

Regole di classificazione delle chiamate

Codice Documento: **PRC-SAN-SP-004 Regole di classificazione delle chiamate**

Revisione del Documento: **02**

Data revisione: **31-10-2013**

	Struttura	Nome	Data	Firma
Redatto da:	Gestione Service Provider	Gruppo di lavoro	31/10/2013	
Verificato da:	Gestione Service Provider	Alberto Pogliana		
	Dipartimento Servizi – Area di staff Program Management e Supporto Amministrativo – Supervisione Assistenza SISS	Simona Sabadei		
Approvato da:	Servizi Trasversali e di Supporto Territorio, SCM – Assistente DEC	Marco Pantera		
	Direzione SISS	Fulvio Barbarito		
Emesso da:	Strategia, Program Management e Business Consulting	Fabio Sirtori		

Cronologia delle Revisioni

Revisione	Data	Sintesi delle Modifiche
1	14/09/2012	Prima emissione
2	31/10/2013	• Inserita codifica differenziata per chiamate di tipo Incident Hardware (INH) e Software (INS) • Indicati criteri di sospensione dei ticket • Preciso il ruolo delle strutture organizzative del SP • Inserita codifica differenziata per Aree “appl” e “appl-sp” • Inserita Categoria “Carta CNS”

Limiti di utilizzo del documento
In base alla classificazione del documento.

Indice

1.	Scopo e campo di applicazione	3
2.	Regole generali di classificazione	3
2.1	Assegnazione del Tipo	3
2.2	Assegnazione dell'Area	4
2.3	Assegnazione della Categoria	4
2.4	Assegnazione della Priorità	5
2.5	Assegnazione del Centro di Servizio	7

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento descrive le regole generali per la classificazione delle chiamate gestite dal Service Desk nell'ambito del Servizio Regionale di Gestione delle Postazioni di Lavoro delle AS (Fleet Management).

Il SP dovrà configurare il proprio sistema di Trouble Ticketing in accordo alle modalità di gestione delle chiamate concordato con l'AS, rispettando le regole generali di classificazione riportate nel presente documento, relativamente ai seguenti parametri che qualificano l'evento gestito:

- Assegnazione del "Tipo"
- Assegnazione dell' "Area"
- Assegnazione della "Categoria"
- Assegnazione della "Priorità"
- Assegnazione del "Centro di Servizio"

Llspa, attraverso il processo di consuntivazione (cfr. *PRC-SAN-SP-005 Consuntivazione dei Servizi*) raccoglierà mensilmente l' *Elenco dei ticket gestiti*, per elaborare statistiche generali, anche riferite a più Aziende, sulla base dei parametri sopra elencati, che quindi devono risultare omogenei per i vari Service Provider.

2. Regole generali di classificazione

2.1 Assegnazione del Tipo

Il parametro "Tipo" deve essere utilizzato per specificare il tipo di richiesta pervenuta al Service Desk, secondo la seguente assegnazione:

Codifica	Denominazione	Descrizione
INH	incident hardware	Richiesta di supporto per anomalia o malfunzionamento di tipo hardware su qualsiasi apparato ICT
INS	incident software	Richiesta di supporto per anomalia o malfunzionamento di tipo software su qualsiasi componente ICT
FO1	fornitura prodotti 1	Richiesta di fornitura di nuovi prodotti per quantità limitate (≤ 5 apparati localizzati in un'unica sede)
FO2	fornitura prodotti 2	Richiesta di fornitura di nuovi prodotti con un piano articolato di consegne (> 5 apparati)
IM1	imac 1	Richiesta di spostamento, aggiunta o modifica di un singolo apparato, che richieda un intervento on-site
IM2	imac 2	Richiesta di spostamento, aggiunta o modifica di diversi apparati, con un piano articolato di interventi on-site da completarsi entro una scadenza prefissata
VIR	virus	Richiesta di intervento su una singola PdL per ripristino della configurazione di esercizio a seguito di alterazioni causate da un virus informatico
SW1	distribuzione Sw 1	Richiesta di distribuzione di un aggiornamento Sw su una singola PdL
SW2	distribuzione Sw 2	Richiesta di distribuzione di un aggiornamento Sw su molteplici PdL, con un piano di distribuzione da completarsi entro una scadenza prefissata
CON	consumabili	Richiesta di consegna di materiali di consumo

