

SGI
Sistema di Gestione Integrato

Catalogo Servizi

Documenti di riferimento

RIF.	Nome
[1]	ISO/IEC 20000-1:2018 Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements
[2]	ISO/IEC 20000-2:2019 Information technology – Service management – (Part 2: Guidance on the application of service management systems)
[3]	ISO/IEC TR 20000-3:2019 Information technology – Service management – (Part 3: Guidance on scope definition and applicability for ISO/IEC 20000-1)
[4]	ISO/IEC FDIS 27013 – Information technology – Security techniques – Guideline on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1
[5]	ISO/IEC 27018:2019 - Information technology – Security techniques – Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors
[6]	ISO/IEC 27017:2015 - Information technology – Security techniques – Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services
[7]	ISO/IEC 27701:2019 Security techniques – Extension to ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 27002 for privacy information management – Requirements and guidelines
[8]	Attivazione del Servizio

Sommario

Introduzione.....	4
1 Caratteristiche generali dei servizi.....	5
1.1 Infrastruttura a supporto dei servizi.....	5
2 Servizi Core.....	9
2.1 Servizi di Data Management - Managed Services.....	9
2.1.1 Prestazioni a Catalogo.....	9
2.2 Servizi Sistemistici.....	12
2.3 Servizi SAP nell'ambito dei Managed Services	14
2.4 Servizi Applicativi.....	18
2.5 Servizi Cloud IPCP.....	19
2.5.1 Prestazioni cloud a catalogo.....	20
2.6 Servizi ROLL-OUT/IMAC (Fleet Management).....	22
2.7 Servizi di laboratorio e di certificazione rispetto alle PDL	22
2.8 Presidi servizi di regia e sistemi multimediali	23
3 Reclami.....	25

Introduzione

Infodata S.p.A. opera nel mercato dell'ICT (Information & Communication Technologies) fornendo soluzioni e servizi a valore aggiunto nei principali settori di questo mercato con divisioni caratterizzate da competenze specifiche per le varie aree di business che coprono i diversi i settori dell'ICT.

L'Azienda, in particolare, eroga servizi ad alto valore aggiunto nei campi:

- della progettazione;
- dello sviluppo, gestione e manutenzione d'infrastrutture tecnologiche e di reti informatiche di fascia Enterprise

in accordo con i più diffusi standard e *best practice* del mondo IT a livello internazionale quali, ad esempio, ITIL, UNI EN ISO 9001, ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 per le quali è certificata.

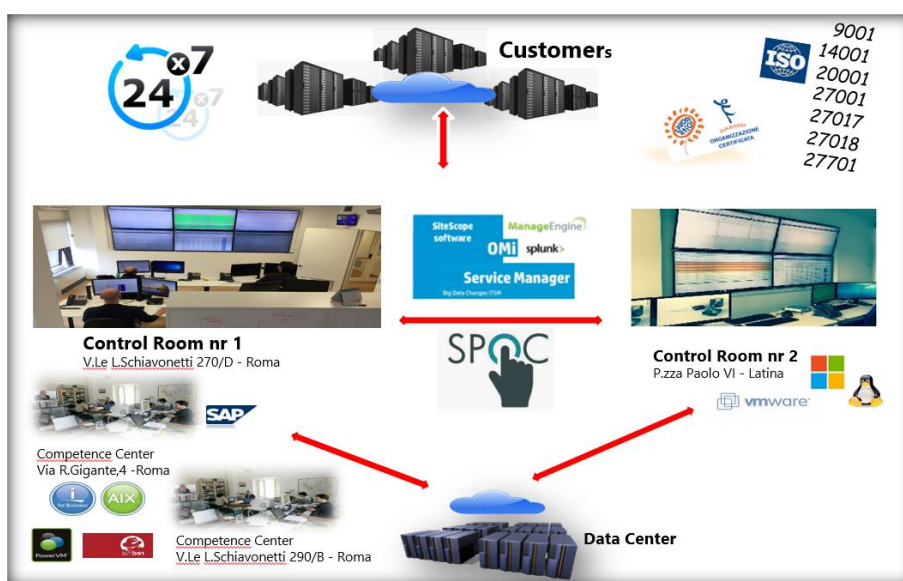
1 Caratteristiche generali dei servizi

Ognuno dei servizi descritti nel presente catalogo viene definito nell'ambito contrattuale e modellato sulle esigenze del Cliente.

In fase contrattuale, nella fattispecie, sono specificate:

- le modalità di controllo;
- gli SLA (Service Level Agreement) da rispettare nella erogazione delle attività;
- la frequenza delle riunioni di verifica e check del servizio svolto.

