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 esclation 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

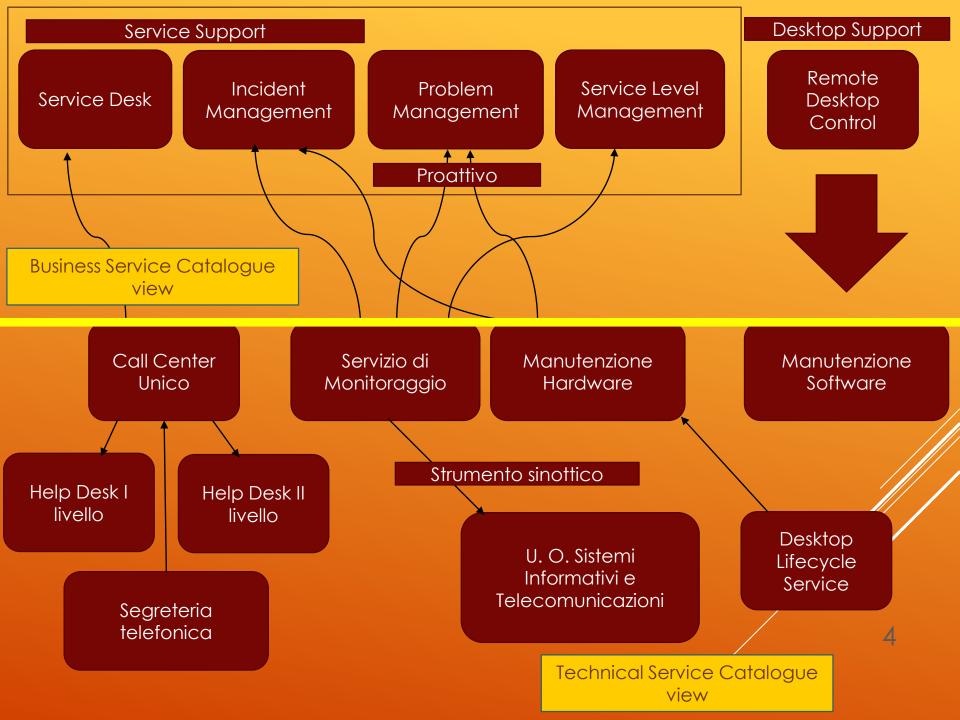
MANUTENZIONE, ASSISTENZA E MONITORAGGIO APPARATI

- 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



- 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 <= 30 minuti</p>
- Massimo tempo intervento <= 4 ore lavorative</p>
- Massimo tempo ripristino <= 8 ore lavorative</p>

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 consequente soddisfazione del cliente.

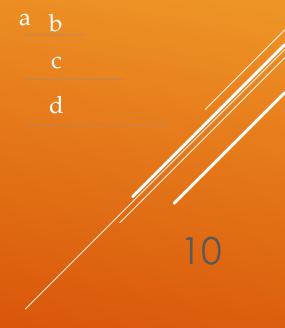
INCIDENT MANAGEMENT

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 <= 30 minuti
 - Massimo tempo intervento <= 4 ore lavorative</p>
 - Massimo tempo ripristino <= 8 ore lavorative</p>



ASSISTENZA SU SOFTWARE DI SERVICE SUPPORT

▶ In garanzia:

- Massimo tempo presa in carico <= 1 h</p>
- Massimo tempo ripristino guasti bloccanti <= 2 ore lavorative</p>
- Massimo tempo ripristino guasti non bloccanti <= 4 ore lavorative</p>
- ► In manutenzione: proposta
 - Massimo tempo presa in carico <= 1,50 h</p>
 - Massimo tempo ripristino guasti bloccanti <= 2,50 ore lavorative</p>
 - ► Massimo tempo ripristino guasti non bloccanti <= 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);
 - Eseguibile 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.