

# Verifica

## “Convergenza al modello regionale per le Aziende Sanitarie non aderenti al servizio regionale di Service Provider/Fleet Management”

Codice Documento: **PRC-SAN-SP-007**

Revisione del Documento: **01**

Data revisione: **30-07-2013**

|                | Struttura                                           | Nome             | Data       | Firma |
|----------------|-----------------------------------------------------|------------------|------------|-------|
| Redatto da:    | Gestione Service Provider                           | Pietro Aprile    | 30/07/2013 |       |
| Verificato da: | Gestione Service Provider                           | Alberto Pogliana |            |       |
|                | Linee Guida Sistemi Informativi Aziendali           | Roberto Castelli |            |       |
|                | Diffusione servizi sul Territorio Sanità            | Roberto Rusnigo  |            |       |
| Approvato da:  | Servizi Trasversali e di Supporto Territorio        | Marco Pantera    |            |       |
|                | Direzione SISS                                      | Fulvio Barbarito |            |       |
| Emesso da:     | Strategia, Program Management e Business Consulting | Fabio Sirtori    |            |       |

**Cronologia delle Revisioni**

| Revisione | Data       | Sintesi delle Modifiche                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 v0      | 04-07-2013 | Emissione interna in draft per prima revisione                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 0 v1      | 26-07-2013 | Emissione che recepisce i feedback raccolti dai verificatori introducendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il contesto di esecuzione delle ispezioni</li> <li>- Le linee guida per il gruppo di verifica</li> <li>- La valutazione dell'efficacia nella attuazione del modello</li> </ul> |
| 1         | 30-07-2013 | Prima emissione                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**Limiti di utilizzo del documento**

In base alla classificazione del documento.

**Indice**

|            |                                                            |           |
|------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>Scopo, organizzazione e campo di applicazione .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>Acronimi .....</b>                                      | <b>3</b>  |
| <b>3.</b>  | <b>Contesto .....</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>4.</b>  | <b>Modalità operativa .....</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>4.1</b> | <b>Pianificazione .....</b>                                | <b>6</b>  |
| <b>4.2</b> | <b>Esecuzione .....</b>                                    | <b>6</b>  |
| <b>4.3</b> | <b>Follow-up .....</b>                                     | <b>7</b>  |
| <b>5.</b>  | <b>Linee guida per il gruppo di verifica .....</b>         | <b>7</b>  |
| <b>5.1</b> | <b>Programma .....</b>                                     | <b>7</b>  |
| <b>5.2</b> | <b>Documenti di riferimento .....</b>                      | <b>7</b>  |
| <b>5.3</b> | <b>Partecipanti .....</b>                                  | <b>8</b>  |
| <b>5.4</b> | <b>Elementi della verifica .....</b>                       | <b>9</b>  |
| <b>5.5</b> | <b>Esito .....</b>                                         | <b>10</b> |
| <b>5.6</b> | <b>Lista di distribuzione .....</b>                        | <b>11</b> |

## 1. Scopo, organizzazione e campo di applicazione

Il presente documento descrive le modalità con cui Lombardia Informatica (Llspa) effettua le verifiche per valutare la convergenza al modello regionale per le Aziende Sanitarie pubbliche non aderenti al servizio regionale di Service Provider/Fleet Management.

Il documento è rivolto al personale Llspa, ai Responsabili dei Sistemi Informativi delle AS e – ove previsto – al SP, ciascuno per gli adempimenti di competenza.

Il capitolo 2 elenca gli acronimi e le definizioni adottate nel documento.

Il capitolo 3 presenta il contesto in cui si collocano le verifiche.

Il capitolo 4 descrive il processo di conduzione della verifica.

Il capitolo 5 fornisce linee guida al team di verifica per la conduzione della verifica stessa.

Costituiscono parte integrante del presente documento i seguenti allegati:

- **CHK-SAN-SP-009** Checklist verifica “Convergenza al modello regionale per le Aziende Sanitarie non aderenti al servizio regionale di Service Provider/Fleet Management”

Tutta la documentazione riferita (DGR, Linee Guida, Procedure di qualificazione, Procedure Operative, Procedure di Assistenza) è reperibile sul sito [www.siss.regione.lombardia.it](http://www.siss.regione.lombardia.it) nella sezione →Sistemi Informativi del Territorio→ Service Provider

## 2. Acronimi

Nella seguente tabella vengono descritti gli acronimi utilizzati nel documento.

