

TOMA DE DATOS
Consorcio Corporación Sanitaria Parc Taulí (CCSPT)

SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO

1. Detalle del parque actual.

Equipament	Quantitat
PC Sobretaula	1.994
PC Sobretaula (Altes Prestacions)	61
Portàtils	180
Netbooks	51
Monitors	2.222
Imp. Multifunció	76
Imp Laser	52
Imp Laser Printing	478
Imp Matricials	56
Imp Transf. Termica	60
Imp Pulseras	24
Imp Plexus	12
Imp. Varis	10
Escaners	8
Altres	139

2. Ubicaciones actuales vs usuarios por ubicación: **4.550 usuarios ¿Reparto por sedes??**

Centre d'activitat	Adreça	Usuaris
Hospital de Sabadell	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell	93%
Udiat Centre Diagnòstic	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell	
Albada Centre Sociosanitari	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell	
Salut Mental Parc Taulí	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell	
Fundació Parc Taulí	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell	
Atenció a la Dependència	Ronda Collsalarca, 217-219 08207 Sabadell	2%
Sabadell Gent Gran, Centre de Serveis	Rda. Collsalarca, 217-219 08207 Sabadell	
Atenció Primària Parc Taulí	Avinguda Lluís Companys, s/n. 08206 Sabadell	2%

Cap II de Sabadell	Carretera de Barcelona 473 08204 Sabadell	2%
CAP II de Cerdanyola- Ripollet	Avinguda Tarragona s/n 08291 Ripollet	1%

3. ¿Existen más centros o ubicaciones con usuarios (de los indicados en el punto anterior)?
Actualment no, Veure taula anterior.
4. Volumen de recursos permanentes por ubicación ¿?
Especificar que s'entén per recursos permanents.
5. Número de usuarios VIP **¿Reparto de usuarios VIP por sedes? ¿Se necesita soporte especial?**
El 45% dels llocs de treball tenen assignada una prioritat d'atenció ALTA
El 55% restant tenen assignada una prioritat ESTANDARD
6. Definición de las funciones de Soporte On Site en usuarios finales.
Actualment el servei de Suport Presencial de Segon Nivell, esta format per un equip de 6 tècnics, que bàsicament es responsabilitzen de:
 - Donar un suport presencial al equip de Suport N1, en la resolució d'incidències en que sigui necessari un desplaçament d'un tècnic fins el lloc de treball de l'usuari.
 - Donar un suport presencial al equips de N2 dels serveis indicats en la consulta (Lloc de Treball, Correu, Carpetes de Xarxa i Col·laboració, Servei d'Impressió, Printing (Multifunció i Làser), Gestió de Crides de Pacients, Electromedicina i Videoconferència) quan en els processos de Gestió d'incidències i Gestió de peticions requereixin d'un desplaçament d'un tècnic fins el lloc de treball de l'usuari.

Per la resta de serveis (Lloc de Treball, Correu, Carpetes de Xarxa i Col·laboració, Servei d'Impressió), els Operadors/Administradors del propi servei hauran de realitzar totes les tasques necessàries per la posada en marxa del servei, desplegaments, l'operació, administració, manteniment, canvis, monitorització, reporting, millora del servei, etc...

7. Horario de servicio por ubicación. **De 07:00h a 17:00h de lunes a viernes.**
De dilluns a divendres de 08:00h a 17:00h.
8. Número de incidencias / servicios mensuales que se escalan desde el Help Desk por ubicación.
Volumetries d'incidències i peticions gestionades durant aquest any, on els equips resolutors son Suport N1 I Suport N2.

Resolutor	Incidències	Peticions
Suport N1	2.700	6.980
Suport N2	1.960	1.300
Total	4.660	8.280

9. Tipología de las incidencias / peticiones escaladas por ubicación.
Informació no disponible.
10. Número de cambios realizados por ubicación.
Informació no disponible.