1.1 Infrastruttura a supporto dei servizi



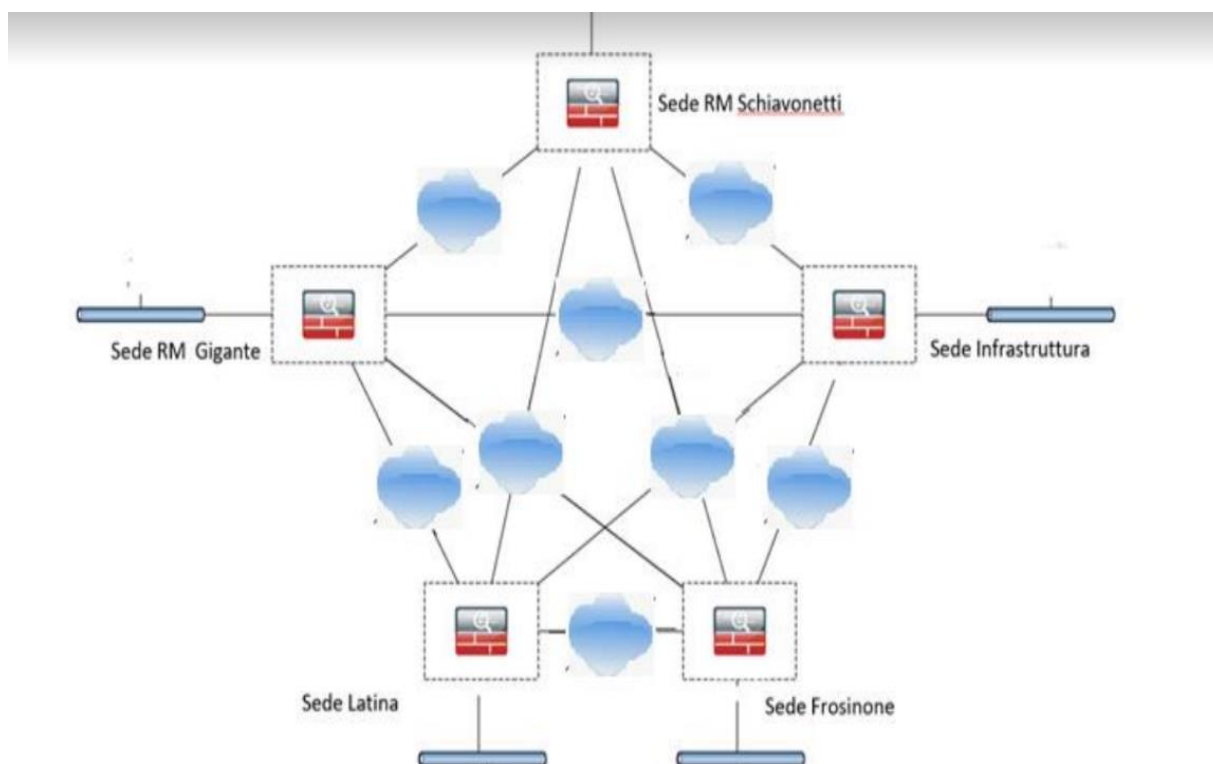
I servizi di Data Management si basano sulla infrastruttura come di seguito descritta:

- Control Room – Service Desk. Struttura fisica e virtuale preposta al controllo continuo degli ambienti e all'esecuzione di tutti quegli interventi che non richiedono la prossimità fisica all'infrastruttura da gestire;
- Competence Center (e Technology Center). L'Organizzazione aziendale che rappresenta un'altra risorsa infrastrutturale e che viene messa a disposizione per l'erogazione del

servizio senza essere specificamente dedicata al singolo Cliente. Il Competence Center raccoglie diverse componenti che vengono utilizzate per supportare gli specialisti dedicati al servizio nella gestione di eventi che presentino particolari criticità o per erogare proof of concept o demo;

- Infrastruttura (di rete e Data Center) fornita da tre Suppliers con i quali sono stati stabiliti degli UC (Underpinning Contract) e relativi OLA (Operational Level Agreement) tarati in modo da garantire il rispetto degli SLA concordati.

Per quanto riguarda la rete, Telecom fornisce il servizio di connettività presso le sedi di Infodata con un'architettura infrastrutturale come da schema:



Tutte le strutture di Infodata S.p.A. sono interconnesse tra loro tramite una rete in fibra ottica e fonia Over IP e completamente indipendenti per uscita su internet.

Al fermarsi di una sede, le altre continuano a funzionare e in caso di caduta linea primaria automaticamente si attiva quella su rame.

Data center



I due data center, invece, sono collegati tra loro con doppia linea trasmissione dati STACK EMEA – Italy S.r.l. Link Stack Emea – Italy S.r.l. – Seeweb S.r.l. 1 Gb Protetto TELECOM Lambda Wave Long Distance 1Gb

I fornitori sopra citati garantiscono, mediante un Service Level Agreement, una continuità di servizio del 99.90% che mette al sicuro i risultati ai massimi livelli.

Fornitori infrastruttura tecnologica	Descrizione
Rete dati	Servizio internet fornito da principale azienda italiana di telecomunicazioni che prevede una suite completa di prestazioni base di assistenza tecnica con livelli di servizio garantiti (SLA) ed intervento proattivo effettuati autonomamente da parte del Fornitore.
Data Center	I sistemi di Infordata S.p.A. e quelli offerti per i servizi venduti ai Clienti sono ospitati in due data center dotati di sedi in proprietà (Frosinone-Milano e Pavia) con elementi critici di alimentazione e connessione completamente ridondati. Ambedue i Data Center sono certificati ISO 9001,

	ISO 14001 e ISO/IEC 27001; quello di Pavia classificato TIER4. Massime sono le garanzie di sicurezza fisiche e logiche.
--	---

Il datacenter STACK EMEA – Italy S.r.l., di cui Infodata S.p.A. fa parte dell'Ecosistema, è progettato e costruito secondo le più recenti tecnologie permettendo la classificazione della struttura come TIER4 Gold.