| Acronimo | Descrizione                                          |
|----------|------------------------------------------------------|
| AO       | Azienda Ospedaliera                                  |
| AS       | Azienda Sanitaria pubblica (ASL, AO, IRCCS pubblici) |
| ASL      | Azienda Sanitaria Locale                             |
| CRS      | Carta Regionale dei Servizi                          |
| EEP      | Enti Erogatori Pubblici                              |
| IMAC     | Install, Move, Add, Change                           |
| IRCCS    | Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  |
| ITIL     | Information Technology Instructions Library          |
| Llspa    | Lombardia Informatica S.p.A.                         |
| NP       | Network Provider                                     |
| PdL      | Postazione di Lavoro                                 |
| RL       | Regione Lombardia                                    |
| SAL      | Stato Avanzamento Lavori                             |
| SIA      | Sistema Informativi Aziendali dell'AS                |
| SISS     | Sistema Informativo Socio Sanitario                  |
| SLA      | Service Level Agreement o Livelli di servizio        |
| SP       | Service Provider                                     |
| TT       | Trouble Ticketing                                    |

### 3. Contesto

Con la DGR IX/1153 del 29-dic-2010 Regione Lombardia ha ridefinito il contesto nel quale vengono erogati i servizi di assistenza agli aderenti SISS nel rispetto dei seguenti indirizzi evolutivi per la gestione delle postazioni di lavoro:

- affidare in outsourcing, ad un unico Fornitore, le attività più onerose e ripetitive di gestione del parco informatico periferico;
- fare ricorso diffuso al modello contrattuale di “Fleet Management”;
- affidare i servizi di supporto al SISS allo stesso Fornitore che presta i servizi di Service/Provider/Fleet Management;
- introdurre prassi e strumenti efficienti di gestione centralizzata delle PdL, quali le soluzioni centralizzate di Service Desk, gli strumenti di teleassistenza, la tecnologia di virtualizzazione dei desktop, il monitoraggio e profilazione dei sistemi di stampa.

Le Linee Guida Regionali per i servizi di gestione delle postazioni di lavoro (Fleet Management) – CRS-LG-SIEE#03 – definiscono il modello di riferimento, costituito da servizi, strumenti di supporto, interventi progettuali e livelli di servizio per una gestione efficace ed efficiente delle postazioni di lavoro.

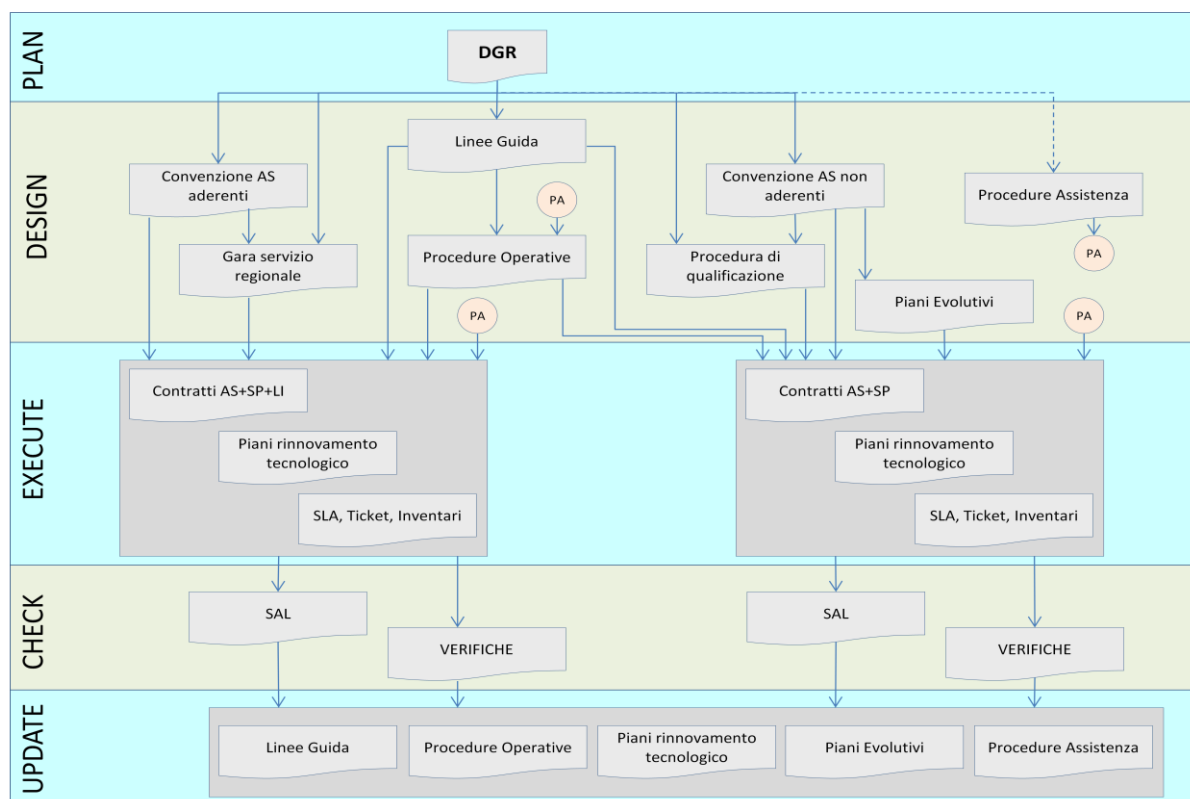
Con la gara 4/2011/LI sono stati selezionati 5 Service Provider a cui assegnare l'erogazione di un servizio regionale coerente con le Linee Guida su un lotto di aziende sanitarie aggregate territorialmente.

