



CATALOGO DEI SERVIZI ICT

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione della Modifica</i>	<i>Elaborato da: (COM)</i>	<i>Verificato ed Approvato da: (AU)</i>
0	25.06.2019	Prima versione del documento	Maurizio Silvestri Niccolò Cesareo	Raffaele Ranellucci

INDICE

1.CATALOGO DEI SERVIZI ICT	3
1.1. Presentazione dei servizi	3

1. CATALOGO DEI SERVIZI ICT

1.1. Presentazione dei servizi

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in conformità al punto 8.2.4 della norma ISO IEC 20000, i servizi ICT attualmente offerti da Energent S.p.A. a disposizione della Clientela:

N.	NOME SERVIZIO	DESCRIZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI	ORARI	CONTATTO AZIENDALE	RELAZIONE TRA I SERVIZI	OPZIONI ATTIVABILI	PREZZO	LIVELLI DI SICUREZZA
1	GESTIONE PdL	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Active directory: operazioni sugli account (creazione, sblocco, attivazione\disattivazione, reset password), creazione o modifica di gruppi di autorizzazione;</i> - <i>Sistema di posta elettronica: creazione mailbox, attribuzione\verifica delle autorizzazioni e operazioni di ampliamento;</i> - <i>Sistema di content filtering: attribuzione di policy personalizzate e risoluzione di errori nella categorizzazione dei siti;</i> - <i>File Server e FTP Server: creazione condivisioni e attribuzione\verifica dei relativi permessi agli utenti o gruppi;</i> - <i>Print Server: installazione di nuovi dispositivi di stampa e attribuzione\verifica dei relativi permessi agli utenti o gruppi;</i> 	RISPOSTA ENTRO 4 ORE LAVORATIVE DALLA RICHIESTA	9-18	DIREZIONE ASI		GOLD (GESTIONE EXTRA ORARIO E FESTIVO)	DA CONCORDARE	DA CONCORDARE

N.	NOME SERVIZIO	DESCRIZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI	ORARI	CONTATTO AZIENDALE	RELAZIONE TRA I SERVIZI	OPZIONI ATTIVABILI	PREZZO	LIVELLI DI SICUREZZA
2	GESTIONE INTEGRATA SISTEMI (SERVER E APPARATI DI RETE) APPLICAZIONI COLLEGATE	<ul style="list-style-type: none"> - <i>gestione dei salvataggi</i> - <i>gestione della distribuzione del software</i> - <i>Gestione e conduzione del sistema di posta elettronica;</i> - <i>Gestione e conduzione dei vari ambienti "database";</i> - <i>Gestione dei prodotti antivirus;</i> - <i>Gestione dei prodotti/sistemi di backup in uso;</i> - <i>Gestione e conduzione delle SAN (storage area network);</i> - <i>Attività sistemistiche connesse</i> - <i>Gestione apparati WAN e LAN;</i> 	RISPOSTA ENTRO 4 ORE LAVORATIVE DALLA RICHIESTA	9-18	DIREZIONE ASI		GOLD (GESTIONE EXTRA ORARIO E FESTIVO)	DA CONCORDARE	DA CONCORDARE
3	HELP DESK GESTIONE PdL e SISTEMI	<i>Assistenza telefonica di primo livello per la risoluzione di problematiche di accesso ai sistemi e gestione malfunzionamenti PdL</i>	CHIUSURA TICKET ENTRO 8 ORE LAVORATIVE	9-18	DIREZIONE ASI	ATTIVABILE SUI SERVIZI 1 e 2	GOLD (GESTIONE EXTRA ORARIO E FESTIVO)	DA CONCORDARE	DA CONCORDARE

Ulteriori dettagli possono essere richiesti alla Direzione ASI di Energent S.p.a., ai recapiti evidenziati sul sito aziendale www.energent.it.