Seeweb S.r.l. è un Cloud Computing Provider in campo dal 1998. Dotato di quattro Data Center di proprietà, due nella sede di Milano e due a Frosinone; Seeweb S.r.l. è il fornitore ideale per chiunque abbia bisogno di progettare, realizzare o migrare la propria architettura IT in tempi rapidi e nella certezza dell'investimento in soluzioni e infrastrutture moderne e sicure.

2 Servizi Core

2.1 Servizi di Data Management - Managed Services

Comprende servizi a valore aggiunto che garantiscono la gestione e la conduzione di infrastrutture anche complesse con capacità di erogazione del servizio sia in locale che in remoto, attraverso funzioni di Remote Monitoring & Management. Queste funzioni permettono di raggiungere i seguenti importanti obiettivi, come:

- sorvegliare il corretto funzionamento delle componenti del servizio;
- intervenire rapidamente in modo da ridurre il MTTR (Mean Time to Restore) ovvero il tempo medio necessario alla risoluzione dei problemi;
- monitorare ed analizzare i trend dell'intera infrastruttura;
- sorvegliare il corretto funzionamento delle componenti del servizio in modo da prevenire eventuali malfunzionamenti

Le 2 sale di controllo Infodata S.p.A. e i diversi team specialistici coinvolti nell'operatività consentono di erogare tali servizi in H24 7x7.

2.1.1 Prestazioni a Catalogo

Di seguito vengono riportati i principali punti del servizio:

■ **Monitoraggio**

Monitoraggio continuo delle infrastrutture ICT fisiche e virtuali con generazione dei ticket in base agli incident rilevati. Il monitoraggio può essere eseguito con gli strumenti messi a disposizione dall'Organizzazione di Infodata S.p.A. oppure utilizzando i sistemi già disponibile e implementati dal Cliente.

Di seguito alcune caratteristiche:

- il personale di presidio è fisicamente distribuito in due sale di controllo distanti logisticamente (Roma – Latina) in modo da supportare la ridondanza e continuità del servizio;
- raccolta di dati per statistiche di Capacity Planning dell'infrastruttura dei Clienti;

- ricezione di allarmi e relativa gestione con controllo sul processo di escalation.

■ **Gestione della configurazione**

Creazione del CMDB (Configuration Management Data Base) dei CI (Configuration Item) del Cliente e tenuta sotto controllo e aggiornamento dello stesso.

■ **SPOC – Single point of contact**

Singolo punto di contatto per tutte le richieste concordate col Cliente che possono essere riassunte come richieste di assistenza:

per il sistema di monitoraggio:

- per il supporto a richieste di servizio;
- per la presa in carico e gestione di richieste di supporto a Terze Parti (attivazione chiamate a fornitori terzi);
- per l'attivazione di gruppi di intervento su specifiche emergenze;
- aggiornamento di sistemi di trouble ticketing del servizio su quello di Terze Parti per il tracciamento dell'intervento.

■ **Gestione Postazioni Di Lavoro (PDL)**

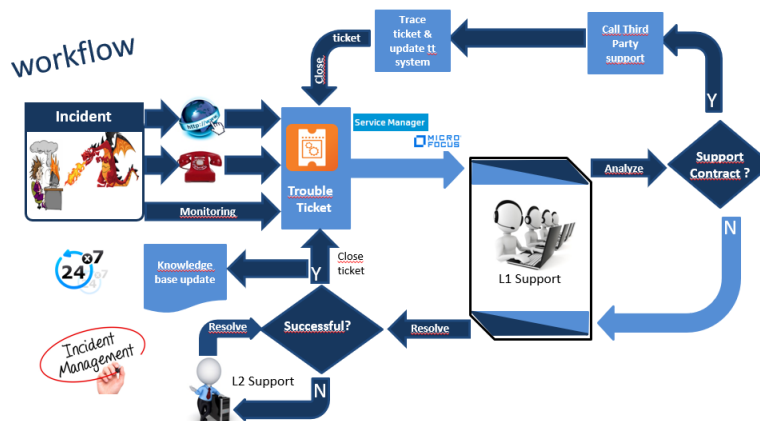
Predisposizione e configurazione di postazioni di lavoro e periferiche con controllo delle stesse tramite strumenti remoti o con presidio tecnico locale.

