



# Service Level Agreement

## PRINTING

Marco Casagrande

Azienda Ospedaliera Gaetano Pini

12 Agosto 2009

## I Storico del documento

| Versione | Data           | Autore           | Commento                             |
|----------|----------------|------------------|--------------------------------------|
| 0.1      | 15 Luglio 2009 | Marco Casagrande | Bozza per accordi preliminari        |
| 1.0      | 1 Agosto 2009  | Marco Casagrande | Aggiornamento per accordi definitivi |
| 1.1      | 12 Agosto 2009 | Marco Casagrande | Sintassi e grammatica                |

## Indice

|           |  |          |
|-----------|--|----------|
| <b>1</b>  | <b>Storico del documento</b>                                 | <b>1</b> |
| <b>2</b>  | <b>Panoramica</b>  | <b>3</b> |
| <b>3</b>  | <b>Informazioni del fornitore</b>                            | <b>3</b> |
| <b>4</b>  | <b>Informazioni sui responsabili</b>                         | <b>3</b> |
| 4.1       | Responsabili di HealtyIT S.p.A. . . . .                      | 3        |
| 4.2       | Responsabili dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini . . . . . | 4        |
| <b>5</b>  | <b>Durata dell'Accordo</b>                                   | <b>4</b> |
| <b>6</b>  | <b>Obiettivi dell'Accordo</b>                                | <b>4</b> |
| <b>7</b>  | <b>Comunicazione tra fornitore ed utente</b>                 | <b>4</b> |
| <b>8</b>  | <b>Priorità</b>  | <b>5</b> |
| <b>9</b>  | <b>Tempi di servizio</b>                                     | <b>5</b> |
| <b>10</b> | <b>Tipi e livelli di supporto</b>                            | <b>5</b> |
| 10.1      | Primo livello di supporto . . . . .                          | 5        |
| 10.2      | Secondo livello di supporto . . . . .                        | 5        |
| 10.3      | Terzo livello di supporto . . . . .                          | 6        |
| <b>11</b> | <b>Service Level Requirements</b>                            | <b>6</b> |
| <b>12</b> | <b>Responsabilità</b>  | <b>6</b> |
| <b>13</b> | <b>Prezzo</b>  | <b>7</b> |

## 2 Panoramica

Il presente documento descrive l'Accordo di Servizio (Service Level Agreement - SLA) tra l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini e l'organizzazione che gestisce il suo dipartimento IT (HealthyIT S.p.A.) riguardo all'erogazione del servizio PRINTING.

In caso di conflitto tra le due parti riguardo all'erogazione del servizio PRINTING, si rimanda al presente documento. Qualsiasi modifica unilaterale del presente documento verrà ritenuta non valida.

Si ricorda inoltre che il presente documento è legalmente vincolante.

## 3 Informazioni del fornitore

Nome: Insiel S.p.A.

Sede legale: via San Francesco d'Assisi, 43 - 34133 Trieste

Contatto telefonico: +39 0403737111

Contatto fax: +39 0403737333

Sito web: <http://www.insiel.it/cms/>

Referente: Fulvio Sbroiavacca, Health and Social Care

## 4 Informazioni sui responsabili

### 4.1 Responsabili di HealthyIT S.p.A.

Nome completo: Filippo Lombardi

Titolo lavorativo: Capoteam supporto EMONET

Contatto telefonico: +39 3330596859

Contatto email: [lombardiF@emonet.insiel.com](mailto:lombardiF@emonet.insiel.com)

Autorizzato il: 10 Agosto 2009

## 4.2 Responsabili dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini

Nome completo: Francesca De Giorgi

Titolo lavorativo: Dirigente Sistemi Informativi Aziendali

Contatto telefonico: +39 3206970596

Contatto email: degiorgi\_fra@sisinf.gpini.com

Autorizzata il: 4 Agosto 2009

## 5 Durata dell'Accordo

Il Contratto è stato finalizzato in data 1 Agosto 2009, con validità fino al 1 Agosto 2013. Nel caso di mancato rispetto dell'Accordo, la terminazione di esso potrà essere effettuata senza alcuna penale. Nel caso di terminazione dell'Accordo precedente alla sua naturale scadenza, verrà applicata una penale proporzionale a quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nel successivo contratto stipulato.

