



S.C. AREA GESTIONE TECNICA
 S.S.D. Ingegneria Clinica e dei Sistemi Informativi Aziendali
 Viale Virgilio n. 31 – 74121 Taranto
 tel. 099 7786783-0997786160
 e-mail: areatecnica.ingclinica@asl.taranto.it
 sia@asl.taranto.it

Oggetto: controllo analogo sulla Società in house Sanitaservice ASL TA srl – DGR n.523/2024

Di seguito si riportano, in relazione alle attività connesse con quanto previsto dal disciplinare allegato alla delibera del Direttore Generale nr. 1529 del 20.07.2020, gli obiettivi che possono essere oggetto del controllo analogo

OBIETTIVI OPERATORI ICT E DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO

Le funzioni (obiettivi) degli Operatori Tecnici e di supporto amministrativo sono quelle di garantire, attraverso la presenza nelle strutture ASL a cui fanno capo, un supporto efficiente alle stesse che si avvalgono delle tecnologie ICT (Information e Communication Technology) e che, pertanto, necessitano di assistenza e supporto, tra cui:

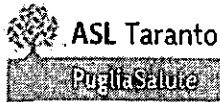
- Supporto operativo e amministrativo alle competenti strutture aziendali per la gestione tecnica ed operativa dei sistemi informativi aziendali, nazionali e regionali.
- altri servizi di supporto operativo, amministrativo e tecnico-funzionale relativi all'introduzione di processi ed attività gestite mediante sistemi di office automation;
- attività dedicata di registrazione dei dati in back-office relativi a atti e procedimenti sanitari, amministrativi o tecnici (data entry);
- interventi tecnici di primo livello per le esigenze funzionali e tecniche delle postazioni lavoro, stampanti, dispositivi, etc.

OBIETTIVI SPECIALISTI DEL GRUPPO TECNICO DI GESTIONE

Le funzioni (obiettivi) degli specialisti del gruppo Tecnico di gestione (GTG) sono quelli relativi ai servizi di assistenza nei confronti della utenza ASL TA sulle specifiche soluzioni in capo alla SSD Ingegneria Clinica e dei Sistemi Informativi.

Assistenza e supporto per il monitoraggio sistemistico, della infrastruttura di rete dati e fonia e per la gestione hardware delle postazioni di lavoro, tra cui:

- supporto alla gestione della rete per mezzo di appositi software di monitoraggio;
- supporto alla gestione e presidio della stazione di network management;
- monitoraggio delle performances della rete;



ASL Taranto

Puglia Salute

S.C. AREA GESTIONE TECNICA

S.S.D. Ingegneria Clinica e dei Sistemi Informativi Aziendali

Viale Virgilio n. 31 – 74121 Taranto

tel. 099 7786783-0997786160

e-mail: areatecnica.ingclinica@asl.taranto.it

sia@asl.taranto.it

- supporto alla gestione delle politiche di sicurezza sulla rete;
- supporto al monitoraggio delle attività sistemistiche dei Datacenter della ASL;
- supporto alle evoluzioni tecnologiche infrastrutturali (cloud, espansioni etc.);
- supporto alla gestione dei servizi di posta elettronica-aziendali
- presa in carico, censimento e gestione di tutte le attrezzature informatiche in dotazione ed uso;
- interventi di consegna, installazione e configurazione di tutte le apparecchiature ed attrezzature di nuova fornitura

Assistenza e supporto per il monitoraggio dei Sistemi Informativi aziendali, regionali, ministeriali e di altri enti della Pubblica Amministrazione in uso agli utenti, tra cui:

- Supporto all'utilizzo delle soluzioni applicative
- Evasione delle richieste risolvibili al 1° livello e scalabilità, in caso di necessità, al 2° livello (fornitore della soluzione applicativa)
- Registrazione delle risoluzioni pervenute da HD 2° livello
- Monitoraggio delle attività di avviamento a regime delle soluzioni applicative
- Monitoraggio dei tempi di risposta (SLA) previsti dai diversi contratti afferenti ai Sistemi informativi
- Analisi delle esigenze di informatizzazione (GDPR, Conservazione Sostitutiva a norma, evolutive etc.)

OBIETTIVI OPERATORI HELPDESK

Le funzioni (obiettivi) degli operatori di Helpdesk sono quelli di interfaccia con l'utente attraverso la gestione della casella di posta istituzionale e delle segnalazioni, fra cui:

- Presa in carico e smistamento delle segnalazioni che pervengono dagli utenti
- Registrazione nel sistema di trouble ticketing
- Assegnazione ai gruppi di lavoro delle segnalazioni
- presa in carico, censimento di tutte le attrezzature informatiche in dotazione ed uso;
- registrazione della documentazione di fuori uso
- evasione di segnalazioni inerenti password



S.C. AREA GESTIONE TECNICA
S.S.D. Ingegneria Clinica e dei Sistemi Informativi Aziendali
Viale Virgilio n. 31 – 74121 Taranto
tel. 099 7786783-0997786160
e-mail: areatecnica.ingclinica@asl.taranto.it
sia@asl.taranto.it

Il monitoraggio delle suddette attività sarà svolto attraverso indagini finalizzate a valutare la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, attraverso questionari periodici, con periodicità di tipo annuale, da somministrare ai dirigenti delle strutture da cui gli operatori dipendono funzionalmente.

L'Amministratore Unico
Sanitaservice ASL/TA
Dott. Giuseppe Pulito



Giuseppe Pulito
28.01.2025
21:04:50
GMT+01:00

IL RUP
*Dirigente Responsabile S.S.D.
Ingegneria Clinica e dei Sistemi Informativi Aziendali*

Documento firmato da:
ARMIDA TRAVERSA
31/01/2025