Nell'ambito dei servizi di Managed Services sono gestiti i processi di:

- **Incident management**

- ✓ categorizzazione e risoluzione degli incident di tipo sistemistico
- ✓ categorizzazione e risoluzione degli incident di tipo sistemistico non coperti dai contratti di manutenzione del Vendor e che non richiedono sostituzione di parti con SLA NBD (Next Business DAY) o Mission Critical
- ✓ attivazione e tracciamento del supporto erogato dal vendor per gli incident coperti da contratto di manutenzione sul prodotto
- ✓ attivazione degli interventi richiesti per la soluzione delle problematiche riportate nei trouble ticketing
- ✓ analisi dell'incident segnalato (effettuato dal 1° livello di supporto)

- ✓ se l'incident ricade in un contratto di manutenzione attivo, attivazione e tracciamento del supporto da parte del contractor (1° livello di supporto)
- ✓ se l'incident non ricade in nessun contratto con Terze Parti, esecuzione delle attività di ripristino della funzionalità con un primo tentativo operato dal 1° livello di supporto ed eventuale escalation sul 2° livello di supporto dove necessario
- ✓ nei casi appropriati, attivazione sia del supporto a contratto per risolvere il problema di base, sia dei livelli locali di supporto per operare opportuni workaround e ripristinare l'operatività nei tempi richiesti dai SLA
- ✓ aggiornamento della documentazione di sistema in caso di interventi che modifichino il layout dell'infrastruttura;



- **Change management**

- ✓ applicazione concordata di patch e aggiornamenti software resi disponibili dai vendor
- ✓ attività di comune supporto sistemistico
- ✓ controllo continuo della disponibilità di aggiornamenti e della segnalazione di patch critiche per tutti gli oggetti hardware e software oggetto del servizio
- ✓ esecuzione del piano di aggiornamenti concordato;

- **Problem management**

- ✓ analisi delle statistiche di incident ed esecuzione della root cause analysis

- ✓ impact analysis e prioritizzazione dei problemi individuati
 - ✓ ricerca delle soluzioni per i problemi individuati
 - ✓ coordinamento con tutte le parti interessate per stabilire le soluzioni da applicare e i tempi di attuazione
 - ✓ supporto nella applicazione delle soluzioni concordate;
- **Request management**
 - ✓ esecuzione delle richieste di servizio definite che non vanno ad impattare il CMDB (Configuration Management Data Base).

Tutti i servizi sono erogati in orario continuativo presidiato H24 7x7 se non diversamente concordato con il Cliente.

I livelli di servizio per le prestazioni a catalogo sono contrattualizzati per ogni Cliente all'interno dei contratti di servizio.

Il relativo controllo viene effettuato attraverso la produzione di reportistica periodica, se non diversamente concordato col Cliente, con evidenza di:

- prestazioni del managed service per la verifica del rispetto degli SLA;
- capacity planning dei componenti dell'infrastruttura;
- tipologie incident, change, richieste di servizio e problem.

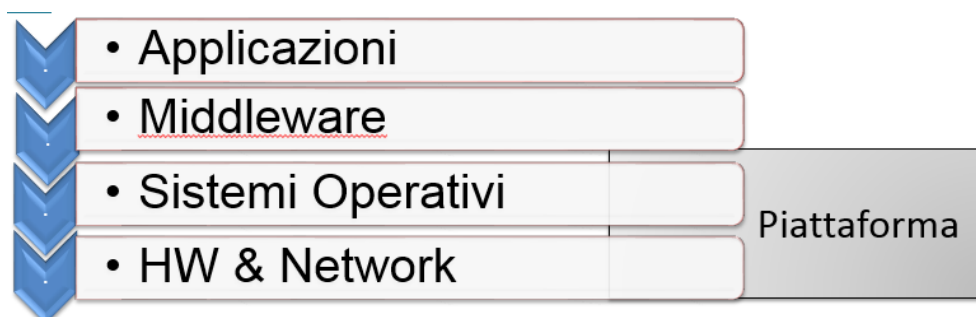
2.2 Servizi Sistemistici

Il team Gruppo Sistemistico opera nell'ambito delle infrastrutture informatiche ed ha come principali obiettivi la realizzazione di progetti ed il supporto alle infrastrutture dei Clienti del Gruppo Infodata. Le competenze presenti permettono al team di fornire il supporto sistemistico su svariati ambienti, come il networking, i sistemi di sicurezza perimetrali e locale, gli ambienti Microsoft (sistemi operativi server e client, software middleware, etc...), i sistemi Linux, le architetture di virtualizzazione, i sistemi di storage, le soluzioni di backup ed i sistemi di posta elettronica. Inoltre il team è in grado di erogare servizi tecnici di

installazione, supporto e gestione, con diverse modalità di erogazione, inclusi i presidi presso il Cliente piuttosto che l'intervento a chiamata.

