



Allegato Tecnico

Scrivania Virtuale Babel



Nota di lettura	4
Descrizione del Servizio	4
Definizioni e acronimi	4
Descrizione generale	4
Descrizione dei servizi offerti	5
Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)	5
Servizi di supporto alla fase di sviluppo e test della piattaforma BABEL	6
Servizi sistemistici per la manutenzione dell'infrastruttura tecnologica	6



release	102
data	25.08.2022
redazione documento	Davide Cocchi
verifica documento	Giuseppe Sberlati, Nicola Masi
approvazione documento	Gianluca Mazzini



Nota di lettura

LepidaScpA, di seguito Lepida, si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il sistema conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

1. Descrizione del Servizio

1.1. Definizioni e acronimi

- **BABEL** - È il sistema integrato per la gestione dell'archivio corrente e dei flussi documentali, sviluppato dall'Azienda USL di Bologna. Gli obiettivi perseguiti del sistema sono:
 - Dematerializzare i processi documentali amministrativi in un sistema integrato (ad es. protocollo, delibere, determine)
 - Creare un archivio corrente costituito da fascicoli digitali, anche ibridi (i documenti cartacei sono presenti come metadati e copie digitali di originali analogici)
 - Semplificare e rendere trasparenti i processi attraverso una partecipazione diffusa e una crescita delle competenze
 - Gestire i problemi legati al documento informatico, in modo da garantire nel modo più efficace le sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immutabilità.

1.2. Descrizione generale

Lepida fornisce agli Enti Soci che partecipano all'utilizzo della piattaforma BABEL, i servizi di supporto dettagliati nel seguito, sotto il diretto coordinamento dell'Azienda USL di



Bologna che, nella compagine delle Aziende Sanitarie che aderiscono al progetto, svolge il ruolo di capofila.

2. Descrizione dei servizi offerti

Lepida eroga il servizio trasversalmente per le Aziende Sanitarie che partecipano all'utilizzo della piattaforma.

I servizi previsti sono così articolati:

- Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)
- Attività di supporto alla fase di sviluppo e test della piattaforma software
- Servizi Sistemistici connessi alla progettazione e manutenzione evolutiva dell'infrastruttura tecnologica.

2.1. Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)

Il team che Lepida mette a disposizione è composto da qualificati professionisti con comprovata esperienza in progetti analoghi ed è composto da:

- N° 1 Help Desk Manager (HDM): organizza e gestisce il supporto tecnico agli utenti finali. Coordina un gruppo di lavoro più o meno ampio che con diverse modalità gestisce il centro di supporto tecnico. Le soluzioni di aiuto adottate possono essere il supporto telefonico, il supporto diretto e quello remoto
- N° 2 Help Desk Operator (HDO), con il compito di gestire il servizio tecnico orientato alla risoluzione dei problemi degli utilizzatori del sistema, mediante la completa gestione della chiamata dall'origine alla risoluzione, coinvolgendo eventualmente altri livelli di supporto specialistici (team di sviluppo Babel).

Il team opera presso i locali adibiti a tal fine dall'Azienda USL di Bologna, utilizzando postazioni dotati di linea telefonica e PC, con la possibilità di avvalersi della connessione remota alla postazione dell'utente chiamante.

Nello svolgere la suddetta attività è previsto l'utilizzo di uno strumento di registrazione delle chiamate (OTRS Redmine), mediante il quale vengono prodotti mensilmente report sull'andamento delle segnalazioni ricevute.



Profilo orario del servizio:

- Da Lunedì a Venerdì, 8.30 – 17.00
- Periodo di operatività a regime ridotto (N° 1 Operatore)
 - due settimane tra il 24 dicembre e il 6 gennaio (date indicative)
 - due settimane tra il 7 e il 21 agosto (date indicative)

2.2. Servizi di supporto alla fase di sviluppo e test della piattaforma BABEL

Il servizio consiste nella fornitura di giornate professionali orientate a supportare il gruppo di sviluppo della piattaforma Babel, con particolare attenzione alle fasi di test e di collaudo delle nuove funzionalità che verranno rilasciate, o delle azioni correttive apportate sul sistema a seguito di segnalazione di malfunzionamenti.

Tale attività comprende la manutenzione delle configurazioni sull'ambiente di test, la redazione di checklist e la verifica degli interventi realizzati.

2.3. Servizi sistemistici per la manutenzione dell'infrastruttura tecnologica

Il servizio consiste nella collaborazione con il tavolo di progetto coordinato dall'Azienda USL di Bologna, per la definizione ed esecuzione di attività di progettazione e manutenzione evolutiva dell'infrastruttura tecnologica, e di presidio dell'infrastruttura di base e della connettività.

