

# *Service Catalogue ASL Piacenza*

Progetto di Alberto Andriolo  
Università degli Studi di Padova  
Anno Accademico 2014-2015

# SERVICE CATALOGUE

- ▶ Rappresentazione una raccolta di informazioni chiave sui servizi disponibili o che stanno per essere collati in ambiente “live”
- ▶ Necessaria 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”.
- ▶ Relaziona i vari servizi
- ▶ Evidenzia prezzi
- ▶ Può essere contenuta nel CMDB, o meglio nel SKMS (Service Knowledge Mgt System) soprattutto con la visione di ITIL v3, servizio-centrica, e quindi le modifiche gestite dal Change Management.
- ▶ Punti di contatto ed escalation per ogni servizio e report generati
- ▶ Si può articolare in due o più viste. Nel caso specifico presenta:
  - ▶ Una visione più legata al Business, che presenta i servizi che si affacciano al cliente
  - ▶ Una visione dei servizi di supporto, più tecnica

## MANUTENZIONE, ASSISTENZA E MONITORAGGIO APPARATI

- ▶ Desktop Lifecycle Services
- ▶ Manutenzione Hardware
- ▶ Manutenzione Software
- ▶ Call Center Unico
- ▶ Servizio Help Desk I livello
- ▶ Servizio Help Desk II livello
- ▶ Segreteria telefonica
- ▶ Servizi di Monitoraggio

## SERVICE SUPPORT

- ▶ Service Desk
- ▶ Incident Management
- ▶ Problem Management
- ▶ Service Level Management
- ▶ Remote Desktop Control

## SERVIZI RICHIESTI

## Service Support

Service Desk

Incident  
Management

Problem  
Management

Service Level  
Management

Proattivo

Business Service Catalogue  
view

## Desktop Support

Remote  
Desktop  
Control



Call Center  
Unico

Servizio di  
Monitoraggio

Manutenzione  
Hardware

Manutenzione  
Software

Help Desk I  
livello

Help Desk II  
livello

Segreteria  
telefonica

Strumento sinottico

U. O. Sistemi  
Informativi e  
Telecomunicazioni

Desktop  
Lifecycle  
Service

Technical Service Catalogue  
view

- ▶ 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.

# CALL CENTER UNICO

# CALL CENTER UNICO

- ▶ Servizi supportati:
  - ▶ 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
- ▶ Personale richiesto:
  - ▶ Almeno tre persone, in periodi di emergenza 4 persone
- ▶ Impatto sul Business:
  - ▶ Chiamate urgenti (blocco totale dell'attività)
  - ▶ 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  $\leq 30$  minuti
  - ▶ Massimo tempo intervento  $\leq 4$  ore lavorative
  - ▶ Massimo tempo ripristino  $\leq 8$  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:
  - ▶ E' registrata dal Service Desk ogni telefonata e ogni azione intrapresa per essa.

# COSTI PERSONALE PER CALL CENTER E MONITORAGGIO

Considerato che un operatore di Help Desk ha un costo aziendale annuo 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	6
	150000	180000	210000

# 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).
- Servizi supportati:
  - ▶ Problem Management e il Service Desk.
- 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), da risolversi nei tempi stabiliti.
  - ▶ Incidenti non correttamente classificati o segnalati, non chiusi, risolti prima della segnalazione dell'utente o riaperti e conseguente soddisfazione del cliente.



# INCIDENT MANAGEMENT

## ► 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 mettere in relazione tra loro eventuali incidenti correlati 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

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

- Organo a cui relaziona il suo operato:
  - ▶ 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;
- Momenti dell'help desk:
  - a) Apertura richiesta di intervento
  - b) Tempo di reazione
  - c) Tempo di intervento
  - d) Tempo di ripristino
- Tempistiche di risoluzione incidenti:
  - ▶ Massimo tempo reazione  $\leq 30$  minuti
  - ▶ Massimo tempo intervento  $\leq 4$  ore lavorative
  - ▶ Massimo tempo ripristino  $\leq 8$  ore lavorative

a b

c

d

# ASSISTENZA SU SOFTWARE DI SERVICE SUPPORT

- ▶ *In garanzia:*
  - ▶ Massimo tempo presa in carico  $\leq 1$  h
  - ▶ Massimo tempo ripristino guasti bloccanti  $\leq 2$  ore lavorative
  - ▶ Massimo tempo ripristino guasti non bloccanti  $\leq 4$  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 aggiuntivo 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.

# REMOTE DESKTOP CONTROL

- Un software di Remote Desktop Control per accesso e amministrazione remota di client mediante GUI (Graphical user interface).
- LANDESK Management Suite rappresenta un prodotto completo per il controllo del sistema IT e permette di
  - ▶ Creare un inventario unico dei dispositivi e asset presenti nell'azienda;
  - ▶ Visualizzazione, controllo e manutenzione da remoto, operazioni quali per esempio spegnimento, riavvio e installazione pacchetti applicativi.;
  - ▶ Autorizzazione dell'utente e funzionante tramite HTTPS con l'installazione del solo software oppure basata su Browser HTML5 (Microsoft Internet Explorer, da controllare la compatibilità in loco con i sistemi disponibili);
  - ▶ Eseguitibile su server e Integrabile;
  - ▶ Chat di testo e possibilità di effettuare schizzi per risolvere problemi.
- 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.