



ID: 762217 / 26/02/2018 / SIAV

## Linee Guida riguardanti la "Pronta Disponibilità" dei tecnici dell'Unità Operativa "Servizio Informativo Aziendale" dell'Area Vasta 1

### Finalità del servizio

Il servizio di "Pronta Disponibilità" è finalizzato a svolgere le attività di diagnostica ed individuazione dei guasti relativi al sistema informatico aziendale comprendente hardware, software e rete dati, ed ove possibile provvedere alla risoluzione degli stessi nel più breve tempo possibile. La Pronta Disponibilità si prefigura come un servizio che fornisce supporto per la soluzione dei problemi urgenti che riguardano funzionalità critiche del sistema informatico, da utilizzarsi al di fuori dei turni di lavoro ordinari nei casi di vera ed improrogabile urgenza, con l'obiettivo di fornire assistenza h24, tutti i giorni dell'anno.

### Adesione volontaria

I tecnici che desiderano svolgere servizio di Pronta Disponibilità ne danno comunicazione scritta al proprio Dirigente il quale, valutate le caratteristiche di idoneità del soggetto richiedente, lo inserisce nei turni previsti. In qualunque momento il tecnico reperibile può ritirare la propria adesione al servizio, dandone congruo preavviso al Dirigente, affinché non cagioni danni allo svolgimento del servizio stesso. Il dipendente che accetta di svolgere i turni di Pronta Disponibilità è tenuto a rispettare le regole che disciplinano tale materia, nonché quanto disposto nelle presenti Linee Guida.

### Ambito di applicazione e tempistiche

Le presenti Linee Guida si applicano su tutta l'Area Vasta 1 e sostituiscono i precedenti regolamenti ed indicazioni, al fine di avere uniformità di regole e comportamenti nell'applicazione della Pronta Disponibilità, per tutti i tecnici coinvolti.

Le presenti Linee Guida entrano in vigore dal 01.03.2018.

### Ambiti di intervento

Il servizio di Pronta Disponibilità opera per la presa in carico e la risoluzione dei problemi di natura informatica che riguardano i sistemi critici, e nei casi di vera ed improrogabile necessità od urgenza che dovessero verificarsi presso l'Area Vasta 1. Nella tabella seguente sono elencati i sistemi informatici per i cui guasti è previsto il ricorso al servizio di Pronta Disponibilità:

Servizio	Ambito	Sede dei tecnici in reperibilità	Sistema Informativo	Fornitore
Pronto Soccorso, PAT	Urbino, Cagli, Sassocorvaro	Urbino	ADS	ADS
Laboratorio Analisi	Urbino Cagli	Urbino	Alchimia	SCS
Radiologia	Urbino Cagli	Urbino	Exprivia	Exprivia
ADT	Urbino Pergola	Urbino	ADS	ADS
Rete dati, computer e stampanti	Strutture ex zt2	Urbino		Cisco, HP, ecc.
Pronto Soccorso e	Pergola	Pesaro e Fano	ADS	ADS



PAT	Fossombrone			
Radiologia	Pergola Fossombrone	Pesaro e Fano	Exprivia	Exprivia
Centrale Operativa 118	Pesaro	Pesaro e Fano	118 Net	Engineering
Laboratorio Analisi	Pergola, Fossombrone	Pesaro e Fano	Alchimia	SCS
Rete dati, computer e stampanti	Strutture ex zt1,zt3	Pesaro e Fano		Cisco, HP, ecc.

I tecnici informatici non interverranno nel caso in cui le chiamate siano relative ad ordinaria manutenzione (come sostituzioni di toner, segnalazioni di computer lenti) né quando gli operatori (sanitari, tecnici ed amministrativi) possano attendere la risoluzione dei problemi fino ai turni di lavoro ordinari; in questi casi gli operatori dovranno segnalare la richiesta di assistenza sul sistema CRM all'indirizzo <http://helpdeskit/>

Inoltre tutti gli operatori, prima di contattare il servizio di Pronta Disponibilità, devono verificare se è possibile svolgere il servizio richiesto su un sistema alternativo a quello guasto, ad esempio un altro computer, un'altra stampante, un altro monitor, ecc.