Nello specifico:

- **progetti di realizzazione di infrastrutture HW nella loro complessità;**



- **installazione/manutenzione di infrastrutture hardware relativamente al sistema operativo, middleware, network, storage, server, etc...;**
- **supporto specialistico sistemistico** (attività di tuning e ottimizzazione di infrastrutture hardware esistenti i sistemi sia dal punto di vista di capacità che di prestazioni);
- **supporto alle Terze Parti coinvolte in progetti di evoluzione dell'infrastruttura hardware/software**
 - in fase di disegno e progettazione attraverso la fornitura dei dati e delle informazioni di base necessarie
 - in fase di deployment anche attraverso, per esempio, la allocazione delle risorse necessarie (vm, volumi su disco, vlan, etc...) all'installazione;
 - in fase di test, per esempio anche attraverso il supporto al rilevamento delle prestazioni;
- **studio e realizzazione di sistemi di disaster recovery e/o backup;**
- **supporto al Cliente nella pianificazione della evoluzione della infrastruttura IT;**
- **presidio sistemistico presso la sede del Cliente.**

Tutti i servizi sistemistici sono erogati in orario lavorativo standard dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 se non diversamente concordato col Cliente.

2.3 Servizi SAP nell'ambito dei Managed Services

I servizi di Managed Services nell'area SAP hanno come scopo quello di gestire l'area sistemistica SAP secondo una delle soluzioni presenti nel catalogo dei servizi.

	Bronze	Silver	Gold
Automated SAP infrastructure monitoring	Monitoraggio automatico dell'infrastruttura applicativa SAP con modelli di controllo standard e produzione di report di controllo automatici di availability mensile dei sistemi	Monitoraggio automatico dell'infrastruttura applicativa SAP con modelli di controllo standard e produzione di report di controllo automatici di availability mensile dei sistemi	Monitoraggio automatico dell'infrastruttura applicativa SAP con modelli di controllo standard e custom. Produzione di report di controllo automatici di availability mensile dei sistemi
SAP Solution Manager EWA Report	n/a	Generazione ed invio Report EWA mensile	Generazione, analisi ed invio Report EWA settimanale corredato con analisi sulle informazioni riportate e soluzioni proposte
SAP Infrastructure Report	n/a	Reportistica Mensile di stato degli ambienti SAP di Produzione	Reportistica Settimanale di stato degli ambienti SAP richiesti
GoodMorning Check	n/a	n/a	Controllo mattutini, non automatizzati, dei sistemi SAP
Status Check	n/a	n/a	Controlli periodici, non automatizzati, dei sistemi SAP

■ Automated SAP infrastructure monitoring

In H24 7/7 viene assicurata la disponibilità dei sistemi e servizi Informatici del Cliente.

La disponibilità di tali sistemi viene assicurata tramite la combinazione di modelli di controllo automatici agent-less.

Il disegno dell'infrastruttura di monitoraggio viene effettuata con la partecipazione di un *Infrastructure Architect* con esperienza trasversale sia sui prodotti di monitoraggio sia sull'architettura da monitorare.

In tabella vengono riportati i modelli preconfigurati di monitoraggio .

	Bronze	Silver	Gold
Sistemi windows Disponibilità del sistema Connessione Remota Controllo dei dischi dinamico Stato della Memoria Stato della CPU			
Sistemi Unix like Disponibilità del sistema Connessione Remota Controllo dei dischi dinamico Stato della Memoria Stato della CPU	✓	✓	✓
Database Monitoraggio Stato del Database Monitoraggio dei Tablespace del Database Oracle Monitoraggio Datafile Space Monitoraggio Transaction Log			
Application Server SAP SAP Application WorkProcess SAP System WorkProcess SAP Java Process SAP Port Monitor			
Backup Monitoraggio dei Backup Full Monitoraggio dei Backup Transaction Log			✓
Custom Analisi e attivazione di Monitoraggi Custom			✓

Si riportano alcuni dettagli dei preconfigurati indicati in tabella:

■ **SAP Solution Manager EWA Report**

EarlyWatch Alert (EWA) è il servizio automatico che riporta su report i parametri essenziali di un sistema SAP.

Per la configurazione del EWA è necessario che l'ambiente SAP sia collegato ad un Sap Solution Manager.

I report che vengono generati possono essere inoltrati direttamente al Cliente oppure analizzati e successivamente inviati per fornire un dettaglio tecnico ed eventuali attività proattive.

■ **GoodMorning Check**

Il Good Morning Check è un report effettuato dalla Control Room prima che il cliente inizi la propria giornata lavorativa (Business Hours).

Questo check serve a verificare e dare evidenza che alcuni servizi, job, ecc. importanti, dove non è possibile creare monitoraggi customizzati, siano disponibili o andati a buon fine in un determinato orario.

A seguito di eventuali anomalie si attiva automaticamente il processo di alert dei livelli tecnici predisposti al mantenimento del servizio

■ **Status Check**

Lo status check è un report effettuato dalla Control Room per verificare e dare evidenza che l'applicativo SAP sia disponibile e funzionante. Tipicamente il controllo viene effettuato per eventi schedulati.

A seguito di eventuali anomalie, si attiva automaticamente il processo di alert dei livelli tecnici predisposti al mantenimento del servizio

■ **SAP Infrastructure Report**

È un report periodico effettuato da un tecnico SAP; quest'ultimo analizza analiticamente il sistema fornendo un quadro globale della situazione.

I parametri controllati, relativi al monitoraggio applicativo del database e del sistema operativo, sono fondamentali per effettuare attività proattive su elementi che non rappresentano criticità immediate, ma che potrebbero causare incident se ignorate.