Le aziende sanitarie possono aderire al servizio regionale o qualificare il proprio fornitore assicurando in ogni caso l'adeguamento al modello di riferimento riportato nelle Linee Guida nonché ai livelli minimi di servizio.

La qualificazione dei fornitori delle AS è guidata dalla “Procedura di qualificazione 8/2012/LI per l'iscrizione nell'Elenco dei Fornitori erogatori di servizi di Fleet Management per le Aziende Sanitarie Pubbliche in coerenza con le Linee Guida Regionali per i servizi di gestione delle postazioni di lavoro”.

Il controllo sulla attuazione delle indicazioni stabilite dalle Linee Guida è esercitato da Lombardia Informatica anche attraverso la definizione di Procedure Operative a cui si devono attenere tutti i fornitori e che contengono la descrizione dei formati di interscambio degli inventari delle postazioni di lavoro e degli SLA.

La figura seguente schematizza le principali relazioni fra i vari documenti che riassumono i risultati delle attività previste dalla DGR IX/1153.



Le Aziende Sanitarie pubbliche che non intendono avvalersi del servizio reso disponibile tramite Regione/Llspa devono gradualmente allinearsi al modello di riferimento definito dalle Linee Guida ed ai livelli minimi di servizio (SLA) espressi nelle stesse, mantenendo come obiettivo a regime la piena realizzazione del modello di riferimento regionale.

Il processo di convergenza al modello regionale che un'AS non aderente deve seguire – come descritto nelle Linee Guida – prevede che:

- l'AS sottoscriva la convenzione trilaterale (con RL e Llspa) che stabilisce ruoli e responsabilità dei singoli soggetti;
- l'AS descriva in un Piano Evolutivo aziendale da presentare a RL le attività da prevedere al fine di convergere al modello di riferimento regionale (processo di transizione al modello);
- RL analizzi il Piano Evolutivo tenendo conto delle specificità di ogni singola AS al fine di analizzarne e verificarne la coerenza con le Linee Guida regionali;
- l'AS, una volta approvato il Piano Evolutivo, implementi il servizio di Fleet Management;
- RL e l'AS attivino una costante attività di monitoraggio dei livelli di servizio erogati, anche effettuando opportune verifiche;
- RL si avvalga di Llspa per lo svolgimento delle varie attività;
- Llspa su incarico di RL qualifichi il Fornitore dell'AS.

Il presente documento descrive le modalità con cui Llspa effettua le verifiche previste in:

- punto 6.11 della Procedura di qualificazione 8/2012/LI per l'iscrizione nell'elenco dei Fornitori Erogatori di Servizi di Fleet Management per le Aziende Sanitarie Pubbliche in coerenza con le Linee Guida Regionali per i servizi di gestione delle postazioni di lavoro per le Aziende Sanitarie Pubbliche  
*“LI effettuerà ispezioni e controlli inerenti l'erogazione dei servizi da parte del Fornitore al fine di valutarne la corrispondenza con quanto qualificato”*
- punto 5.8 dell'Iter di formazione e abilitazione per le Aziende Sanitarie Pubbliche per l'erogazione dei servizi di Fleet Management in coerenza con le Linee Guida Regionali  
*“LI effettuerà ispezioni e controlli inerenti l'erogazione dei servizi da parte dell'Azienda Sanitaria al fine di valutarne la corrispondenza con quanto abilitato”*
- punto 8.2 della Convenzione trilaterale per la Convergenza al modello regionale per le Aziende Sanitarie non aderenti al servizio regionale di Service Provider/Fleet Management  
*“LI effettua ispezioni periodiche sui siti di erogazione dei servizi”*
- punto 6.4 delle Linee Guida Regionali per i Servizi di Gestione delle Postazioni di Lavoro (Fleet Management)  
*“una volta qualificato il Fornitore, questo dovrà sempre garantire gli SLA definiti, che saranno verificati per mezzo di opportune ispezioni”*

