

Capitolato Speciale d'Appalto per Servizio di manutenzione hardware e software per le attrezzature informatiche ed assistenza agli utenti finali

Service Catalogue

Andriolo Alberto - 1074665

A.A. 2014-2015

Sommario

1. Analisi	3
2. Visione d'insieme del Service Catalogue	4
3. Service Catalogue	5
Lotto 1.....	5
1. <i>Desktop Lifecycle Services - Manutenzione Hardware e Software - Servizio Help Desk II livello</i>	5
- Desktop Lifecycle Services	5
- Manutenzione Hardware.....	5
- Manutenzione Software	5
- Servizio Help Desk II livello	5
2. Call Center Unico	6
3. Servizi di Monitoraggio.....	7
4. Help Desk I livello.....	8
5. Segreteria telefonica	9
Lotto 2.....	10
1. Service Desk.....	10
2. Incident Management	11
3. Problem Management.....	12
4. Service Level Management.....	13
5. Remote Desktop Control	14

1. Analisi

Il capitolato d'Appalto disciplina il servizio Manutenzione Hardware e Software per le attrezzature informatiche, e non (quali fax, apparecchi telefonici) di proprietà dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza e di pronta assistenza agli utenti utilizzatori del sistema informativo aziendale.

Il servizio è costituito da due parti:

Lotto 1.

- Manutenzione Hardware e Software sulle attrezzature informatiche di proprietà dell'ASL di Piacenza e gestione del ciclo di vita della postazione di lavoro.
- Pronta assistenza di primo livello sull'utilizzo dei pc in dotazione.
- "Ricezione chiamate" per segnalazioni di guasto da parte degli utenti.
- Servizio di "monitoraggio" degli apparati di rete, line dati e segnalazione di guasto.

I dispositivi su cui fornire assistenza sono indicati negli allegati A e B, ma la loro variazione durante la durata del contratto non dovrà impedire l'erogazione del servizio.

Lotto 2.

- Infrastruttura software a sostegno delle funzioni di "Service Support" attualmente gestite in modo cartaceo e manuale.

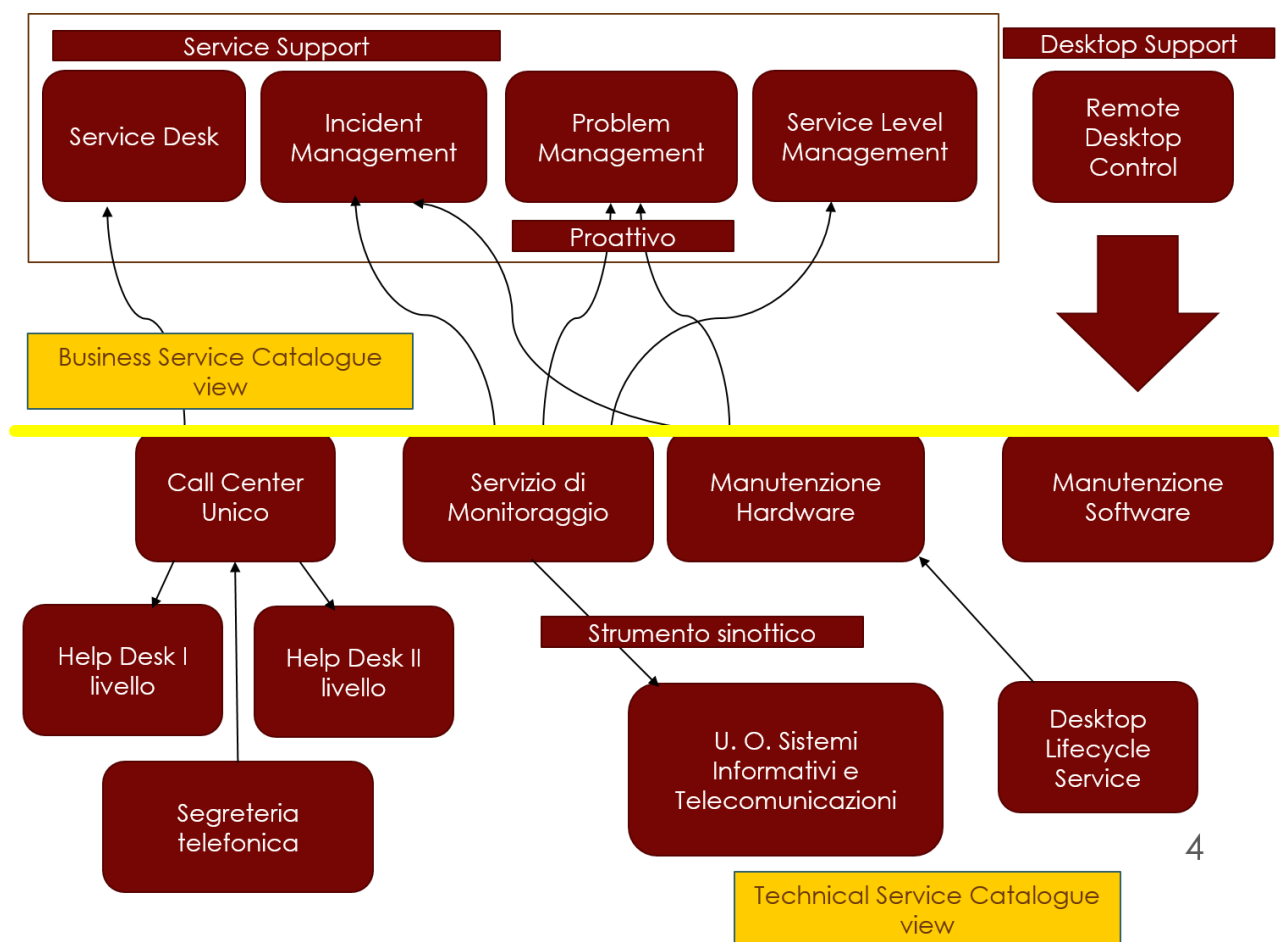
La richiesta nello specifico consiste nel formulare il Service Catalogue e il Capacity Plan per il sopracitato Capitolato d'Appalto.