Ulteriori tipi di richiesta possono essere definiti dall'AS, in relazione a specifiche esigenze

Si ricorda che:

1. Devono essere classificate come IMAC (IM1 o IM2) le richieste di installazione, spostamento, aggiunta/sostituzione di componenti hardware o software, dismissione e ritiro delle apparecchiature per esigenze tecniche o di gestione dell'AS, che determinano modifiche, sia di assetto che di configurazione del parco PdL dell'Azienda e che richiedono un intervento on-site del SP. Non rientrano nella

classificazione di IMAC la prima installazione delle nuove apparecchiature in fornitura e gli interventi connessi alle attività di manutenzione, alla consegna/ritiro dei materiali di consumo e quelli relativi al riposizionamento delle stampanti a seguito del Progetto di Printer Consolidation.

2. Devono essere classificate come “distribuzione Sw” (SW1 o SW2) le richieste di messa in campo di nuove configurazioni software “certificate” o loro aggiornamenti, potenzialmente realizzabili attraverso lo strumento di “software distribution”.

2.2 Assegnazione dell'Area

Il parametro “Area” deve essere utilizzato per specificare l'area funzionale a cui appartiene la richiesta pervenuta al Service Desk secondo la seguente assegnazione:

<i>Codifica</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Descrizione</i>
fleet	fleet management	Richiesta di servizi di gestione delle PdL inclusi nel contratto (esclusa assistenza SISS)
siss	siss	Richiesta di assistenza SISS su componenti della PdL o applicativi regionali
appl-sp	applicativi	Richiesta di assistenza sulle applicazioni Sw “in carico” al SP
appl	applicativi	Richiesta di assistenza sulle applicazioni Sw del S.I. aziendale non in carico al SP
serv	server	Richiesta di assistenza su infrastrutture Hw e Sw di base dei sistemi centrali di elaborazione
reti	reti	Richiesta di assistenza su problematiche e sistemi di networking
tele	telefonia	Richiesta di assistenza su problematiche di telefonia e comunicazione

Ulteriori aree funzionali possono essere definite dall'AS, in relazione a specifiche esigenze

Le applicazioni SW del S.I. aziendale sono state suddivise in due Aree:

- appl-sp: le applicazioni SW sulle quali il SP è stato formato dall'AS ad erogare una assistenza di 1° livello; tale perimetro potrà variare nel corso della vigenza contrattuale
- appl: tutte le altre applicazioni per le quali il Service Desk del SP effettua esclusivamente un trasferimento al centro di servizio competente (AS-appl) esattamente come per le chiamate sui server e sulla telefonia

Le aree di competenza del SP rimangono comunque definite dalle aree “fleet” e “siss”.

L'efficacia dell'assistenza di 1° livello sulle “appl-sp” varierà nel tempo in funzione dell'ampiezza della knowledge base trasferita al SP dal SIA.

2.3 Assegnazione della Categoria

Il parametro “Categoria” deve essere utilizzato per specificare l'oggetto della richiesta di servizio pervenuta al Service Desk (es. applicazione Sw interessata)

Nel caso di richieste di servizio che coinvolgono componenti SISS o applicazioni regionali (Area = siss), devono essere utilizzate le seguenti assegnazioni:

<i>Codice</i>	<i>Descrizione</i>
GA	Anagrafe Cittadini
CARTA CRS	Carta “Carta Regionale dei Servizi” rilasciata al cittadino
CARTA CNS	Carta “Carta Nazionale dei Servizi” rilasciata al cittadino
CARTA SISS	Carta Operatore SISS

