



**A.S.L. VCO.**

Azienda Sanitaria Locale  
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)  
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020  
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

ALLEGATO 1)

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

## S.O.C LOGISTICA e SERVIZI TECNICI e INFORMATICI

S.O.S. Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione

Sede legale: Via Mazzini, 117 – 28887 Omegna (VB)

Sede operativa: Omegna - tel 0323/868202-03

e-mail: ict@aslvco.it

Omegna, 27 luglio 2017

### PROGETTO DESKTOP OUTSOURCING ASL VCO

A conclusione dei primi 6 mesi del progetto di desktop outsourcing le attività svolte ed in corso sono le seguenti.

- SERVIZIO DI HD DI PRIMO LIVELLO – CALL CENTER

Attualmente il servizio è operativo dalle ore 7:00 alle ore 18:00 come da contratto contattando il numero verde 800 893521 o inviando una mail ad [assistenza@aslvco.it](mailto:assistenza@aslvco.it)

- SERVIZIO DI HD DI SECONDO LIVELLO E PRESIDIO

Attualmente il servizio è operativo dalle ore 7:00 alle ore 18:00 con presidio presso le due sedi Ospedaliere

- CENSIMENTO

L'attività di censimento delle postazioni di lavoro di tutte le sedi ASL si è conclusa nel mese di giugno u.s.

- INSTALLAZIONE NUOVI PDL

Con lo scopo di tracciare la roadmap per le attività di roll-out è stato rielaborato il file di censimento con l'aggiunta dell'indicazione dell'obsolescenza dei beni censiti; in particolare è stata considerata l'eventuale garanzia in corso di validità. I beni in questa situazione non verranno sostituiti.

Sono altresì stati individuati i responsabili dei servizi in qualità di referenti per gli operatori che stanno effettuando l'attività. Sarà cura di tale responsabile individuare eventuali delegati da comunicare al personale della Ditta per l'organizzazione della sostituzione delle postazioni.

In seguito all'individuazione dei referenti è stato possibile programmare le sostituzioni a lotti, in modo tale da impegnare il referente una sola volta seppur per un periodo medio/lungo. Si cercherà nei limiti del possibile di gestire le SOC/SOS nel loro complesso indipendentemente dalla loro sede fisica territoriale.

La media attuale di sostituzione delle PDL è misurata in 4 PDL/giorno. La messa a punto del processo dovrebbe portare ad un massimo di 6 giornaliere. Questo è stato il fattore di calcolo per ipotizzare i periodi di massima di intervento sui singoli lotti.

Sono state definite la modalità con cui si dovrà procedere in caso di dispositivi guasti. Il personale di presidio della Ditta invia una mail al servizio ICT per informarlo della diagnosi ed attendere istruzioni. Il personale del servizio ICT pondererà una decisione con la collaborazione del responsabile del servizio autorizzando o meno la sostituzione tutto al fine di non compromettere il piano di roll-out definito.



Oltre alle estemporanee sostituzioni per malfunzionamento dell'apparecchiature, i servizi che attualmente sono stati coinvolti nella sostituzione delle postazioni di lavoro sono:

DEA/PS	Verbania, Omegna, Domodossola	Aprile 2017
Rianimazione	Domodossola - PORTATILI per terapia	
Dipartimento Chirurgico	Domodossola - PORTATILI per terapia	Maggio 2017
Allergologia	Verbania, Domodossola	
Sportelli CUP	Verbania, Domodossola	
NOCC	Verbania, Domodossola	
NCRE	Omegna	
Geriatria	Omegna	
Laboratorio Analisi	Omegna	
Diabetologia	Omegna	
Dialisi	Omegna	
Poliambulatorio	Omegna	
Servizio Sociale	Omegna	
Dipartimento Salute Mentale	Verbania, Omegna, Domodossola	Giugno 2017
Neuropsichiatria Infantile	Verbania, Omegna, Domodossola	
SERD	Verbania, Omegna, Domodossola	
Farmacia	Verbania, Omegna, Domodossola	Luglio 2017

Per un totale di circa **250** postazioni compresi della sostituzione per guasti irreparabili.