11. Número de BF y Peticiones (IMACs) realizados por ubicación:

- a. Instalaciones
- b. Movimientos
- c. Añadir
- d. Cambios equipos de Usuarios

Especificar que s'entén per BF i Peticions (IMACs)

12. Procedimientos actuales ¿? Repositorio ¿?

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

13. Informe de Actividad mensual ¿?

Cada un dels responsables dels serveis haurà de presentar actualment al seu homòleg del CCSPT l'informe d'estat del servei.

14. Porcentaje de incidencias y peticiones resueltas en Soporte On Site y no escaladas a otros equipos de trabajo.

Veure taula del punt 8.

15. Niveles de servicio actuales.

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

16. Número del Equipo de trabajo actual. Reparto y funciones.

Resposta al punt 6.

17. Antigüedad en el servicio (medio) de la plantilla de Soporte On Site

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

18. Tiempo medio de solución de incidencias / servicios / peticiones en Soporte On Site.

El temps mig de resolució de les incidències es 20 hores laborables

El temps mig de dedicació per la resolució de les incidències 45 minuts

19. Volumen de tickets cerrados en:

- a. 24 horas: > 90%
- b. 48 horas: 8%
- c. Superior a 48 horas: 2%

SERVICIOS DE CSR (Centro de Soporte Remoto)

1. Definición de las funciones que realizan en el apartado de atención a usuarios en las plataformas informáticas.
 - a. Atención a incidencias hardware
 - b. Atención a incidencias software.
 - c. Atención a incidencias en aplicativos.
 - d. Soporte y Formación.
 - e. Otros
 - f. Soporte a incidencias de las áreas de Telecomunicaciones y/o de Sistemas.
 - g. Gestión preactiva
 - h. Monitorización / Administración Remota de los puestos

El equip de Suport de Nivell 1, realitza:

- El primer nivell d'atenció als usuaris
- Registre de tiquets a l'eina de tiqueting
- Resolució d'incidències i peticions bàsiques (sempre que estiguin documentades, procedimentades, i que no requereixi d'un temps superior a 5 minuts de dedicació)
- Operació delegada per algun serveis (per exemple assignació d'IPs al DCHP, ABM d'usuaris en els sistemes de gestió d'identitats, etc...)

2. Número de usuarios internos
Usuaris del CCSPT; aproximadament 4550 usuaris.

3. Número de usuarios VIP
No aplica.

4. Número de estaciones de trabajo (PC's, portátiles, PDA's, etc...).

Equipament	Quantitat
PC Sobretaula	1.994
PC Sobretaula (Altes Prestacions)	61
Portàtils	180
Netbooks	51
Monitors	2.222
Imp. Multifunció	76
Imp Laser	52
Imp Laser Printing	478
Imp Matricials	56
Imp Transf. Termica	60
Imp Pulseras	24
Imp Plexus	12
Imp. Varis	10
Escaners	8
Altres	139

5. Número de impresoras (550 + 220 = 770), se deben definir tipos y ubicaciones.
Hi han impressores en tots els centres. Les 550 impressores que queden cobertes per el contracte de serveis actual

6. Horario de servicio. De 07:00h a 17:00h de lunes a viernes.
De dilluns a divendres de 08:00h a 17:00h.

7. Número de llamadas totales.

Resolutor	Incidències	Peticions
Suport N1	2.700	6.980
Suport N2	1.960	1.300
Total	4.660	8.280

8. Número de llamadas que se convierten en tickets.
El 100% de les trucades.

9. Número de tickets por: incidencias / consultas / peticiones
Veure taula anterior

10. Tipología de las incidencias.

11. ¿Disponen de Procedimientos?
Sí.

12. Herramientas de gestión.
Gn6 Serveis.

13. Porcentaje de incidencias / consultas / peticiones resueltas en el Help Desk y no escaladas a otros equipos de trabajo.
Veure taula anterior

14. Niveles de servicio actuales.
S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

15. Niveles de Grupo de escalados / Resolutores.
S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

16. Número de recursos actuales para atención a usuarios.
S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

17. Niveles internos en el Help Desk

- I. Recursos en Nivel 1
- II. Recursos en Nivel 2
- III. ¿Nivel 3?

