

SGI**Sistema Gestione Integrato****Catalogo Servizi**

Redatto da:	Verificato da:	Approvato da:
Flavio De Septis	Marco Valenti	Gian Luca Cafolla

Registro delle modifiche

<i>Versione</i>	<i>Descrizione Modifica</i>	<i>Data</i>
1.0	Prima emissione	04/10/2017
1.1	Revisione a seguito dell'audit interno	23/12/2017
1.2	Revisione a seguito dell'audit di CSQA	25/01/2019
1.3	Aggiornamento a seguito della cessione del ramo di azienda riguardante la formazione	12/10/2020
1.4	Aggiornamento per adeguamento alla nuova ISO/IEC 20000-1:2018	18/08/2021
1.5	Adeguamento alle nuove norme UNI EN ISO 22301:2019 e ISO/IEC 27701:2019 Conferma del Catalogo Servizi per l'anno 2022	29/03/2021

Documenti di riferimento

RIF.	Nome
[1]	ISO/IEC 27001:2013 Information Technology – Security Techniques Information Security Management Systems - Requirements;
[2]	ISO/IEC 27002:2013 Information Technology – Security Techniques - Code of practice for information security controls
[3]	ISO/IEC 27000:2014 Information Technology – Security Techniques - Overview and vocabulary
[4]	UNI ISO 31000:2018 Gestione del Rischio – Principi e line guida
[5]	ISO/IEC 27005:2018 Information Technology – Security Techniques – Information Security risk management;
[6]	Politica per la Sicurezza delle Informazioni;
[7]	Dichiarazione di Applicabilità (SoA);
[8]	Elenco documenti SGI.
[9]	ITIL V4 – Information Technology Infrastructure Library
[10]	UNI EN ISO 19011:2018 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione.
[11]	ISO/IEC 20000-1:2018 Information Technology - Service management - Part 1: Service management system requirements
[12]	ISO/IEC 20000-2:2012 Information technology – Service management – (Part 2: Guidance on the application of service management systems)
[13]	ISO/IEC TR 20000-3 Information technology – Service management – (Part 3: Guidance on scope definition and applicability for ISO/IEC 20000-1)
[14]	ISO/IEC FDIS 27013 – Information technology – Security techniques – Guideline on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1
[15]	UNI EN ISO 22301:2019 – Sicurezza e resilienza – Sistemi di gestione per la continuità operativa – Requisiti
[16]	UNI CEI EN ISO/IEC 27701:2019 Tecniche di sicurezza - Estensione a ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 per la gestione delle informazioni in ambito privacy - Requisiti e linee guida

Sommario

1 - INTRODUZIONE	4
1.1 Servizi a Catalogo	4
1.1.1 Servizio di gestione sistemistica per le piattaforme aziendali	5
1.1.2 Servizio Gestione applicativi e basi dati	6

1 - INTRODUZIONE

Il Catalogo dei servizi di Eurolink descrive i servizi core dell'organizzazione, e costituisce sorgente univoca di informazioni consistenti su tutti i servizi forniti.

Il catalogo fornisce una fotografia dei servizi erogati dall'organizzazione secondo una logica "customer-oriented"; definisce cosa l'organizzazione fornisce (Servizio), ma anche chi è il responsabile del servizio (Service Owner) e come il servizio viene richiesto.

1.1 Servizi a Catalogo

Il Catalogo dei servizi della **Gestione dei Sistemi**, relativi al monitoraggio, alla conduzione operativa e al supporto logistico del sistema informatico e delle infrastrutture, comprende i seguenti servizi:

- Servizio di gestione sistemistica per le piattaforme Aziendali;
- Gestione applicativi e basi dati;

Di seguito il dettaglio delle caratteristiche di ogni servizio.

Servizio	Responsabile
Servizio di gestione sistemistica per le piattaforme Aziendali	Flavio De Septis
Gestione applicativi e basi dati	Flavio De Septis

1.1.1 Servizio di gestione sistemistica per le piattaforme aziendali

Descrizione:	Servizio di gestione sistemistica per le piattaforme Aziendali
Dettagli Tecnici:	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del fabbisogno (Capacity Planning) • Monitoraggio dell' infrastruttura • Gestione delle sicurezza • Log Management • Updates Management • Sistemi Microsoft Server, Linux • Linguaggio Powershell e Bash Scripting • Supporto al cliente lato sistemistico, monitoraggio e problem solving
Orari di Servizio:	Dalle 8 alle 20, Le prestazioni contrattuali vengono eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici
Livelli di Servizio:	Tempo presa in carico richiesta intervento manutentivo, correttivo, gestionale, da concordare fra il Key user e il richiedente, in funzione della priorità, del carico di lavoro e delle risorse disponibili.
Descrizione: Sede:	Presso il Cliente finale
Service Owner:	Flavio De Septis
Target destinatari servizio:	P.A e Privati

1.1.2 Servizio Gestione applicativi e basi dati

Descrizione:	Gestione applicativi e basi dati
Dettagli Tecnici:	<ul style="list-style-type: none">• Sviluppo, manutenzione evolutiva e correttiva come previsto da contratto o capitolato gara• Le piattaforme utilizzate sono: ambiente distribuito (.Net, Java) e mainframe• Linguaggi utilizzati: Java, C#, Cobol, HTML• Attività di DBA su Base Dati (TERADATA Data Warehousing, Oracle, DB2)• Supporto al cliente lato funzionale, monitoraggio e problem solving
Orari di Servizio:	Dalle 8 alle 20, Le prestazioni contrattuali vengono eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici.
Livelli di Servizio:	Quelli previsti da contratto o gara
Descrizione: Sede:	Presso il cliente
Service Owner:	Flavio De Septis
Target destinatari servizio:	P.A. e Privati