Il Service Catalogue può essere considerato un'informazione tra le più importanti per la corretta ed efficiente gestione di un reparto IT mediante ITIL. Per questo motivo è importante una sua formulazione e un suo costante aggiornamento al fine di ridurre il numero di inconsistenze tra il Service Catalogue e la situazione "nel mondo reale". Il Catalogo permette di avere sempre a disposizione degli utenti e del reparto tecnico informazioni sui servizi disponibili o che stanno per essere collati in ambiente "live", prezzi o eventuali costi al momento della scadenza della garanzia per esempio, punti di contatto e servizi in relazione tra di loro.

2. Visione d'insieme del Service Catalogue

Nel seguente schema presento una visione d'insieme del Service Catalogue, le relazioni tra i vari servizi e processi e nello specifico anche le due distinte visioni che si possono avere del Service Catalogue stesso.

Una visione più legata al Business ed ai servizi, come il Service Desk, i processi di Incident Management, Problem Management e Service Level Management e un servizio di Remote Desktop Control, che si affacciano al cliente stesso e una visione dei servizi di supporto, più tecnica che riguarda i Servizi di Ciclo di vita delle postazioni informatiche, Manutenzione, Monitoraggio e Call Center Unico per la gestione delle richieste. Infine è presente un servizio di Segreteria telefonica in caso di chiamate ricevute al di fuori dell'orario di lavoro concordato dallo SLA.



3. Service Catalogue

Lotto 1

Per quanto concerne il lotto 1 sono presenti i seguenti servizi:

1. Desktop Lifecycle Services - Manutenzione Hardware e Software - Servizio Help Desk II livello

- **Desktop Lifecycle Services**
 - a. Installazione / Movimentazione / Aggiunta / Cambiamento (per aggiornamenti software, hardware, postazione di lavoro) / Rimozione / Smaltimento.
- **Manutenzione Hardware**
 - a. Su prodotti in garanzia e non;
 - b. Collaudo degli strumenti dopo la riparazione con pezzi originali o certificati;
 - c. Hardware sostitutivo temporaneo.
- **Manutenzione Software**
 - a. Bonifica di pc da virus o software maligni;
 - b. Installazione path/fix sistema operativo o componenti;
 - c. Ripristino e correzione delle configurazioni di sistema, per corretto utilizzo nell'ambito della rete aziendale, o sistema operativo o Microsoft Office.
- **Servizio Help Desk II livello**
 - a. I problemi non risolti dal Servizio di pronta assistenza, di cui specificato in seguito, vengono gestiti da una funzione di secondo livello per individuare la causa e la risoluzione del problema, a riguardo di posta elettronica, firewall, antivirus, Sistemi Operativi, software di virtualizzazione, database.