Codice	Descrizione
GCM	Certificati di Malattia
GCI	Gestione Consenso Informato
CREG	Chronic Related Group
CRS MALL	Circuito Regionale per pagamento ticket
DIGITAL SIGN	Digital Sign
EUOL	Emergenza Urgenza On Line
FAD	Formazione a Distanza
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico
GASS	Gestione Accesso Semplificato ai servizi on-line SISS
GADO	Gestione Accesso Dato Oscurato
GDE	Gestione Emergenze
GNOM	Gestione Nomine
GP	Gestione Prenotazioni
GSSC	Gestione Servizi Sanitari al Cittadino (Prescrizioni)
GRPC	Gestione richieste PIN/PUK
GRIM	Gestione Rimborsi
ICARO	ICARO (registrazione nuovi nati)
ICCE	Identificazione Cittadino
IMA	Infarto Miocardico Acuto
MAINF	Malattie Infettive
NAR BK	Nuova Anagrafica Regionale Backup (accesso UserId e Psw)
EPI	Network Epilessia
NAR	Nuova Anagrafica Regionale
SISS	Postazione di Lavoro SISS
PEC	Posta Elettronica Certificata
PRI	Piattaforma Regionale Integrata
ASSISTANT-RL	Protesica
PDA	Punto di Adesione
PDR	Punto di Registrazione
REL	Rete Ematologica
NFR	Rete Nefrologica
ROL	Rete Oncologica
SCDI	Sperimentazione Clinica
SIDI	Sistemi di Diagnostica per Immagini
SMR	Sistema Malattie Rare
CODIFICHE	Sito Codifiche SISS
UDITO	Udito

Ulteriori categorie saranno introdotte da Llspa in relazione all'evoluzione dei servizi SISS rilasciati

L'AS potrà definire liberamente le Categorie associate alle proprie applicazioni Sw (Aree appl e appl-sp).

2.4 Assegnazione della Priorità

Il parametro "Priorità" deve essere utilizzato per specificare il "grado di severità" della richiesta di servizio pervenuta al Service Desk, a cui corrispondono diversi livelli di servizio

La tabella seguente definisce le regole per l'assegnazione della priorità in funzione della situazione segnalata e della classificazione "nativa" della PdL come "critica" o "standard":

Situazione	PdL "critica"	PdL "standard"
Problema bloccante: più utenti non sono in grado di svolgere l'attività.	critica	critica
Problema bloccante: l'utente non è in grado di svolgere l'attività.	alta	media
Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività in modo degradato	media	bassa

Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere la normale attività senza degrado	bassa	bassa
Richiesta di servizio (es. IMAC)	media	bassa

La classificazione di "PdL critica" o "PdL standard" è determinata in relazione al tipo di impiego e deve essere concordata con la AS in sede di inventario del parco.

Di base, sono considerate "critiche":

- le PdL utilizzate per servizi di emergenza (es. Pronto Soccorso, Sale Operatorie, ...);
- le PdL associate univocamente ad apparecchiature cliniche;
- le PdL per le quali non è disponibile una postazione alternativa in caso di guasto di quella in servizio (es. guardiole di reparto, terapia intensiva, ...);
- le PdL che svolgono servizi di front-office (es. sportelli di Check-in degli Ambulatori Prelievi, Centro Unico di Prenotazione, sportelli di Scelta/Revoca delle ASL) negli orari di apertura al pubblico.

L'attributo di "criticità" di una PDL, concordato e validato con l'AS, deve essere registrato nella base dati degli asset, accessibile in linea nello strumento informatico di Service Desk. La priorità determina i tempi di risposta del servizio, relativamente al tempo di ripristino inteso come il tempo complessivo di risoluzione del problema in via definitiva o temporanea, intercorrente tra la ricezione della chiamata e la notifica di risoluzione. Il referente SIA potrà richiedere variazioni sulla priorità degli interventi, in relazione a circostanze contingenti.

A titolo indicativo è fornita una classificazione di "criticità" per le PdL appartenenti alle diverse aree funzionali di una AS.