Le organizzazioni coinvolte nella pianificazione, esecuzione e follow-up della verifica sono le seguenti:

- Gestione Service Provider – che fornisce il supporto tecnico/organizzativo e di formazione ai Service Provider ed effettua il monitoraggio/controllo della qualità del servizio.
- Linee Guida Sistemi Informativi Aziendali – a cui è demandata sia la redazione ed aggiornamento delle linee guida dei sistemi informativi del territorio sia il coordinamento della raccolta e valutazione dei Piani Evolutivi.
- Diffusione servizi sul Territorio Sanità – a cui è demandata sia la integrazione e diffusione dei servizi regionali, delle linee guida e dei servizi condivisi e delle soluzioni speciali sia il monitoraggio della soddisfazione degli utenti del territorio.
- Supervisione Assistenza SISS – a cui compete la supervisione complessiva sulle fasi di definizione e progettazione dei processi di assistenza, al fine di assicurare la coerenza complessiva dei processi di assistenza e garantirne il corretto monitoraggio.

## 4. Modalità operativa

Le operazioni di verifica sono riportate nella checklist *CHK-SAN-SP-009 Checklist verifica "Convergenza al modello regionale per le Aziende Sanitarie non aderenti al servizio regionale di Service Provider/Fleet Management"*.

### 4.1 Pianificazione

La pianificazione delle verifiche è condotta da Gestione Service Provider con il coinvolgimento di Linee Guida Sistemi Informativi Aziendali e di Diffusione servizi sul Territorio Sanità.

Le AS coinvolte nella verifica devono aver sottoscritto la Convenzione trilaterale.

I Service Provider coinvolti nella verifica devono aver terminato positivamente la procedura di qualificazione.

Il piano delle verifiche, con la definizione degli specifici obiettivi, viene comunicato alla Direzione Sanità di Regione Lombardia.

La singola verifica viene comunicata ad AS e SP con un preavviso minimo di 10 giorni.

### 4.2 Esecuzione

Il Gruppo di Verifica sarà guidato da un Lead Auditor di Gestione Provider che:

- conosca approfonditamente i contenuti delle Linee Guida Regionali per i Servizi di Gestione delle Postazioni di Lavoro (Fleet Management);
- abbia esperienza nella conduzione di visite ispettive sui sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001 e ISO 19011).

Del Gruppo di Verifica potranno fare parte rappresentanti delle funzioni Linee Guida Sistemi Informativi Aziendali e Diffusione servizi sul Territorio Sanità.

La verifica viene condotta in quattro momenti:

- **Briefing**

Condotta dal Lead Auditor con il referente di LIspa che è dedicato, per la Funzione Diffusione servizi sul Territorio Sanità, all'AS. Obiettivo è stabilire in dettaglio i contenuti della verifica in funzione della strategia di convergenza al modello regionale adottata dall'AS stessa e fissare le successive date.

- **Raccolta documentazione**

Viene di seguito individuata la documentazione minima richiesta per lo svolgimento della verifica:

- DGR IX/001153 del 29.12.2010 "Determinazioni inerenti i provider dei servizi della rete del sistema informativo socio-sanitario (SISS)"
- DGR IX/004604 del 28/12/2012 "Ulteriori adempimenti della DGR IX/1153 del 29.12.2010 avente ad oggetto "Determinazioni inerenti i provider dei servizi della rete del sistema informativo socio-sanitario (SISS)"
- Linee Guida Regionali per i Servizi di Gestione delle Postazioni di Lavoro (Fleet Management)
- Procedura di qualificazione 8/2012/LI per l'iscrizione nell'Elenco dei Fornitori erogatori di servizi di Fleet Management per le Aziende Sanitarie Pubbliche in coerenza con le Linee Guida Regionali per i servizi di gestione delle postazioni di lavoro
- Iter di formazione e abilitazione per le Aziende Sanitarie Pubbliche per l'erogazione dei servizi di Fleet Management in coerenza con le Linee Guida Regionali
- Convenzione trilaterale
- Piano di evoluzione e convergenza
- Domanda di avvio iter di formazione e abilitazione, con allegato Template per la descrizione del servizio di Fleet Management
- Domanda di qualificazione, con documentazione tecnica prodotta dal SP durante l'esecuzione della procedura
- Contratto fra AS e SP, ove applicabile
- Piano di rinnovamento tecnologico del parco PdL
- Procedure operative
- Verbali di SAL
- Rilevazioni periodiche degli SLA
- Estrazioni periodiche dei Ticket gestiti
- Inventario aggiornato del parco PdL

- Valutazione documentazione

Condotta dal Gruppo di Verifica; le risultanze saranno analizzate durante la successiva sessione.