Service Level Agreement:

Se è necessario un tempo superiore alle 9 ore lavorative per la riparazione di pc e stampanti si richiede la sostituzione temporanea fino al 10 % di pc inventariati e il 10 % stampanti inventariate.

Garantire l'installazione di 500 pc e 300 stampanti nuovi/anno.

Almeno 20 installazioni e sostituzioni di pc o periferiche/settimana in media, minimo 10.

Almeno 20 richieste di riparazione software per pc o periferiche/settimana in media, minimo 10.

Orario di servizio:

Lunedì –Venerdì 8,00-13,00 e 14,00 alle 18,00 e Sabato 8,00 alle 14,00, esclusi giorni festivi.

Report dell'attività svolta:

È richiesta una certificazione dell'attività svolta, raccolta e consegnata settimanalmente all'utente destinatario o responsabile. Documentazione su apparati in sostituzione temporanea.

Livello di sicurezza:

È compito della ditta esecutrice eseguire a preventivo delle azioni (copie di salvataggio) utili a protezione dei dati utente, quali messaggi di posta elettronica, rubrica personale di Outlook, file e configurazioni dell'apparecchiatura informatica. Eventuali perdite di dati sono da considerarsi a carico della ditta esecutrice e lo stesso dicasi per eventuali danni a persone.

La sostituzione deve essere eseguita con parti di ricambio originali o certificate e, se necessario la richiesta d'intervento al fornitore dell'apparato elettromedicale per ristabilire il corretto funzionamento del dispositivo elettromedicale medesimo.

2. Call Center Unico

Si desidera avere un unico punto di contatto (SPOC) grazie al quale è possibile rivolgersi telefonicamente per attivare richieste relative ai seguenti argomenti:

- Help Desk I livello;
- "Ricezione chiamate" per segnalazione guasto su dispositivi telefonici e linee telefoniche;
- "Ricezione chiamate" per richieste di assistenza tecniche/informatiche RIS-PACS (Radiology Information System e Picture archiving and communication system);
- "Ricezione chiamate" per richieste di assistenza su applicativi informatici aziendali.

Servizi supportati:

Il Service Desk trae enorme vantaggio da questo servizio, in quanto tutte le telefonate ricevute vengono inoltrate ad esso per la loro registrazione e catalogazione.

Escalation:

Attivare il tecnico incaricato o passarle all' Help Desk I livello per le richieste fatte sull'utilizzo di Microsoft Windows e Microsoft Office, inoltrate se possibile direttamente al Servizio di Help Desk di I livello.

Personale richiesto:

Numero minimo: tre persone sempre presenti (uno può essere assegnato al Servizio di Monitoraggio).

Numero medio: 4

Numero massimo: 4

Impatto sul Business:

Chiamate urgenti (blocco totale dell'attività), scavalcando le richieste non urgenti presenti in coda.
Chiamate non urgenti (blocco, ma non totale dell'attività).

Priorità del Business:

Priorità massima a Servizi aziendali di Pronto Soccorso ed Accettazione, Centri Unici di Prenotazione (CUP), Laboratorio di Analisi, Centro Trasfusionale, Dipartimento delle funzioni Radiologiche, del Servizio d'Emergenza ed Urgenza 118 e dell'U.O. Sistemi Informativi per ciò che concerne server aziendali.

Service Level Agreement:

Massimo tempo reazione ≤ 30 minuti
Massimo tempo intervento ≤ 4 ore lavorative
Massimo tempo ripristino ≤ 8 ore lavorative

Orario di servizio:

Lunedì-Venerdì 7,30-20,30 e Sabato 8,00 alle 14,00, esclusi giorni festivi.

Report dell'attività svolta:

È registrata dal Service Desk ogni telefonata e ogni azione intrapresa per essa.

