



# APVINVESTIMENTI

Venezia, 21/09/2022

Prot. APVI N. 346/2022

## LA CARTA DEI SERVIZI DEL TLC

### SOMMARIO

<b>Descrizione dei Servizi offerti</b> .....	2
<b>Mission</b> .....	2
<b>Finalità della carta dei servizi:</b> .....	3
<b>Principi fondamentali</b> .....	3
<input type="checkbox"/> Omogeneità del servizio.....	4
<input type="checkbox"/> Funzionalità del servizio.....	4
<input type="checkbox"/> Continuità del servizio .....	4
<input type="checkbox"/> Innovazione tecnologica .....	4
<input type="checkbox"/> Partecipazione e miglioramento .....	4
<b>Servizi offerti</b> .....	4
<input type="checkbox"/> Attivazioni / Modifiche / Cessazioni di:.....	5
<input type="checkbox"/> Spostamenti / Traslochi / Riposizionamenti di: .....	5
<input type="checkbox"/> Monitoraggio / Gestione / Manutenzione / Sostituzione per guasto di: .....	5
<input type="checkbox"/> Progettazione / Introduzione di nuovi servizi: .....	5
<input type="checkbox"/> Rendicontazione: .....	5
<b>Standard operativi</b> .....	5
<input type="checkbox"/> Realizzazione nuovi servizi .....	6
• Attivazione nuova postazione telefonica entro il 7° giorno lavorativo dalla richiesta, percentuale di raggiungimento: 99 % .....	6
• Attivazione nuova postazione dati entro il 7° giorno lavorativo dalla richiesta, percentuale di raggiungimento: 99% .....	6
<b>Come richiedere i servizi</b> .....	6
<b>Regole generali</b> .....	7
<b>Soddisfazione dell'utente e procedure di reclamo</b> .....	7

1



# APVINVESTIMENTI

## Descrizione dei Servizi offerti

APV Investimenti, tramite l'Area TLC, si è dotata da tempo di una infrastruttura di comunicazione multimediale a supporto dei servizi di Information & Communication Technology (ICT); all'interno di questo complesso sistema sono stati realizzati dei sottosistemi di telecomunicazione e di trasmissione dati che permettono di distribuire su tutto il territorio portuale ed a tutto il personale di APV Investimenti SpA (APVI) e di Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Settentrionale (AdSPMAS) una serie importante di servizi di comunicazione omogenei.

L'ambito operativo nel quale l'Area TLC di APVI è chiamata a svolgere le proprie attività è definito dagli atti, decreti e comunicazioni ufficiali che a fronte di gare, contratti o altri strumenti di assegnazione, vengono rilasciati da AdSPMAS nei confronti dell'assegnataria del servizio (APVI stessa).

## Mission

La missione primaria di APVI in questo contesto è la gestione e la manutenzione degli apparati componenti il sistema di comunicazioni telematiche dell'ambito portuale di Venezia (telecomunicazioni e trasmissioni dati del sistema informativo/informatico portuale).

Il suo mandato è il controllo e la gestione dei servizi e dei sistemi di telecomunicazioni e networking a supporto della Rete di servizi del Porto di Venezia, con l'obiettivo di garantire la piena convergenza tra le comunicazioni di fonia e di trasmissione dati, al fine di utilizzare le risorse disponibili con la massima sinergia e raggiungere i migliori risultati in termini di costi/benefici e di qualità erogata.

Per raggiungere tale obiettivo attua strategie di gestione e di intervento incentrate sulla Qualità. In questo percorso si colloca l'introduzione di metodologie e di processi operativi strutturati e ben definiti che hanno permesso il raggiungimento del traguardo costituito dalla certificazione ISO 9001:2015, rinnovata ogni anno.

APVI, con la propria Area TLC raccoglie le esigenze espresse da AdSPMAS e, più in generale, degli utenti del sistema e sviluppa progetti sempre seguendo logiche precise tese a salvaguardare gli investimenti effettuati ed in chiave di sinergia tra le comunicazioni voce e dati.

APVI opera costantemente per ottimizzare il rapporto costi/benefici attraverso la convergenza tra le comunicazioni di fonia e la trasmissione dati e grazie all'ottimale utilizzo e potenziamento delle risorse tecnologiche ed infrastrutturali disponibili, al fine di raggiungere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza dell'intero sistema.



## APVINVESTIMENTI

In generale l'Area TLC di APVI è quindi la struttura preposta ad analizzare, affrontare, gestire e risolvere le esigenze di collegamento tra gli utilizzatori; gestisce le reti di telecomunicazioni di AdSPMAS ed i sistemi che le compongono acquisiti dalla stessa.

Per tali attività è chiamata ad organizzarsi secondo le indicazioni e le regole generali dettate dai contratti in essere, rispondendo degli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dagli stessi.