La valutazione dovrà considerare primariamente il rispetto di quanto previsto nel Piano Attuativo in quanto approvato dalla Task Force di RL come processo di convergenza al modello regionale, considerando – laddove l'implementazione non sia pienamente soddisfatta – il trend evolutivo degli SLA.

- Verifiche sul campo, con interviste

Condotte dal Gruppo di Verifica; coinvolgendo almeno il Responsabile SIA e – ove applicabile – il referente contrattuale del SP. Le verifiche sul campo riguarderanno gli strumenti, l'applicazione delle procedure operative, la corrispondenza del parco in uso con l'inventario, lo stadio di implementazione dei progetti di Printer Consolidation e di Virtualizzazione del desktop, il livello di diffusione realizzato delle release SISS rispetto agli obiettivi di diffusione pianificati.

## 4.3 Follow-up

I risultati della verifica saranno diffusi, per gli interventi di competenza, a:

- Responsabile SIA e Referente SISS dell'AS
- Responsabile Funzione Diffusione Servizi sul Territorio Sanità di Llspa
- Responsabile Funzione Linee Guida Sistemi Informativi Aziendali di Llspa
- Responsabile Funzione Sistemi Informativi del Territorio Sanità di Llspa
- Referente contrattuale SP, ove applicabile

## 5. Linee guida per il gruppo di verifica

Le indicazioni raccolte di seguito sono da intendersi come linee guida che i diversi gruppi di verifica chiamati ad implementare il programma di verifiche dovranno considerare per assicurare omogeneità di comportamenti e di valutazioni. Ogni gruppo di verifica potrà e dovrà in ogni caso estendere il livello delle indagini da effettuare per arrivare ad una piena comprensione dello stato di implementazione del processo di convergenza.

### 5.1 Programma

Nel definire il programma della verifica si dovrà prevedere un diretto coinvolgimento delle strutture che erogano i seguenti servizi:

- Service Desk

L'analisi sarà condotta nella sede dalla quale viene erogato il servizio (quella del SP, ove applicabile).

- Presidio, erogato sulla sede principale dell'AS e su una delle sue sedi periferiche

L'analisi comporterà la verifica in campo dell'applicazione delle procedure operative definite (es. effettiva rispondenza dell'inventario con il parco esistente, utilizzo degli strumenti, etc.).

- Controllo operativo dei servizi di FM

L'analisi si baserà sugli strumenti di controllo operativo attraverso i quali il SP e l'AS tengono sotto controllo la regolare erogazione del servizio.

### 5.2 Documenti di riferimento

La documentazione di riferimento da considerare è organizzata su tre livelli:

- Documentazione predisposta da RL e Llspa comune a tutte le AS

I documenti previsti, e le loro successive revisioni/integrazioni, sono quelli di seguito indicati e saranno forniti al gruppo di verifica dalla Funzione Gestione Service Provider:

| Documento                                                                                                                                                                                                                                                  | Versione utilizzata                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| DGR IX/1153 "Determinazioni inerenti i provider dei servizi della rete del sistema informativo socio-sanitario (SISS)"                                                                                                                                     | Approvata nella seduta della Giunta del 29-12-2010                  |
| DGR IX/4604 "Ulteriori adempimenti della DGR IX/1153 del 29.12.2010 avente ad oggetto "Determinazioni inerenti i provider dei servizi della rete del sistema informativo socio-sanitario (SISS)""                                                          | Approvata nella seduta della Giunta del 28-12-2012                  |
| Linee Guida Regionali per i Servizi di Gestione delle Postazioni di Lavoro (Fleet Management)                                                                                                                                                              | Vers. 02 del 29-09-2011                                             |
| Procedura di qualificazione 8/2012/LI per l'iscrizione nell'Elenco dei Fornitori erogatori di servizi di Fleet Management per le Aziende Sanitarie Pubbliche in coerenza con le Linee Guida Regionali per i servizi di gestione delle postazioni di lavoro | Versione pubblicata sul sito il 14-09-2012                          |
| Iter di formazione e abilitazione per le Aziende Sanitarie Pubbliche per l'erogazione dei servizi di Fleet Management in coerenza con le Linee Guida Regionali                                                                                             | Versione comunicata dalla Direzione Sanità di Regione il 24-09-2012 |