3. Servizi di Monitoraggio

Grazie ad uno strumento sinottico che l'Unità Operativa Sistemi Informativi e Telecomunicazioni mette a disposizione della ditta aggiudicataria sarà possibile controllare in tempo reale lo stato della rete aziendale e intervenire in caso di guasto o anomalia. La risoluzione del problema sarà possibile grazie agli strumenti informatici disponibili sulla postazione dedicata allo strumento sinottico o segnalando l'errore al Service Desk. Per strumento sinottico si intende uno strumento che rileva lo stato degli apparati di rete e delle linee dati e quindi rileva eventuali anomalie rispetto il corretto funzionamento.

Servizi supportati:

Il Service Desk, Incident Management e Problem Management che può rilevare eventuali collegamenti tra singoli incidenti.

Escalation:

Ciascuna anomalia rilevata deve essere immediatamente notificata all'Unità Operativa Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, ai numeri di telefono concordati, con tutte le operazioni di diagnostica da essi richieste.

Personale richiesto:

Numero minimo: una persona sempre presente

Numero medio: 1

Numero massimo: 1

Service Level Agreement:

Massimo tempo reazione <= 30 minuti

Massimo tempo intervento <= 4 ore lavorative

Massimo tempo ripristino <= 8 ore lavorative

Orario di servizio:

Lunedì-Venerdì 8,00-13,00 e 14,00 alle 18,00 e Sabato 8,00 alle 14,00, esclusi giorni festivi.

4. Help Desk I livello

Pronta assistenza agli utenti su problemi hardware e software. In particolare, assistenza sui software installati e sull'utilizzo di Microsoft Windows e Microsoft Office. Attivazione del servizio mediante contatto telefonico o piattaforme rese disponibili dal Service Desk, vedere Lotto 2.

Servizi supportati:

Il Service Desk in caso la soluzione non sia già nota e catalogata nel CMDB.

Escalation:

Service Desk che si occupa di contattare il/i tecnico/i necessario/i alla risoluzione della problematica in esame.

Personale richiesto:

Numero minimo: una persona sempre presente

Numero medio: 1

Numero massimo: 2

Service Level Agreement:

Massimo tempo reazione <= 30 minuti

Massimo tempo intervento <= 4 ore lavorative

Massimo tempo ripristino <= 8 ore lavorative

Orario di servizio:

Lunedì-Venerdì 8,00-13,00 e 14,00 alle 18,00 e Sabato 8,00 alle 14,00, esclusi giorni festivi.

5. Segreteria telefonica

L'utente può lasciare traccia della comunicazione al servizio di richiesta d'intervento in manutenzione o d'aiuto.

Servizi supportati:

Il Service Desk e Servizio Call Center Unico.

Escalation:

Compito del Call Center Unico verificare immediatamente i messaggi presenti nel servizio di segreteria telefonica, registrarli nell'applicativo di Service Desk e trattarli nelle modalità sopra esposte.

Orario di servizio:

Al di fuori delle fasce orarie citate indicate nei punti precedenti.

Infine gli orari di servizio sono da intendersi quelli indicati nei singoli servizi, fatto salvo proposte migliorative.

Costi:

Inclusi nel costo totale dell'assistenza. Infatti è coperta la mano d'opera, il noleggio dell'attrezzatura per la riparazione hardware e software e gli strumenti di movimentazione degli apparecchi, tutto a carico della ditta esecutrice e la consegna dei materiali di consumo alla sede dell'azienda ASL.

Considerato che un operatore di Help Desk ha dei costi aziendali annui di 30.000 €:

	Valore minimo	Valore medio	Valore massimo
Call Center Unico	3	4	4
Help Desk I livello	1	1	2
Monitoraggio	1	1	1
	5	6	7
	150000	180000	210000

Incremento:

Si può prevedere un incremento del 30 % sui valori dichiarati nel Capitolato e tale condizione non comporta alcun onere aggiuntivo per l'ASL di Piacenza.

Lotto 2

Le applicazioni potranno essere in Tecnologia Web e/o in tecnologia client-server.

1. Service Desk

L'obiettivo è di creare un unico punto di contatto (SPOC) per facilitare gli utenti nella comunicazione di richieste di assistenza e la gestione degli incidenti, dovrà supportare le RFC, contratti di manutenzione e intervento su problemi non informatici.

Le funzioni primarie sono di Incident Control e Comunicazione, ossia occuparsi del ciclo di vita delle richieste del servizio e della comunicazione con l'utente sul progresso del lavoro svolto. Per questo e i successivi processi verranno monitorati da un unico database: CMDB (Configuration Management DataBase).