■ System Monitor

- Controllo disponibilità del sistema;
- controllo dello stato dei work processes;
- controllo dello stato dei job critici;
- controllo della lista dei locks;
- controllo dello status del backup/archive (se effettuato con gli strumenti standard SAP);
- consistenza dello Spool;
- consistenza del TemSe;
- analisi degli ABAP/4 dumps ricorrenti;
- analisi degli errori di update;
- analisi degli errori generati in fase di stampa;
- analisi del SAP system log per errori critici.

■ Database Monitor

- Occupazione del DB;
- analisi dei DB logs per errori critici;
- tabelle e indici.

■ Analisi delle performance del sistema

- Analisi dei tempi di risposta;
- analisi delle transazioni/programmi più pesanti/costosi;
- distribuzione del carico di lavoro;
- Database Performance;
- Operating System Performance;
- capacità hardware (CPU, memoria, dischi, rete);
- ulteriori servizi area SAP disponibili a catalogo.

	Servizi extra
Primo livello di supporto SAP	Trasporto CR
	Apertura Mandante
	Installazione Note OSS Sistemistiche
	Verifica Catene BW
	Creazione Utenze
	Reset Password
	Assegnazione Ruoli/Profili
	Esecuzione e Schedulazione Job

	Servizi extra
Secondo livello di supporto SAP-CR	Aggiornamento Kernel SAP
	Rinnovo Certificato SAP Router
	Tuning SAP

	Tuning Database
	Support Package Stack
	Configurazione Web Dispatcher

■ Certificazioni SAP Infrastrutturali e Servizi gestiti

L'infrastruttura di erogazione dei servizi SAP utilizzati da Infodata S.p.A. è stata riconosciuta e certificata attraverso processo di controllo eseguito da ispettori SAP



2.4 Servizi Applicativi

Nell'ambito dei servizi applicativi, Infodata S.p.A. svolge le seguenti attività:

- nuovi sviluppi, quali insieme delle attività che portano alla realizzazione di un nuovo prodotto, costruito ad hoc per le esigenze specifiche del Cliente;
- manutenzione correttiva, consistente nello svolgimento di attività volte a evitare i malfunzionamenti del software e le cause che li hanno determinati;
- manutenzione adeguativa, riguardante lo svolgimento di attività volte ad assicurare la costante aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento e al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e di ambiente;
- manutenzione evolutiva, ossia svolgimento di attività volte a modificare funzionalità esistenti a seguito di variazioni normative o dei processi informativi automatizzati ed attività volte ad apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni.

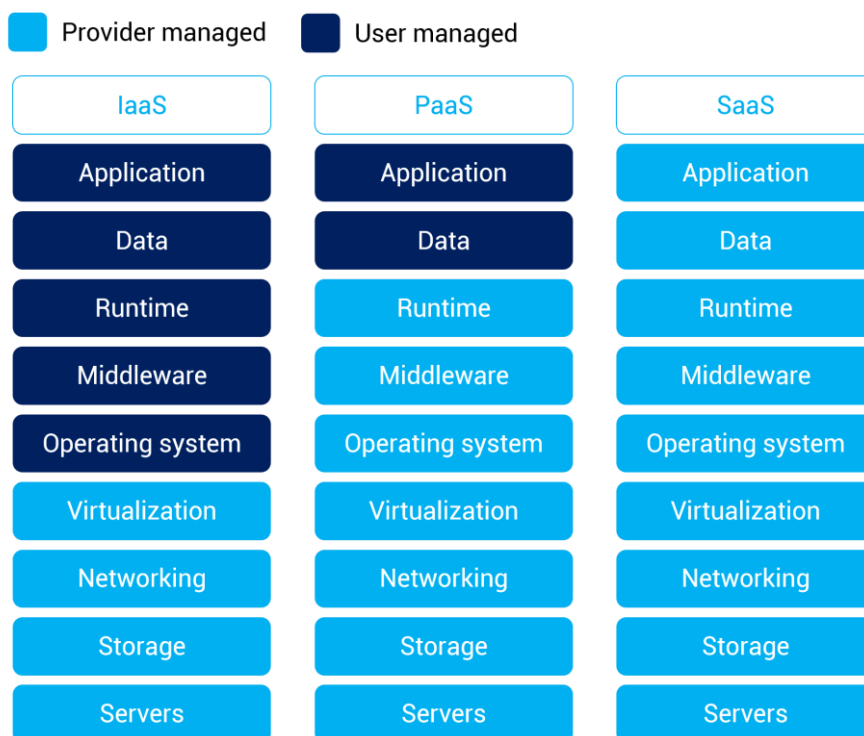
Tutti i servizi applicativi sono erogati in orario lavorativo standard, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00, se non diversamente concordato col Cliente.

2.5 Servizi Cloud IPCP

Nell'ambito dei Servizi Cloud, Infodata S.p.A. eroga i servizi **IPCP** (Infodata Private Cloud Platform) per la PA (Pubblica Amministrazione) e per i privati. L'Azienda si distingue fornendo **valore aggiunto** rispetto alle concorrenti di mercato, in quanto offre la gestione di tutte le componenti di Servizio Cloud che normalmente vengono gestite dal Cliente. I livelli di servizio garantiti (SLA) sono riportati all'interno dell'Istruzione Operativa di Infodata S.p.A. denominata "Attivazione del Servizio".