#### Ricorso a ditte esterne

I tecnici in servizio di Pronta Disponibilità possono avvalersi, nell'espletamento delle proprie funzioni, a ditte esterne, soprattutto quando la complessità dei problemi da risolvere, dei sistemi e delle procedure richieda personale altamente specializzato e competenze in possesso di terze parti che hanno sviluppato, hanno in gestione o hanno in assistenza i sistemi stessi.

#### Turni di Pronta Disponibilità

Il servizio di Pronta Disponibilità è organizzato in turni diurni e notturni, attivi tutti i giorni dell'anno, e predisposti dal Dirigente del Servizio Informatico o un suo delegato. L'orario dei turni è il medesimo su tutta l'Area Vasta 1. Ogni giorno sono organizzati due turni di Pronta Disponibilità, come indicato nella tabella seguente:

GIORNI	TURNO NOTTURNO		TURNO DIURNO SAB + DOM + FESTIVI		TURNO DIURNO INFRASETTIMANALE	
	Inizio	Fine	Inizio	Fine	Inizio	Fine
Lun	20:00	08:00			16:00	20:00
Mar	20:00	08:00			16:00	20:00
Merc	20:00	08:00			16:00	20:00
Giov	20:00	08:00			16:00	20:00
Ven	20:00	08:00			16:00	20:00
Sab	20:00	08:00	14:00	20:00		
Dom	20:00	08:00	08:00	20:00		

#### Gestione dei turni di reperibilità e compenso economico

Periodicamente verrà stilato il piano dei turni di reperibilità, in modo da garantire che i turni siano equamente ripartiti tra il personale coinvolto, nel rispetto delle quantità di ore effettuate, delle ferie, delle malattie, delle festività nazionali, delle esigenze del servizio e della salute psicofisica dei lavoratori. Per questo sarà reso disponibile un documento riepilogativo, visibile a tutti i tecnici reperibili. I corrispettivi economici sono stabiliti dalle leggi in vigore.



### **Modalità di richiesta ed attivazione degli interventi in Pronta Disponibilità**

Il servizio di Pronta Disponibilità può essere richiesto da qualunque dipendente dell'Area Vasta 1, mediante una telefonata al centralino dell'Ospedale di Urbino, tel. 0722.301111, attivo h24. Ricevuta la chiamata, il centralino contatta il tecnico reperibile (secondo una lista aggiornata, fornita dal Dirigente del Servizio Informatico o suo delegato) e gli fornisce i dati del chiamante affinché il reperibile possa comunicare con il richiedente; alternativamente il centralino mette direttamente in comunicazione il richiedente con il tecnico reperibile. Il centralinista registra gli estremi della chiamata (dipendente e reparto che richiede assistenza, tecnico reperibile contattato, ora della chiamata, esito: contatto avvenuto / mancata risposta). Per l'attivazione della Pronta Disponibilità sono esclusi tutti gli altri sistemi di comunicazione come SMS, email, WhatsApp, fax, ecc. Nel caso in cui il reperibile, per problemi imprevedibili anche di natura tecnica, sia irraggiungibile, il centralino provvederà a contattare uno degli altri reperibili o il Dirigente della UOC Informatica.

### **Modalità di intervento tecnico in Pronta Disponibilità**

Il tecnico in reperibilità che riceve una chiamata di assistenza deve identificarsi al chiamante e fornire una prima indicazione per la risoluzione dei problemi segnalati. Qualora non sia possibile dare soluzione ai problemi segnalati da remoto, via telefonica o informatica, il reperibile si impegna ad intervenire presso la struttura richiedente nel minor tempo possibile dal termine della chiamata del centralino, o dell'attività svolta da remoto, compatibilmente con la distanza tra il proprio domicilio e la struttura richiedente.