Servizi supportati:

Call Center Unico, nonché l'Help Desk I livello e infine Incident e Problem Management.

Responsabile:

Responsabile Unico per la Gestione ed il Coordinamento del progetto.

Proprietario del Servizio:

Operatore di Service Desk.

Escalation:

Attivare il tecnico incaricato o passarle al Help Desk I livello, per le richieste fatte sull'utilizzo di Microsoft Windows e Microsoft Office, inoltrate se possibile direttamente al Servizio di Help Desk di I livello.

Report dell'attività svolta:

Il Service Desk registra e verifica l'integrità delle informazioni per mantenere aggiornato un unico database: il CMDB.

2. Incident Management

Incidente è qualsiasi evento che non è parte del normale livello di servizio e che provoca, o può causare, l'interruzione o la riduzione della qualità di tale servizio, Problemi Noti (senza una causa nota) Errori Noti (con una causa nota).

Il fine del processo è ripristinare la “normale operatività” così come sono definite all'interno e nei limiti dal Service Level Agreement (SLA), il più rapidamente possibile riducendo gli effetti negativi sulle attività lavorative.

Processi coinvolti:

- Rilevare e registrare gli incidenti
- Classificare incidenti
- Fornire all'utente un iniziale supporto
- Assegnare una priorità agli incidenti sulla base dell'impatto e dell'urgenza
- Studiare gli incidenti e proporre una diagnosi
- Risolvere gli incidenti per recuperare i livelli di servizio concordati
- Chiudere gli incidenti
- Mantenere la proprietà, il controllo, il monitoraggio e le comunicazioni sugli incidenti
- Fornire informazioni sulla qualità e sulle operazioni svolte dall'Incident Management

Servizi supportati:

Problem Management e il Service Desk, infatti dalle informazioni raccolte da questo processo, registrate nel CMDB, è possibile capire eventuali problematiche più vaste relazionando i vari incidenti.

Responsabile:

Responsabile Unico per la Gestione ed il Coordinamento del progetto.

Proprietario del Servizio

Operatore di Service Desk.

Priorità del Business:

Priorità massima a Servizi aziendali di Pronto Soccorso ed Accettazione, Centri Unici di Prenotazione (CUP), Laboratorio di Analisi, Centro Trasfusionale, Dipartimento delle funzioni Radiologiche, del Servizio d'Emergenza ed Urgenza 118 e dell'U.O. Sistemi Informativi per ciò che concerne server aziendali.

Escalation:

Assegnati a specialisti di supporto tecnico e/o di prodotto, RFC per il Problem Management, Change Management.

Qualità del servizio:

Numero di incidenti di Gravità N (totale e per categoria),

Incidenti non correttamente classificati o segnalati, non chiusi, risolti prima della segnalazione dell'utente o riaperti.

Soddisfazione dell'utente: numero di incidenti pervenuti dagli utenti e risposte agli utenti.

Per la risoluzione degli incidenti entro i tempi stabiliti: si considera quanti sono registrati e quanti risolti dal SD.

Report dell'attività svolta:

Il Service Desk registra e verifica l'integrità delle informazioni per mantenere aggiornato un unico database: il CMDB.

Esempio classificazione:

Applicazione

- Il servizio non disponibile
- Errore nell'applicazione
- La soglia di utilizzo del disco superata

Hardware

- Il Sistema è down, del tutto inutilizzabile
- Allarme automatico
- La stampante non stampa

Richieste di servizio

- Richiesta di informazioni / consulenza / documentazione
- Password dimenticata

3. Problem Management

Risolvere la causa principale degli incidenti. Il problema si può considerare come conseguenza di molti incidenti.

Processi coinvolti:

- Controllo degli errori (diagnostica fino ad eliminazione)
- Controllo dei problemi (identifica la causa dell'incidente)

Inoltre:

- Identificazione e registrazione del Problema
- Classificazione del Problema
- Indagine e diagnosi del Problema

Tipo del servizio:

Proattivo, mediante analisi delle tendenze, indicazione di azioni mirate e presentazione di informazioni per l'organizzazione si vuole che il processo identifichi e risolva i problemi prima che si verifichino incidenti.