- Documentazione predisposta da AS, RL e Llspa specifica dell'AS coinvolta nella verifica

I documenti previsti, nelle varie versioni che sono state approvate e che devono essere considerate durante la verifica, sono quelli di seguito indicati:

| Documento                                                                                                                                                   | Fornito da                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Convenzione trilaterale "Convergenza al modello regionale per le Aziende Sanitarie non aderenti al servizio regionale di Service Provider/Fleet Management" | Linee Guida Sistemi Informativi Aziendali |
| Piano di Evoluzione e Convergenza per i Servizi di Gestione PdL                                                                                             |                                           |
| Domanda di avvio iter di formazione e abilitazione, con allegato Template per la descrizione del servizio di Fleet Management                               |                                           |
| Domanda di qualificazione, con documentazione tecnica prodotta dal SP durante l'esecuzione della procedura                                                  |                                           |

- Documentazione specifica dell'AS da essa predisposta

I documenti previsti che devono essere considerati durante la verifica, sono quelli di seguito indicati:

| Documento                                       | Fornito da                                                                                        |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratto fra AS e SP, ove applicabile          | AS, attraverso il suo referente di Llspa per la Funzione Diffusione servizi sul Territorio Sanità |
| Piano di rinnovamento tecnologico del parco PdL |                                                                                                   |
| Procedure operative                             |                                                                                                   |
| Verbali di SAL                                  |                                                                                                   |
| Rilevazioni periodiche degli SLA                | AS, forniti periodicamente a Llspa alla Funzione Gestione Service Provider                        |
| Ticket gestiti                                  |                                                                                                   |
| Inventario aggiornato del parco PdL             |                                                                                                   |

Il gruppo di verifica dovrà indicare a fianco di ogni documento:

- "NP" se *Non Previsto*
- "ND" se *Non Disponibile*
- "OK" se *Disponibile* e quindi verificabile

### 5.3 Partecipanti

Gli enti che dovranno essere coinvolti nella verifica sono i seguenti:

- **AS:** nelle figure dei Responsabile SIA e Referente SISS, ed attraverso di loro del personale tecnico e degli operatori ritenuti necessari dal gruppo di verifica
- **SP:** nella figura del Referente contrattuale, ed attraverso di lui del personale tecnico ritenuto necessario dal gruppo di verifica.

## 5.4 Elementi della verifica

Le valutazioni possono portare ad un giudizio di Stato “KO – Non coerente”. In questi casi il Gruppo di verifica dovrà limitarsi ad indicare l'esigenza di una azione correttiva senza stabilire tempi e modalità della soluzione da attuare rimandando per questi alle strutture di competenza.