Area	Classificazione	ASL	AO
Area Clinico Sanitaria - Servizi di Front-End			
Centro Unico Prenotazione	critica		●
Accettazione Ricovero Pazienti (ADT)	critica		●
Pronto Soccorso	critica		●
Area Clinico Sanitaria - Servizi Dipartimentali			
Diagnostica di Laboratorio	critica		●
Diagnostica per Immagini	critica		●
Medicina Nucleare	standard		●
Anatomia Patologica	critica		●
Centro Trasfusionale	critica		●
Gestione Ricovero in Reparto	standard		●
Gestione diagnostica ambulatoriale	standard		●
Cartella Clinica Ambulatoriale	standard		●
Chirurgia-Sale Operatorie	critica		●
Gestione della Protesica	standard	●	
Servizio di Vaccinazione	standard	●	
Consultori	standard	●	
Servizio di Screening	standard	●	
Medicina Legale	standard	●	
Area Clinico Sanitaria - Servizi Trasversali			
Gestione della Prescrizione	standard		●
Order Management	critica		●
Area Clinico Sanitaria - Cartella Clinica Elettronica			
Cartella Clinica di ricovero e cura	standard		●
Cartella Clinica Ambulatoriale	standard		●
Area Amministrativa - Servizi Dipartimentali			
Contabilità	standard	●	●
Cespiti	standard	●	●
Personale	standard	●	●
Acquisti e Gare	standard	●	●
Magazzini e Logistica	standard	●	●
Farmacia	standard	●	●
Area Direzionale - Servizi Dipartimentali			
Gestione funzioni Direzionali - DWH	standard	●	●
Servizi Centrali			

Area	Classificazione	ASL	AO
Banca Anagrafiche e Codifiche Aziendali	critica	●	●
Electronic Patient Record	critica	●	●
Sistema di conservazione sostitutiva	standard	●	●
Servizi comuni di interoperabilità			
Middleware di Integrazione	critica	●	●
Servizi standard di interfaccia	critica	●	●

2.5 Assegnazione del Centro di Servizio

Il parametro “Centro di Servizio” deve essere utilizzato per specificare il gruppo di lavoro che ha in carico la gestione di una richiesta di servizio durante le varie fasi di gestione di un ticket.

L'assegnazione deve prevedere almeno le seguenti alternative, dove applicabili:

Liv.	Codifica	Denominazione	Descrizione
1° Livello	SD1	Service Desk – Front Office	Struttura del SP che prende in carico tutte le richieste di servizio che giungono al Service Desk, prestando il 1° livello di assistenza
	SD2	Service Desk – Back Office	Struttura del SP che processa richieste di assistenza relative a problematiche delle PdL che richiedono uno skill specialistico
2° Livello	PRS	Presidio Tecnico	Struttura del SP stabilmente allocata presso l'AS per attività locali di gestione delle PdL ed assistenza in-sito
	AS-appl	Assistenza applicativi	Struttura dell'AS dedicata all'assistenza sulle applicazioni Sw del S.I. aziendale (cliniche, amministrative, gestionali, ecc.)
	AS-serv	Assistenza server	Struttura dell'AS dedicata all'assistenza sulle infrastrutture Hw e Sw di base dei sistemi centrali di elaborazione
	AS-reti	Assistenza reti	Struttura dell'AS dedicata all'assistenza su problematiche e sistemi di networking
	AS-tele	Assistenza telefonia	Struttura dell'AS dedicata all'assistenza su problematiche di telefonia e comunicazione

Ulteriori CdS possono essere definiti dall'AS, in relazione a specifiche esigenze

Lo strumento di Trouble Ticketing del SP dovrà consentire l'assegnazione del CdS almeno nelle seguenti situazioni:

- al momento dell'apertura di un ticket: in tal caso si assume per default l'assegnazione al Service Desk;
- in coincidenza con una operazione di escalation ad un secondo livello, per indicare il CdS che prende in carico il ticket;
- al momento della chiusura di un ticket, per indicare il CdS risolutore.

I ticket nel momento in cui vengono assegnati a soggetti “esterni” diversi dal SP (centri di competenza dell'AS/software house e strutture di Assistenza Funzionale di Llspa) vengono posti in “pending” fino alla eventuale ripresa in carico degli stessi da parte del SP. Anche gli interventi di manutenzione hardware che comportano la riparazione di una apparecchiatura saranno posti in “pending” dopo che il SP abbia reso disponibile un prodotto sostitutivo ripristinando così l'operatività dell'utente. Lo stato di “pending” si applica anche per impossibilità ad operare dovuta all'AS (es. locali non approntati o non accessibili in determinati orari).