Servizi supportati:

Service Desk.

Escalation:

Service Desk.

Responsabile:

Responsabile Unico per la Gestione ed il Coordinamento del progetto.

Priorità del business:

Risoluzione del problema, più che la velocità di risoluzione.

Report:

Registrazione del Problema e identificazione causa principale comunicata al Service Desk.

4. Service Level Management

Controlla le attività svolte dai vari processi operativi e valuta il peso dell'eventuale cambiamento.

Tipo di servizio:

Identificazione, monitoraggio e revisione dei livelli dei servizi forniti dall'IT.

Responsabile:

Responsabile Unico per la Gestione ed il Coordinamento del progetto.

Organo a cui relaziona il suo operato:

Interfaccia con U.O. Sistemi Informativi e Telecomunicazioni dell'ASL di Piacenza.

Responsabilità:

- Garantire i livelli di servizi IT convenuti;
- Favorire collegamento con Incident e Problem Management;
- Produrre Service Catalog;
- Garantire ITSCM (IT Service Continuity Management);
- Monitorare SLA e OLAs;
- Avviare azioni di miglioramento;
- Fornire informazioni su qualità delle operazioni.

Service Level Agreement:

Massimo tempo reazione <= 30 minuti

Massimo tempo intervento <= 4 ore lavorative

Massimo tempo ripristino <= 8 ore lavorative

Indicatori di qualità:

- Soddisfazione utente sugli SLA;
- Tempo medio per richieste SLA;
- SLA rinegoziati, che richiedono modifiche e con problemi connessi;
- Numero SLA con obiettivi persi o minacciati;
- Costo effettivo per utente per fornitura del servizio;
- Percentuale di miglioramento costi della fornitura per utente;
- Numero di OLA con problemi.

5. Remote Desktop Control

Un software di Remote Desktop Control per accesso e amministrazione remota di client mediante GUI (Graphical user interface), per connettersi alla sessione di un utente per eseguire operazioni di manutenzione e controllo da remoto.

Caratteristiche:

- Facilità d'uso;
- Doppia modalità di controllo: visualizzazione o controllo da remoto, operazioni quali per esempio spegnimento, riavvio e installazione pacchetti applicativi;
- Autorizzazione dell'utente;
- Funzionante tramite HTTPS con l'installazione del solo software oppure basata su Browser (Microsoft Internet Explorer);
- Supporto Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP);
- Eseguitibile su server;
- Integrabile;
- Chat di testo;
- Supporto Multi-Monitor con Auto Scala.

Servizi supportati:

Manutenzione Software e Servizio Help Desk I livello.

Responsabile:

Responsabile Unico per la Gestione ed il Coordinamento del progetto.

Report:

Raccolta delle attività svolte durante la sessione di lavoro in un archivio, dati sintetizzati in PDF, Excel o Word.

Sicurezza:

Adozione di canale protetto, se su HTTPs con crittografia SSL a 128 bit.

Tutti i servizi in elenco nel Lotto 2 sono da intendersi coperti da garanzia come da D. Lgs. 6-9-2005 n.206 a partire dall'avvenuto collaudo con esito positivo, da rendersi nella formula on site deve coprire tutto il software fornito per la durata di 2 anni per l'Art. 132 del suddetto Decreto Legislativo.

Service Level Agreement:

In garanzia:

Massimo tempo presa in carico ≤ 1 h

Massimo tempo ripristino guasti bloccanti ≤ 2 ore lavorative

Massimo tempo ripristino guasti non bloccanti ≤ 4 ore lavorative

In manutenzione: proposta

Massimo tempo presa in carico $\leq 1,50$ h

Massimo tempo ripristino guasti bloccanti $\leq 2,50$ ore lavorative

Massimo tempo ripristino guasti non bloccanti $\leq 4,50$ ore lavorative

Sia in Garanzia che in Manutenzione verranno forniti senza onere e costo le nuove release del prodotto che dovessero essere rilasciate.

Orario di servizio:

Lunedì-Venerdì 8,00-13,00 e 14,00 alle 17,00 e Sabato 8,00 alle 13,00, esclusi giorni festivi.

Incremento:

Si può prevedere un incremento del 30 % sui valori dichiarati nel Capitolato e tale condizione non comporta alcun onere aggiuntivo per l'ASL di Piacenza.