet per i servizi esposti dalla Città di Torino
- VPN SSL
 - *Servizio base*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

**GESTIONE CONTRATTI ESTERNI - GESTIONE LICENZE WEB SENSE - URL FILTERING
GESTIONE CONTRATTI ESTERNI - GESTIONE LICENZE SCCM (MICROSOFT SYSTEM CENTER
CONFIGURATION MANAGER).**

SERVIZI DI NETWORKING E VOIP

- Gestione Servizi di Networking e servizi VoIP
 - *Servizio gestione LAN*
Il servizio è costituito principalmente dalle attività previste nel catalogo servizi di Business.

È inoltre compresa la gestione e manutenzione degli apparati della LAN del Datacenter che prevede:

- la connettività da e verso Internet alla rete comunale
- la raggiungibilità di servizi di server-farm
- connettività dei siti web della Città da/verso internet
- servizi di sicurezza, intesi come controllo degli accessi (attuato mediante policy su dispositivi firewall e acl sui router), monitoraggio, analisi e contrasto degli eventi illeciti che possono minacciare dati e servizi della Città, supporto nel problem determination di eventi notevoli dal punti di vista della sicurezza (verifiche di fatti anche a supporto dell'Autorità Giudiziaria).

- *WIFI Pubblico*

Il servizio prevede la gestione del piano di indirizzamento dedicato alle utenze wifi e della banda di accesso a internet.

E' prevista la manutenzione applicativa della piattaforma dedicata alla Città di Torino per il servizio denominato FreeTorino WIFI.

MANUTENZIONE RETE E VOIP

E' compresa tutta la gestione del piano di indirizzamento della lan comunale e relativo supporto specialistico per il trouble shooting sia sulla componente geografica sia sulla componente locale.

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Il servizio viene erogato agli utenti e ad eventuali collaboratori esterni autorizzati ad usufruire dei servizi sopra descritti.

Più precisamente possono accedere ai Servizi di End-Point Management:

- i dipendenti dell'ente utenti delle applicazioni gestite dal CSI-Piemonte;
- gli utenti esterni che sono autorizzati dall'ente a usufruire dei servizi messi a disposizione dal CSI-Piemonte.

Per permettere a ogni nuovo utente di accedere al servizio in oggetto sarà necessario che l'Azienda indichi e comunichi al CSI-Piemonte ogni eventuale modifica sul personale autorizzato ad accedere al servizio.