Il piano prevede nel prossimo periodo:

Dipartimento di Prevenzione	Tutte le SOC/SOS di Verbania, Omegna, Domodossola	Agosto - Settembre 2017
SOC/SOS Amministrative	Omegna, Verbania, Domodossola	Ottobre - Novembre - Dicembre 2017
Territorio	Distretto Unico, GAT, Sedi sub-distrettuali	Da Gennaio 2018
Presidi Ospedalieri	Verbania - Domodossola	A seguire

La manutenzione dei Posti di Lavoro aziendali è stata analizzata nella sua interezza a seguito della forte informatizzazione dei settori aziendali, soprattutto sanitari, dovuta all'Agenda Digitale.

Il progetto desktop outsourcing ha come obiettivo quello di garantire l'adeguamento tecnologico delle postazioni di lavoro aziendali e in aggiunta migliorare l'assistenza telefonica di primo livello e di secondo livello.

Il progetto incontra alcune criticità:

- circa un terzo del parco macchine della ASL è obsoleto. Gran parte dei PC ha il sistema operativo superato (Windows XP) che non consente di ottemperare alle normative vigenti in merito alla sicurezza dei dati e alla privacy. I PC interessati hanno, per la maggior parte, caratteristiche insufficienti a supportare sistemi operativi adeguati;
- l'immediata sostituzione di postazioni di lavoro/stampanti che si guastano in questa fase crea discontinuità nell'attività programmata di rollout e può causare rallentamenti e ritardi sul piano generale, ma, nella maggior parte dei casi, risulta necessaria per non creare disservizi;



- avendo dato priorità all'avvio dell'assistenza esterna, il censimento effettuato dalla Ditta è stato avviato in ritardo causando una programmazione frammentata dell'attività di approvvigionamento e sostituzione;
- il ritardo con cui è stato consegnato l'inventario tecnico iniziale delle PDL ha differito l'avvio delle varie fasi di progetto rispetto alle aspettative sul contratto;
- la presenza in ASL di un notevole numero di postazioni di lavoro non standard ma specifiche per le attività informatizzate che si sono negli anni definite, crea rallentamenti nella fase di sostituzione;
- le stampanti per etichette e le stampanti laser a colori A4 verranno sostituite solo in caso di malfunzionamento;
- l'approccio al nuovo sistema operativo delle PDL (Windows 10) può creare difficoltà per gli operatori nell'uso quotidiano delle procedure informatiche;
- i programmi di navigazione (internet explorer, chrome , ecc.) aggiornati alle ultime versioni non sono sempre compatibili con alcuni dei sistemi aziendali.

Pur nella consapevolezza che i cambiamenti comportano un adeguamento nelle modalità operative quotidiane di tutti gli operatori, i vantaggi riscontrati sono:

- l'assistenza telefonica più estesa rispetto a quella che il personale ICT ha potuto garantire nell'ultimo periodo e, soprattutto, quella on site sulle postazioni di lavoro, con maggior tempestività di intervento e riduzione dei problemi di continuità operativa che a volte interessano i vari settori aziendali;
- nel breve/medio periodo verranno sostituite circa 900 postazioni di lavoro utilizzate in Azienda, con conseguente aggiornamento tecnologico delle apparecchiature che ci consente anche l'adeguamento alle normative vigenti e garantisce maggiore sicurezza informatica. Questo lavoro è già iniziato e una parte delle PDL è già stata cambiata;
- la gestione del parco macchine a noleggio e la standardizzazione delle postazioni di lavoro (PC e stampanti) consentono una maggiore velocità nella sostituzione in caso di guasto e un'assistenza più tempestiva;
- la fornitura di stampanti standardizzate per le quali è garantita, oltre all'assistenza immediata, anche la fornitura di consumabili, consente una maggior continuità di utilizzo;
- contestualmente alla sostituzione delle PDL si è provveduto, dove possibile, a sostituire il software a pagamento (Office, Outlook, ecc.) con software open source (Libre Office, Thunderbird e Zimbra per la posta elettronica), come da linee guida di Agid;
- l'eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi in rete dovuti a:
  - cartelle condivise (per esempio SCAMBIO) che vengono riorganizzate con cartelle su server di rete centrali con sistema di salvataggio automatico
  - utenze "generiche" di accesso ai sistemi, che non sono a norma di leggeconsente maggiore tutela dei dati sanitari aumentando la protezione da rischi di possibili attacchi dovuti a virus informatici.