### **Finalità della carta dei servizi:**

APVI attraverso la **Carta dei Servizi del TLC** e le informazioni disponibili sul sito [www.apvinvestimenti.it](http://www.apvinvestimenti.it) vuole informare direttamente i propri utenti sugli obiettivi, i criteri, i tempi di realizzazione, le strutture e le modalità attraverso le quali i servizi vengono attuati, le procedure di controllo della qualità erogata e percepita e gli strumenti che l'utente ha a sua disposizione per denunciare un disservizio o una insoddisfazione.

La Carta dei Servizi è quindi il documento che descrive in modo sintetico l'insieme dei servizi che APVI può erogare nel presente ambito.

### **Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi presenta, in modo semplice e sintetico, i principi fondamentali che APVI segue nella propria attività, i servizi offerti ai propri clienti (utenti della rete di comunicazione) e gli obiettivi che ha programmato di raggiungere.

Operando nel contesto della Pubblica Amministrazione tali principi fanno riferimento ai disposti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che di seguito sono brevemente riassunti:

- Trasparenza attraverso la pubblicazione delle tariffe applicate
- Eguaglianza nell'erogazione del servizio
- Imparzialità
- Continuità e regolarità nell'erogazione
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia del servizio

Questi principi guida, per le componenti applicabili al contesto operativo di APVI nell'ambito del servizio presso di cui alla presente Carta, sono declinati nei seguenti punti:



## APVINVESTIMENTI

- **Omogeneità del servizio**

Tutti gli utilizzatori dei servizi erogati hanno diritto, compatibilmente con le tecnologie e le risorse rese disponibili da APVI e AdSPMAS, ad usufruire di analoghe funzionalità senza differenze legate alla dislocazione territoriale o all'appartenenza a strutture diverse.

- **Funzionalità del servizio**

APVI considera fondamentale la funzionalità del servizio. Per questo si impegna a fornire a tutti gli utenti della rete portuale di comunicazione un servizio continuativo con un alto livello di disponibilità nei limiti correlati alla propria sfera di competenza.

- **Continuità del servizio**

I servizi offerti sono erogati 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno e sono pensati per un utilizzo intensivo nelle normali giornate lavorative (da lunedì a venerdì) e in orario diurno (dalle 08:00 alle 18:00).

- **Innovazione tecnologica**

APVI è impegnata nel continuo adeguamento delle infrastrutture gestite rispetto all'innovazione tecnologica, rendendo nel tempo disponibili le nuove funzionalità erogabili dagli apparati che APVI e ADSPMAS acquisiscono per la propria rete di comunicazioni.

- **Partecipazione e miglioramento**

APVI monitora costantemente la propria "Qualità Erogata", e raccoglie sistematicamente le proposte ed i suggerimenti degli utenti ("Qualità Percepita") analizzando puntualmente eventuali segnalazioni di insoddisfazione allo scopo di migliorare e rendere più fruibili i servizi offerti.

Tutti i servizi, gli apparati ed i dispositivi resi disponibili da APVI agli utenti della rete sono di proprietà di APVI o AdSPMAS.

### Servizi offerti

I servizi offerti agli utilizzatori della rete da APVI possono essere ricondotti a due primari contesti operativi, le comunicazioni vocali ed il trasporto dei dati (sono dunque esclusi gli ambiti relativi al funzionamento delle applicazioni ed agli strumenti operativi informatici come ad esempio i personal computer).

Oltre ai sistemi ed agli apparati componenti l'infrastruttura, fanno capo ad APVI anche tutti i sistemi di management, monitoraggio, controllo ed allarmistica riferiti alle varie piattaforme operative, così come gli ambienti hardware e software (fisici e virtuali) a servizio degli stessi. Le informazioni di



## APVINVESTIMENTI

dettaglio sulla struttura, l'organizzazione e le procedure sono contenute nei documenti riservati e ad uso esclusivamente interno facenti capo al responsabile dell'Area TLC di APVI.

Di seguito vengono elencati i principali servizi disponibili, suddivisi per tipologia di intervento:

- **Attivazioni / Modifiche / Cessazioni di:**
  - Apparecchi telefonici analogici, digitali, IP e dispositivi mobili;
  - servizi di casella vocale, casella fax, multimedia messaging;
  - connessioni e prese di rete dati, con esclusione degli interventi di stesura o realizzazione del cablaggio fisico delle sedi;
  - numerazioni, indirizzamenti, instradamenti relativi agli ambiti di fonia e dati.
- **Spostamenti / Traslochi / Riposizionamenti di:**
  - apparecchi telefonici analogici, digitali, IP e dispositivi mobili;
  - connessioni e prese di rete dati, con esclusione degli interventi di stesura o realizzazione del cablaggio fisico delle sedi;
  - apparati e sistemi componenti le infrastrutture di telecomunicazione portuali nell'ambito di interventi di ristrutturazione o riorganizzazione degli uffici.
- **Monitoraggio / Gestione / Manutenzione / Sostituzione per guasto di:**
  - apparecchi telefonici analogici, digitali, IP e dispositivi mobili;
  - apparati e sistemi componenti le infrastrutture di telecomunicazione portuali.
- **Progettazione / Introduzione di nuovi servizi:**
  - Introduzione nuovi servizi di telecomunicazione o trasmissione dati.
  - Piani di indirizzamento e instradamento relativi agli ambiti di fonia e dati.
  - Aggiornamento e adeguamento alle evoluzioni tecnologiche.
- **Rendicontazione:**
  - dei costi di comunicazione;