Infodata S.p.A. distingue i servizi cloud computing in tre diverse tipologie:

- **Servizi IaaS.** I servizi IaaS (Infrastructure as a Service) sono una tipologia di Servizi Cloud in cui le funzionalità cloud offerte sono di tipo infrastrutturale. Tali funzionalità consentono a CSP (Infodata S.p.A., Cloud Service Provider) di disporre autonomamente in modo programmatico di risorse Server, Storage e Networking;
- **Servizi PaaS.** I servizi PaaS (Platform as a Service) sono una tipologia di Servizi Cloud in cui le funzionalità cloud offerte sono di tipo programmatico ovvero il CSC (Cloud Service Customer, ossia PA o privati) può amministrare, dispiegare ed eseguire applicazioni Cloud utilizzando uno o più linguaggi di programmazione, uno o più ambienti di sviluppo/esecuzione supportati dal CSP (Infodata) e i relativi componenti software a corredo (code di messaggi, database, ecc.).
- **Servizi SaaS.** I servizi SaaS (Software as a Service) sono una tipologia di servizi offerti dalle piattaforme di Cloud computing, identifica una classe di servizi fully-managed in cui il gestore del servizio CSP (Infodata S.p.A., in qualità di Cloud Service Provider) si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura cloud propria o di Terzi), lasciando al fruitore del servizio (PA o privati) il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte.



2.5.1 Prestazioni cloud a catalogo

All'interno di queste tre tipologie di servizi, Infodata S.p.A. distingue i servizi Core che quindi compongono le tre tipologie di servizi in:

- **infrastrutture fisiche**, On demand su Data Center (a richiesta per ogni tipologia di servizio è possibile incrementare le risorse Hardware/computazionali);
- **virtual machine hosting**;
- **Spazio Disco**;
- **Repository Backup**
 - di prossimità;
 - remoto;
 - prossimità e remoto;
 - nessuno.
- **IP Pubblici**;
- **Firewall e VPN**;
- **Log Management**;

- **Disaster Recovery;**
- **crittografia;**
- **supporto tecnico** sistemistico, quale servizio di assistenza in H24 7x7 gestito con la messa a disposizione di un sistema di ticketing da usare in caso di malfunzionamenti o difficoltà funzionali o di trasmissione dati o incidenti di sicurezza.
- **server management.** Gestione completa delle tre tipologie di servizio, compresi gli aspetti di sicurezza dei dati, con servizi di backup/ripristino, gestione infrastrutture afferenti alle comunicazioni tra server e PC/dispositivi mobili degli utenti. Nonché il controllo dell'occupazione disco, RAM ed impegno dei processori e uso delle risorse in generale.

La seguente tabella riepiloga la composizione possibile dei servizi cloud **IPCP** per tipologia:

Servizio Cloud	Tipologia di servizio		
	IaaS	PaaS	SaaS
Infrastrutture fisiche	Propria On demand su Data Center (a richiesta per ogni tipologia di servizio è possibile incrementare le risorse Hardware/computazionali)		
Virtual machine hosting PRIVATE SERVER basati su VMware, Oracle VM, Power System	x	x	x
Spazio disco	x	x	x
Repository backup			
Di prossimità	x	x	x
Remoto	x	x	x
Di prossimità/Remoto	x	x	x
IP Pubblici	x	x	x
Firewall e VPN	x	x	x
Sistemi operativi (*)	x	x	x
Log Management (*)	x	x	x
Disaster recovery (*)	x	x	x
Crittografia (*)	x	x	x
Supporto tecnico- sistemistico	Servizio di assistenza in H24 7x7 gestito con la messa a disposizione di un sistema di ticketing da usare in caso di malfunzionamenti o difficoltà funzionali o di trasmissione dati o incidenti di sicurezza		

Server management	Gestione completa delle tre tipologie di servizio, compresi gli aspetti di sicurezza dei dati, con servizi di backup/ripristino, gestione infrastrutture afferenti alle comunicazioni tra server e PC/dispositivi mobili degli utenti. Nonché il controllo dell'occupazione disco, RAM ed impegno dei processori e uso delle risorse in generale		
Politiche di accesso alle informazioni di audit da parte dell'utilizzatore	Differenziate in termini di visibilità e modalità di accesso tra utilizzatore e fornitore		
Tempo di conservazione dei log (on demand)	x	x	x
Localizzazione DataCenter (DC)	Italia		

(*) Se contrattualizzato

2.6 Servizi ROLL-OUT/IMAC (Fleet Management)

Infordata S.p.A., rispetto ai propri Clienti, è organizzata per gestire il parco tecnologico installato coprendo tutte le attività riguardanti PC, notebook, tablet, stampanti, dispositivi mobile, scanner ed accessori IT (fleet management). Il servizio di ROLL-OUT riguarda il rilascio, anche massivo, di tali dispositivi, mentre il servizio IMAC (“Install-Move-Add-Change”) fa riferimento alle attività di gestione continuativa del parco tecnologico del cliente (sostituzione PC, formattazione, spostamento stampanti, etc...). I dispositivi oggetto del servizio possono essere di proprietà del cliente oppure forniti in Locazione Operativa/Noleggio da Infordata S.p.A., a seconda del contratto stipulato tra Le Parti.