## 6 Obiettivi dell'Accordo

L'Accordo nasce principalmente per garantire un servizio di gestione e manutenzione delle stampanti conforme alle richieste formulate dall'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini nel Capitolato Tecnico. A questo scopo, il servizio PRINTING dovrà sottostare alle necessità avanzate dal business e mantenere delle performance adeguate.

Il servizio PRINTING si occupa di garantire il corretto funzionamento sia della parte hardware che della parte software delle stampanti presenti nell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini. Inoltre, si occupa di risolvere i ticket di supporto relativi al proprio ambito lavorativo e di gestire eventuali escalation ai fornitori delle relative stampanti.

## 7 Comunicazione tra fornitore ed utente

I contatti tra l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini ed Insiel S.p.A. avverranno per via telefonica o email, attraverso i responsabili ed i referenti riportati nel presente documento.

Report riguardanti la gestione del servizio PRINTING saranno inviati a cadenza bimestrale con modalità automatiche ai responsabili ed i referenti riportati nel presente documento.

Review riguardanti modifiche al servizio PRINTING potranno essere indette in base ai processi aziendali interni.

Eventuali eccezioni e reclami saranno accolte in base ai processi aziendali interni.

## 8 Priorità

Il malfunzionamento del servizio PRINTING è definito da:

- un basso livello di urgenza;
- un medio livello di impatto.

Dunque la priorità assegnata al servizio PRINTING è di 4/5.

## 9 Tempi di servizio

Il servizio PRINTING dovrà essere disponibile H24. Il personale adetto può essere ridotto in base al carico di lavoro previsto, ma mai azzerato. Le uniche eccezioni saranno in caso di manutenzione annunciata con un giorno di anticipo oppure in situazioni di emergenza.

## 10 Tipi e livelli di supporto

### 10.1 Primo livello di supporto

Tipo di supporto: on-site

Tipo di utenti: personale del dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini (HealthyIT S.p.A.)

Servizi supportati: PRINTING

Obiettivi: risolvere incidenti di priorità inferiore a 3, raccogliere informazioni per l'escalation al secondo livello di supporto

...

### 10.2 Secondo livello di supporto

Tipo di supporto: on-site

Tipo di utenti: personale del dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini (HealthyIT S.p.A.)

Servizi supportati: PRINTING

Obiettivi: risolvere incidenti con priorità 4 e 5, raccogliere informazioni per l'escalation al terzo livello di supporto

...

### 10.3 Terzo livello di supporto

Delegato al rispettivo fornitore di software/hardware coinvolti.

## 11 Service Level Requirements

Tempo massimo risoluzione disservizio: 24 ore nel 96% dei casi, entro 48 ore nel 4% dei casi

Numero dei casi risolti: 98% dei problemi sono risolti

Pianificazione Aggiornamenti e Piani Manutenzione: le scadenze previste dai piani devono essere rispettate al 96% entro la data prevista, al 4% entro i 4 giorni lavorativi successivi

Tempestività di risposta: tempo massimo di attesa minore o uguale a 40 minuti nel 90% dei casi

Tempestività di risposta: percentuale di chiamate perse entranti minore o uguale al 5% delle chiamate totali

Tempestività di risoluzione dei problemi al primo livello di supporto: 10 minuti nel 90% dei casi

...

...

Tempestività risoluzione dei problemi sulla postazione di lavoro: 80% entro 8 ore e 98% entro 16 ore nell'Area A 80

Tempestività risoluzione dei problemi sulla postazione di lavoro: 80% entro 8 ore e 98% entro 16 ore nell'Area B

Primo intervento sulla postazione di lavoro: entro 30 minuti (Area A) dalla segnalazione di errore nel 90% dei casi nell'Area A

Primo intervento sulla postazione di lavoro: entro 1 ora dalla segnalazione di errore nel 80% dei casi nell'Area B

...

...

## 12 Responsabilità

HealthyIT S.p.A. si impegna a garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'Accordo di Servizio stipulato con l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini. Qualora mancasse ai propri doveri sarà soggetta ad una penale basata sul danno economico e d'immagine causato all'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini.

L'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini si impegna a rispettare l'Accordo di Servizio provvedendo tempestivamente ai pagamenti concordati ed alla comunicazione di eventuali informazioni indispensabili ad HealthyIT S.p.A. a garantire un'adeguata erogazione del servizio PRINTING.

### 13 Prezzo

La fornitura del servizio PRINTING all'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini è inclusa nel pacchetto completo di gestione del dipartimento IT descritto nel contratto proposto in ottemperanza alle richieste del Capitolato Tecnico.