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

18. Antigüedad en el servicio (medio) de la plantilla de Help Desk

- I. En Nivel 1
- II. En Nivel 2

19. Tiempo medio de solución de incidencias / servicios / peticiones en el Help Desk.
S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

20. Volumen de tickets cerrados en:

- I. 24 horas
- II. 48 horas
- III. Superior a 48 horas.

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

PROCESOS DE SISTEMAS

1. **Gestión de identidades:** Este proyecto afecta a los otros servicios indicados en el documento, para integrar los nuevos sistemas o adecuar los existentes se necesita conocer qué se utiliza para la gestión de identidades (Directorio Activo, LDAP, ... otro sistema o varios en función de la herramienta en cuestión).

El sistema de Gestió d'identitats (eDIR) es responsabilitat del l'àrea de Sistemes i quedarà fora de l'abast del futur plec. El que es sol·licitarà a l'adjudicatari es que aprovisioni, operi, administri i mantingui un AD, on s'hauran de registrar els usuaris/estacions de treball i que haurà d'estar integrat amb el IDM.

2. **Proyecto Migración de correo al Cloud:** incluye tanto los buzones como los calendarios contactos y tareas. Para realizar una propuesta es necesario conocer cuál es la herramienta de correo actual, el documento habla de un cliente de correo, pero no de qué sistema de correo tienen actualmente. También es necesario saber contra qué se autentican los usuarios y qué se utiliza para el enrutamiento de correo. ¿?

El servei actual de correu del CCSPT esta suportat sobre la suite Open Workgroup Suite de Micro Focus, tant per el que fa al client de correu com per als servidors. Addicionalment el Relay SMTP de correu es suporta sobre SendMail.

3. **Servicio de Carpetas de Red y colaboración:** Para definir el proyecto de migración a Cloud es necesario conocer con qué herramientas se definen las políticas de acceso (LDAP. AD, ...) y si están integradas con la herramienta de gestión de identidades y cómo es la misma, existe alguna aplicación que lo gestiona,

Actualment els serveis de Correu, Carpetes de xarxa i Impressió estan integrats amb la gestió d'identitats. Els tècnics del suport de N1 disposen de una sèrie d'eines/formularis on poden fer les altes, baixes i modificacions d'usuaris, i la relació corresponent en quant a bústies de correu, cues d'impressió, carpetes de xarxa, etc...

4. **Integración con las cabinas:** ¿A qué se refieren con las cabinas? ¿de almacenamiento? En caso afirmativo describir marca modelos y uso, en caso negativo aclararlo.

Les cabines d'emmagatzemament DELL SC 9000 disposen actualment la informació dels usuaris

5. **Servicios que deben ser soportados:** ¿son solo los sujetos a proyectos de migración o hay más?, se deben enumerar y describir todos.

Els serveis que s'inclouran en l'abast del futur plec son els següents:

- Servei de Lloc de Treball
- Servei de Correu
- Servei de Carpetes de Xarxa i Col·laboració
- Servei d'Impressió
- Servei de Suport presencial de Segon Nivell

6. **Creación de maquetas:** La propuesta de maquetas y virtualización del puesto depende de la solución de puesto de usuario y su proyecto de homogenización. Para ello se deberían definir.

S'entén que la pregunta esta incompleta. De tota manera el que es desitja a través d'aquesta consulta es rebre informació del servei que proposaria cada un dels interessats.

7. La administración de la operación del servicio de impresión no sería parte de sistemas ...

El servei d'impressió esta suportat actualment per un altre contracte, des de el qual es dona servei a 550 impressores. En aquest cas el servei de Suport Presencial únicament haurà de fer la substitució de fungibles i suport presencial per la resolució d'incidències bàsiques (exemple, paper encallat)

Per la resta d'impressores (220) el servei d'Impressió ha de fer la operació, administració, manteniment, monitorització, reporting, etc...

PROCESOS METODOLÓGICOS y CALIDAD

1. ¿Tiene el cliente implantados procesos metodológicos en la Gestión de las Infraestructuras (ITIL) para sus usuarios internos?

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

2. ¿Qué procesos son?

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.

3. Tiene marcados acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con los/sus usuarios.

S'entén que aquesta informació no és necessària actualment per respondre a la consulta.