| Riferimenti |                                   | Elemento                                                                                        | Valutazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conv.       | LG                                |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1           | ///                               | Sottoscrizione Convenzione                                                                      | Verificare che la Convenzione sia stata sottoscritta e che non riporti alcun vincolo aggiuntivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.1         | ///                               | Identificazione Responsabili e Referenti Operativi                                              | Verificare che le figure previste siano state identificate e che i ruoli ricoperti assicurino efficacia all'azione di pianificazione e controllo (deleghe).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.2, 5      | 6.2 – 6.3                         | Elaborazione ed approvazione del Piano Evolutivo                                                | Verificare che il Piano Evolutivo sia stato definito, approvato e che rispetti le indicazioni delle Linee Guida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6, 7.3      | 6.4                               | Qualificazione SP ( <i>per le AS che affidano il servizio ad un outsourcer</i> )                | Verificare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la richiesta di qualificazione fatta dall'AS al SP</li> <li>- l'esistenza di un contratto fra SP ed AS con clausole quali: durata, contenuti SISS, SLA, sanzioni, costi, rescissione</li> <li>- la domanda di qualificazione del SP</li> <li>- svolgimento delle procedure di qualificazione (formazione, attivazione dei canali di escalation ad Assistenza Funzionale LIspa, definizione dei referenti e dei canali di comunicazione)</li> </ul> |
| 6, 7.3      | ///                               | Iter formazione ed abilitazione AS ( <i>per le AS che realizzano il servizio internamente</i> ) | Verificare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la formazione sul SISS del personale tecnico coinvolto (sia sul SD sia sul Presidio)</li> <li>- l'attivazione dei canali di escalation ad Assistenza Funzionale LIspa</li> <li>- la definizione dei canali di comunicazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| 7.3         | 3.1 – 3.2 – 3.3.1 – 3.3.3         | Attuazione degli interventi previsti nel Piano Evolutivo                                        | Verificare che quanto previsto nel Piano Evolutivo sia stato pianificato, attuato, controllato e che le variazioni di rilievo siano state comunicate.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.3         | 5.1 – 6.3                         | Adeguamento processi per la gestione delle PdL                                                  | Verificare l'implementazione del Service Desk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|             | 4.3 – 6.3                         |                                                                                                 | Verificare l'implementazione della Fornitura Prodotti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|             | 5.3 – 6.3                         |                                                                                                 | Verificare l'implementazione della Gestione Consumabili.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|             | 5.4 – 6.3                         |                                                                                                 | Verificare l'implementazione della Manutenzione Hardware.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|             | 5.2 – 5.5 – 5.6 – 5.7 – 5.8 – 6.3 |                                                                                                 | Verificare l'implementazione del Presidio Tecnico, ed attraverso di esso di IMAC, gestione asset, gestione delle configurazioni sw, gestione della sicurezza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7.3         | 3.3.2.1 – 6.3                     | Adeguamento strumenti per la gestione delle PdL                                                 | Verificare disponibilità ed utilizzo dello strumento di Trouble Ticketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|             | 3.3.2.2 – 6.3                     |                                                                                                 | Verificare disponibilità ed utilizzo dello strumento di Asset Management.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|             | 3.3.2.3                           |                                                                                                 | Verificare disponibilità ed utilizzo dello strumento di Inventory.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|             | 3.3.2.5                           |                                                                                                 | Verificare disponibilità ed utilizzo dello strumento di Controllo Remoto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|             | 3.3.2.4                           |                                                                                                 | Verificare disponibilità ed utilizzo dello strumento di Software Distribution.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Riferimenti |                                                                       | Elemento                              | Valutazione                                                                                                                                                                    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conv.       | LG                                                                    |                                       |                                                                                                                                                                                |
| 8.3         | 6.4                                                                   | Monitoraggio dei requisiti del SP     | Verificare che:<br>- il SP sia ancora incluso nell'Elenco gestito da Llspa<br>- il SP sia in possesso dei requisiti soggettivi di cui all'art. 38 D.Lgs. 163/2006 comma 1      |
| 8.3         | 3.3.2.6                                                               | Controllo operativo dei servizi di FM | Verificare come l'AS esercita con continuità il controllo validando le prestazioni di tutte le funzioni coinvolte (es. SAL, reporting).                                        |
| 8.3         | 6.3                                                                   | Comunicazione a Llspa dei consuntivi  | Verificare :<br>- la capacità di produrre verso Llspa le informazioni strutturate sulla composizione del parco PdL.                                                            |
|             | 4.3.3 – 5.1.7 – 5.2.6 – 5.3.5 – 5.4.5 – 5.5.6 – 5.6.6 – 5.7.6 – 5.8.6 |                                       | Verificare :<br>- la capacità di produrre verso Llspa le informazioni strutturate sul rispetto degli SLA per tutti i servizi di FM<br>- il livello di raggiungimento degli SLA |
| 8.3         | 4.1 – 4.2 – 4.3                                                       | Rinnovamento del Parco PdL            | Verificare:<br>- la disponibilità di un Piano di rinnovamento tecnologico che assicuri l'aggiornamento del parco<br>- l'attuazione del Piano di rinnovamento tecnologico       |
|             | 4.5 – 6.3                                                             |                                       | Verificare un piano di razionalizzazione del parco stampanti, con l'introduzione di modalità di rilevazione dei consumi (pagine stampate, ricambi)                             |
|             | 4.4                                                                   |                                       | Verificare un piano per la virtualizzazione dei desktop con la relativa valutazione sull'opportunità tecnica ed economica della sua realizzazione.                             |

## 5.5 Esito

Oltre a riassumere le eventuali Richieste di azione correttiva emerse nella sezione "Elementi della verifica" il Gruppo di Verifica effettua una valutazione complessiva dell'impianto rispetto agli *Indirizzi Evolutivi* ed ai *Benefici attesi* così come espressi nelle Linee Guida (una *Non Conformità* di implementazione del modello descritto dalle Linee Guida potrebbe infatti non essere rilevata a fronte di una deroga approvata dalla Task Force Regionale nel Piano Attuativo).