### Standard operativi

Nell'erogazione del servizio, in assenza di impedimenti dovuti a cause esterne o di forza maggiore, APVI è tenuta al rispetto di parametri di qualità erogata che prevedono tempistiche di intervento prefissate.

Vengono distinte due principali categorie di tempistiche per i servizi offerti all'utenza, relative rispettivamente alle attività realizzative (attivazioni, modifiche, spostamenti ecc.) ed a quelle manutentive (riparazioni, sostituzione, ecc).



## APVINVESTIMENTI

I tempi di intervento previsti sono indicati di seguito insieme alle percentuali di evasione che APVI si pone come obiettivo:

- **Realizzazione nuovi servizi**
- Attivazione nuova postazione telefonica entro il 7° giorno lavorativo dalla richiesta, percentuale di raggiungimento: 99 %
- Attivazione nuova postazione dati entro il 7° giorno lavorativo dalla richiesta, percentuale di raggiungimento: 99%
  - Riparazione guasti
  - Guasto grave, con isolamento completo per almeno un'intera sede, o che ne pregiudica il corretto funzionamento, ripristino entro 8 ore lavorative dalla segnalazione, percentuale di raggiungimento: 99%
  - Guasto medio, con disservizio limitato a parte di una sede o a singoli apparati di distribuzione, ripristino entro 10 ore lavorative dalla segnalazione, percentuale di raggiungimento: 99.5%
  - Guasto lieve, con disservizio che limita il corretto funzionamento di un settore, un piano, un gruppo operativo, ripristino entro 12 ore lavorative dalla segnalazione, percentuale di raggiungimento: 100%
  - Guasto minimo, con disservizio che limita il corretto funzionamento di un singolo di un gruppo operativo fino a 3 persone, entro il giorno lavorativo successivo, percentuale di raggiungimento: 99%

6

Nell'ambito delle realizzazioni è necessario evidenziare che le richieste che comportino interventi su un numero rilevante di utenze (es. trasferimenti di Uffici o Direzioni) hanno impatto diretto sulle infrastrutture amministrative portuali e **necessitano di valutazione tecnica e progettazione preventive**, in mancanza delle quali non è possibile condividere una pianificazione degli interventi.

### Come richiedere i servizi

Per avere accesso ai servizi offerti da APVI è necessario inviare la richiesta con e-mail all'indirizzo [servizitlc@apvinvestimenti.it](mailto:servizitlc@apvinvestimenti.it)

E' possibile ottenere chiarimenti o un supporto di facilitazione all'interno 0415334159



# APVINVESTIMENTI

## Regole generali

Ad ogni servizio corrispondono dei costi sostenuti da APVI; per tale motivo le richieste di nuovi servizi devono essere sottoscritte dal Dirigente responsabile del centro di costo e devono contenere tutte le informazioni necessarie ad identificare in modo univoco l'utilizzatore del servizio, al quale andranno in carico gli apparati assegnati.

Modifiche, ridefinizioni o cessazioni delle necessità di servizio dovute ad avvicendamenti di personale o a conclusioni di attività e nuovi progetti devono essere prontamente segnalate al fine di permettere la riassegnazione delle risorse rese disponibili.

## Soddisfazione dell'utilizzatore e procedure di reclamo

La soddisfazione degli utenti è uno degli obiettivi che APVI si pone per il miglioramento della qualità erogata e percepita.

In occasione di interventi effettuati per realizzazioni o ripristino di disservizi, gli utenti possono esprimere attraverso la mail [servizitlc@apvinvestimenti.it](mailto:servizitlc@apvinvestimenti.it) una valutazione sulla propria esperienza;

Anche un reclamo può offrire un'occasione preziosa per dialogare con gli utilizzatori. A tal proposito, APVI si impegna a:

- rispondere in modo preciso e tempestivo e comunque non oltre 30 giorni;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

I reclami possono essere inoltrati tramite e-mail all'indirizzo [servizitlc@apvinvestimenti.it](mailto:servizitlc@apvinvestimenti.it)

*Il presente documento è stato adottato con delibera del CdA di APV Investimenti in data 24/05/2022*