2.7 Servizi di laboratorio e di certificazione rispetto alle PDL

Tale Servizio consiste nella risoluzione dei problemi hardware delle PDL, della predisposizione delle immagini standard delle stesse, dei test e verifica dei pacchetti di installazione delle applicazioni del cliente, della predisposizione di documentazione tecnica, nonché test, installazione e configurazione anche di applicazioni non rientranti tra quelle standard.

La mission del servizio di Laboratorio e Certificazione della PDL consiste nella tempestiva ed efficace validazione e certificazione dei prodotti hardware e software che costituiscono

l'infrastruttura IT delle PDL in uso presso i clienti. "Validare" significa che Infodata S.p.A., mediante la messa in campo di un Team di specialisti, attesta che i prodotti hardware e software siano perfettamente compatibili e utilizzabili all'interno del "Customer Environment" secondo le specifiche di configurazione fornite dai propri Clienti.

Il Laboratorio posto in essere da Infodata S.p.A., tipicamente:

- assume un ruolo propositivo nei confronti dell'IT dei propri Clienti nell'ambito della sicurezza endpoint, che costituisce un asset fondamentale, anche laddove, con una diffusione degli asset su più sedi sul territorio Nazionale ed Internazionale, il Cliente è sempre a forte rischio per quanto concerne gli attacchi informatici;
- costituisce, all'interno dei Servizi IT dei Clienti, il polo di studio e ricerca volto all'ottimizzazione dei flussi e delle procedure delle attività, sulla base delle esigenze e delle policy interne emanate dai Clienti;
- svolge un supporto a livello consulenziale, nella fase di selezione dei nuovi modelli di apparati hardware da acquisire (laptop, tablet, smartphone, stampanti, etc...) e di nuovi tool software, sia a livello di integrabilità con l'ecosistema IT del Cliente (compatibilità con i prodotti hardware e software, manutenibilità, previsione di evoluzioni), sia di garanzia per la sicurezza;
- ha un ruolo centrale di supporto e di competenze tecnologiche per tutti i Team che compongono i servizi di assistenza tecnica, sistemistica ed applicativa dei Clienti.

2.8 Presidi servizi di regia e sistemi multimediali

Nell'ambito di alcuni contratti, Infodata S.p.A., negli ultimi anni, ha avuto modo di mettere in campo risorse e tecnologie per sistemi di videoconferenza tra i più diffusi al mondo (come ad esempio Cisco Telepresence), composti di una unità centrali (MCU) e di diversi endpoint distribuiti nelle sale riunioni nonché di software per le chiamate da PC e sistemi mobile.

I servizi richiesti dalle varie Direzioni e personale del Cliente, partono con l'indicazione della data della videoconferenza, il referente tecnico dell'operatore con il quale deve essere effettuato il collegamento ed il materiale che deve essere predisposto nella sala. Il personale

di presidio Infodata S.p.A. provvede a verificare la disponibilità degli apparati e della sala per il giorno e l'ora previsti ed a tutti gli altri adempimenti del caso.

Infodata S.p.A. si adopera, quindi, al fine di organizzare il corretto funzionamento dei sistemi audio/video nonché di predisporre sia il calendario delle videoconferenze che i relativi resoconti tecnici.

Le attività di massima incluse nel servizio in esame possono riassumersi a titolo esemplificativo in:

- ricezione delle richieste;
- verifica della disponibilità del materiale e della sala;
- predisposizione della sala ed effettuazione dei test necessari;
- verifica e predisposizione dei collegamenti tra le sedi interessate;
- attivazione della struttura competente per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti;
- comunicazione esito test;
- assistenza nel corso della videoconferenza;
- se richiesto attivazione dei sistemi di registrazione della videoconferenza;
- risoluzione eventuali problemi;
- presentazione periodica di un rapporto tecnico sulle videoconferenze effettuate.

3 Reclami

I reclami dei Clienti, associati a insoddisfazione dei servizi a catalogo, sono gestiti nella seguente, alternativa, maniera:

- telefonata/e-mail al Commerciale di riferimento.
- rilevazione nell'ambito degli incontri periodici con il Cliente;
- invio di un'e-mail a reclami_servizicontrattualizzati@infodata.net, il cui è marketing@infodata.net) o aprendo un ticket (per mezzo di istruzioni e credenziali che i Clienti ricevono in fase di Attivazione del Servizio), canali accessibili dal Sito Web di Infodata S.p.A. (www.infodata.net sezione "Contatti").

Le eventuali attività di escalation, in caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ricevuto per mezzo dei canali sopradescritti, devono essere eseguite come riportato negli accordi commerciali definiti nel servizio contrattualizzato.