La valutazione viene effettuata considerando il livello di attuazione del modello ed i risultati ottenuti con la sua applicazione.

I possibili livelli di "Attuazione" previsti sono i seguenti:

- "N" – se l'elemento non è stato considerato;
- "P" – se l'elemento è stato considerato pianificandone l'attuazione in un momento successivo allo svolgimento della verifica;
- "D" – se l'elemento è stato pianificato ed esiste adeguata documentazione a supporto della sua attuazione;
- "A" – se l'elemento è stato pianificato, documentato ed è attuato.

I possibili livelli dei "Risultati" previsti sono i seguenti:

- "NA" – se i risultati non sono valutabili in quanto, ad esempio, l'elemento non è stato attuato;
- "N" – se i risultati dell'attuazione dell'elemento sono stati peggiorativi rispetto ai processi precedentemente in vigore all'interno dell'AS;
- "S" – se l'attuazione dell'elemento non ha comportato benefici/peggioramenti rispetto ai processi precedentemente in vigore all'interno dell'AS;
- "P" – se l'attuazione dell'elemento ha comportato benefici rispetto ai processi precedentemente in vigore all'interno dell'AS.

Gli elementi da considerare sono i seguenti:

- Indirizzi evolutivi: Outsourcing  
Assegnazione delle attività più onerose e ripetitive legate alla gestione del parco PdL ad un unico Fornitore, mantenendo internamente all'AS le attività di coordinamento/supervisione.
- Indirizzi evolutivi: SISS gestito dallo stesso Fornitore  
Assegnazione delle attività di diffusione ed assistenza delle componenti SISS allo stesso soggetto che eroga i servizi di Fleet Management all'interno dell'AS.
- Indirizzi evolutivi: Prassi comuni e strumenti di qualità  
Standardizzazione delle procedure operative ed utilizzo di strumenti a supporto che assicurino efficienza ed efficacia nelle attività di gestione ed assistenza.
- Indirizzi evolutivi: Virtualizzazione desktop  
Adozione di tecnologie di virtualizzazione delle PdL per migliorare l'efficienza ed efficacia dei processi di assistenza.
- Benefici attesi – Riduzione del diretto impegno del SIA nella gestione ordinaria del parco PdL  
Alleggerimento degli impegni richiesti al personale del SIA derivanti dalla gestione del parco PdL.
- Benefici attesi – Rapido aggiornamento del parco PdL  
Semplificazione nelle procedure di approvvigionamento legate al rinnovo del parco PdL con conseguente mantenimento in efficienza ed adeguatezza dello stesso.
- Benefici attesi – Conversione investimenti in costi di gestione  
Semplificazione delle prassi amministrative e della pianificazione delle esigenze finanziarie nel rispetto delle policy regionali.
- Benefici attesi – Ottimizzazione gestione e manutenzione del parco PdL  
Miglioramento nella gestione del parco PdL conseguente alla riduzione dei diversi modelli di apparecchiature utilizzate.
- Benefici attesi – Migliore controllo dei servizi  
Riduzione del numero di fornitori ed introduzione di SLA comuni per misurare l'efficacia del servizio.
- Benefici attesi – Standardizzazione dei processi  
Adozione di procedure operative comuni per la conduzione delle attività di gestione del parco e dell'assistenza agli utenti.
- Benefici attesi – Semplificazione organizzativa per riduzione fornitori  
Riduzione del numero di fornitori coinvolti evitando sovrapposizioni nella responsabilità degli interventi e duplicazione di interventi e di interfacce tecniche di riferimento per gli utenti (SISS assistito dallo stesso fornitore che ha in gestione il parco PdL).
- Benefici attesi – Economicità dei servizi  
Centralizzazione delle politiche di acquisto con riduzione del numero di fornitori coinvolti ed aggregazione dei volumi di acquisto.

## 5.6 Lista di distribuzione

I destinatari del risultato della verifica ispettiva sono solamente i seguenti:

- AS – Responsabile SIA
- AS – Referente SISS
- SP – Referente contrattuale, ove coinvolto
- LIspa – Responsabile della Funzione Diffusione Servizi sul Territorio Sanità
- LIspa – Responsabile della Funzione Linee Guida SIA
- LIspa – Responsabile della Funzione Gestione Service Provider
- LIspa – Responsabile della Funzione Sistemi Informativi Territorio Sanità

Sarà loro cura darne una adeguata diffusione all'interno delle rispettive organizzazioni, anche per promuovere le richieste azioni correttive e di miglioramento.