Il tecnico reperibile deve altresì appuntare data ed ora della chiamata ricevuta, per poi inviarne comunicazione al proprio Dirigente via email e successivamente caricare l'intervento su apposito software di rilevazione dell'attività (CRM).

Dopo avere ricevuto la chiamata, il tecnico reperibile si attiverà immediatamente per risolvere il problema segnalato, con le seguenti modalità:

1. Presa in carico del guasto con risoluzione da remoto, via telefonica e/o altri sistemi informatici;
2. Intervento sul posto. In questo caso il tecnico dovrà recarsi fino alla usuale sede lavorativa con i propri mezzi di trasporto ed all'occorrenza utilizzare i mezzi aziendali per recarsi presso la struttura richiedente. Arrivato sul posto, il tecnico reperibile dovrà timbrare il proprio badge presso il marcatempo, utilizzando apposita causale (attualmente "2") e dovrà fare lo stesso anche alla fine dell'intervento.
3. Attivazione e coordinamento (sul posto o da remoto) di eventuali ditte esterne / specialisti / terze parti per la soluzione del guasto.

### **Doveri del tecnico reperibile**

1. Il tecnico reperibile deve, durante i turni di reperibilità ad esso assegnati, avere cura di rimanere in una zona in cui possa essere contattato, fornendo validi recapiti di telefono fisso e/o radiomobile.
2. Il tecnico reperibile deve, durante i turni di reperibilità ad esso assegnati, avere cura di mantenersi in una zona che gli permetta di recarsi presso la propria sede lavorativa nel più breve tempo possibile dalla presa in carico della chiamata o dal termine dell'attività di assistenza da remoto; in caso di contestazione, farà fede l'orario di timbratura del cartellino, i dati rilevati dal centralino di Urbino ed i tabulati delle conversazioni telefoniche;
3. Il tecnico reperibile, qualora sopraggiunga un imprevisto ed imprevedibile motivo che lo renda impossibilitato ad effettuare il turno di reperibilità, dovrà immediatamente contattare il suo Dirigente, e qualora questo sia indisponibile un altro tecnico reperibile, per informarlo dell'accaduto, al fine di riprogrammare al meglio l'attività rimasta scoperta. Compatibilmente con gli accadimenti, il tecnico reperibile dovrà avvisare il centralino di Urbino affinché smisti le richieste ad un suo sostituto.



### **Sospensione temporanea e interruzione del servizio di Pronta Disponibilità**

Per sua natura, il servizio di Pronta Disponibilità è attivo tutti i giorni dell'anno, nei turni precedentemente indicati. Nel caso sopraggiungano cause impreviste o di forza maggiore, oppure qualora venga a mancare il numero minimo di tecnici volontari necessario al suo funzionamento, oppure per altri giustificati motivi, il Dirigente del Servizio Informatico, a suo insindacabile giudizio, può sospendere il servizio per un periodo di tempo definito e quanto più possibile breve, dandone immediata comunicazione ai tecnici reperibili, al Servizio Personale, al Centralino di Urbino ed agli altri organi aziendali di vertice. Nel caso in cui vengano meno i requisiti e le finalità che hanno portato all'istituzione della Pronta Disponibilità, il Dirigente del Servizio Informatico può interromperla definitivamente, dandone comunicazione con le medesime modalità utilizzate per la sospensione temporanea.

### **Personale reperibile coinvolto nei turni al 01.03.2018**

I tecnici del Servizio Informatico che hanno fornito la loro disponibilità a svolgere il servizio di Pronta Disponibilità, al 01.03.2018 sono:

Reperibilità per la ex zona di Urbino:

- Sergio Savelli
- Torri Filippo
- Massimo Giammattei
- Michele Scopa

Reperibilità per le ex zone di Pesaro e Fano:

- Luca Orsi
- Marco Marini
- Simone Principi
- Alberto Rosotti.

Fano, 26.02.2018

Ing. Alessandro Giuggioli

