

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

Redazione	Verifica	Approvazione
Sabato D'Onofrio	Marco Valenti	Gian Luca Cafolla

Registro delle modifiche

Versione	Descrizione Modifica	Data
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
1.6	Aggiornamento per estensione del campo di applicazione del certificato UNI EN ISO 9001:2015	20/01/2023

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	5
1.1.3 Servizi e forniture Cloud	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:	Presso il cliente

Sede:	
Service Owner:	Flavio De Septis
Target destinatari servizio:	P.A. e Privati

1.1.3 Servizi e forniture Cloud

Eurolink S.r.l. eroga servizi e forniture Cloud distinguendosi rispetto alle concorrenti di mercato in quanto offre la gestione di tutte le componenti di servizio Cloud che normalmente vengono gestite dal Cliente.

Le tipologie di servizi offerte in tale ambito sono le seguenti:

- Servizi IaaS (Infrastrucure as a Service), in cui le funzionalità Cloud offerte sono di tipo infrastrutturale. Tali funzionalità consentono di disporre autonomamente in modo programmatico di risorse
 - ✓ Server
 - ✓ Storage
 - ✓ Networking;
- Servizi PaaS (Platform as a Service), in cui le funzionalità Cloud offerte sono di tipo programmatico, ovvero la Pubblica Amministrazione o i Privati possono amministrare, dispiegare ed eseguire applicazioni Cloud utilizzando uno o più linguaggi di programmazione, uno o più ambienti di sviluppo/esecuzione supportati da Eurolink S.r.l. ed i relativi componenti software a corredo (code di messaggi, database, etc...);
- Servizi SaaS (Software as a Service). I servizi SaaS rappresentano una classe di servizi fully-managed in cui il gestore del servizio (Eurolink S.r.l.) 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 il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte.