

Allegato Tecnico

Scrivania Virtuale Babel

Sommario

Nota di lettura

Descrizione generale

Definizione e Acronimi

Descrizione dei servizi offerti

Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)

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

Servizi sistemistici per la manutenzione dell'infrastruttura tecnologica

Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio 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 generale

Lepida ScpA 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.

release: 100

data: 25/03/2019

redazione documento: Davide Cocchi

verifica documento: Giuseppe Sberlati

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Definizione 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:
 - a. Dematerializzare i processi documentali amministrativi in un sistema integrato (ad es. protocollo, delibere, determine);
 - b. Creare un archivio corrente costituito da fascicoli digitali, anche ibridi (i documenti cartacei sono presenti come metadati e copie digitali di originali analogici)
 - c. Semplificare e rendere trasparenti i processi attraverso una partecipazione diffusa e una crescita delle competenze
 - d. Gestire i problemi legati al documento informatico, in modo da garantire nel modo più efficace le sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immutabilità.

Descrizione dei servizi offerti

Le attività erogate da Lepida S.c.p.A. per le Aziende Sanitarie che partecipano all'utilizzo della piattaforma sono di seguito elencate:

- Azienda USL di Bologna
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Policlinico S.Orsola-Malpighi
- Istituto Ortopedico Rizzoli - Bologna
- Azienda USL di Imola
- Azienda USL di Ferrara
- Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara - Arcispedale Sant'Anna
- Azienda USL di Parma
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

I servizi previsti sono così articolati, in continuità con quanto erogato per l'anno 2018:

- Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)
- Attività di supporto alla fase di sviluppo e test della piattaforma software

release: 100

data: 25/03/2019

redazione documento: Davide Cocchi

verifica documento: Giuseppe Sberlati

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- Servizi Sistemistici connessi alla progettazione e manutenzione evolutiva dell'infrastruttura tecnologica

2. Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)

Il team che Lepida S.c.p.A. 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° 3 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) fornito dall'AUSL di Bologna, 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° 2 Operatori):
 - due settimane tra il 24 dicembre ed il 6 gennaio (date indicative)
 - due settimane tra il 7 ed il 21 agosto (date indicative)

3. 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.

release: 100

data: 25/03/2019

redazione documento: Davide Cocchi

verifica documento: Giuseppe Sberlati

approvazione documento: Gianluca Mazzini

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

4. Servizi sistemistici per la manutenzione dell'infrastruttura tecnologica

Il servizio consiste nell'esecuzione di attività di progettazione e manutenzione evolutiva dell'infrastruttura tecnologica e presidio dell'infrastruttura di base e della connettività.

release: 100

data: 25/03/2019

redazione documento: Davide Cocchi

verifica documento: Giuseppe Sberlati

approvazione documento: Gianluca Mazzini