Institut Català de la Salut

LLOC DE TREBALL
Reunió caps d'informàtica de l'ICS

Secretaria Tècnica

Institut Català de la Salut

17 de maig del 2013

Index del document

Institut Català de la Salut

- Nou Model TIC
- Servei de lloc de treball
  - Descripció dels Serveis
  - Organització i metodologia

Nou model TIC

Objectius del Nou Model TIC Generalitat

Institut Català de la Salut

Dotar al país d'una xarxa de nova generació, de molt alta capacitat a tot el territori, oberta al mercat, que permeti augmentar el nivell de competitivitat de les empreses catalanes.

XARXA DE TELECOMUNICACIONS ALTA CAPACITAT

Transformar l'Administració i la Societat de forma eficient i impulsar la modernització i innovació en els serveis de l'Administració i la seva relació amb el ciutadà.

TRANSFORMACIÓ SERVEIS TIC

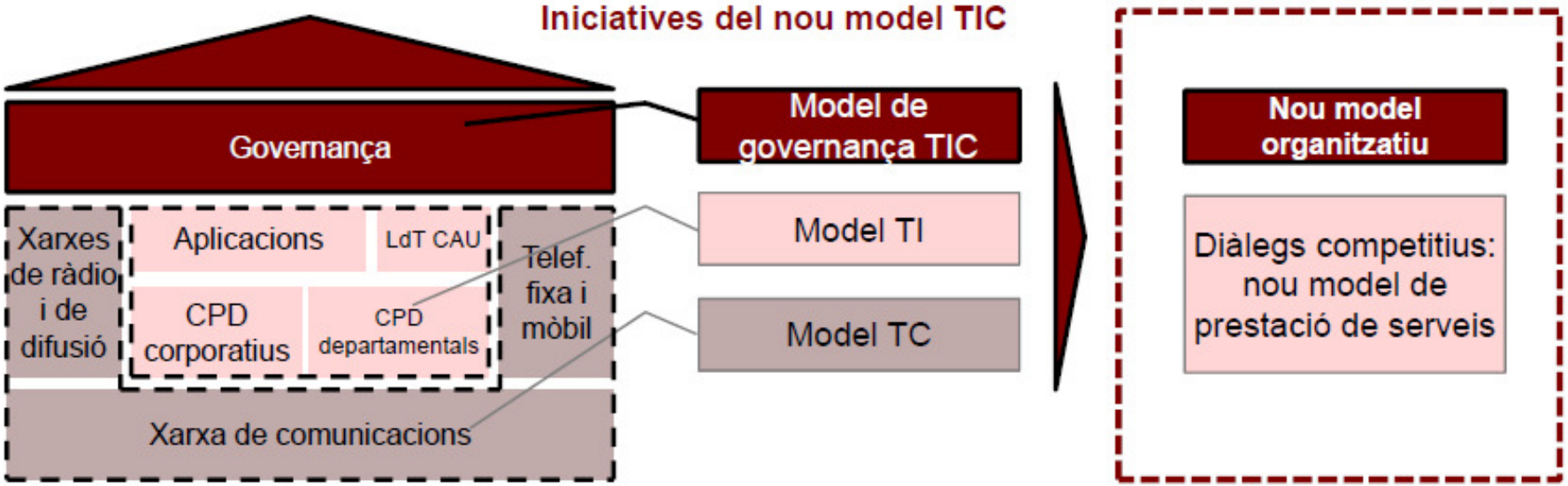
Nou Model TIC – Marc Conceptual

Institut Català de la Salut

Amb la finalitat de dissenyar el nou model per a les TIC de la Generalitat que permet generar eficiències, millorar els serveis públics i incrementar la transparència, el CTTI ha portat a terme les següents iniciatives.

El nou model es basa en tres directrius:

- **Centralització de la gestió de les polítiques TIC**
- **Concentració i optimització de la contractació TIC**
- **Eficiència en l'organització i gestió de les TIC**



Nou model TIC. Volumetries 2011

Institut Català de la Salut

200.000 Llocs de treball

5.300 Seus i edificis

26 SAUs

1.800 Aplicacions

475 Projectes Actius

40 Data Centers i **71** Sales tècniques (<5 serv)

5.500 Línies xDSL

1.000 Connexions de F.O.

3 Gbps Accés internet

84 M de minuts veu anuals

220 Emplaçaments de TDT i FM

600 M€ de Pressupost TIC 2010

- La despesa TIC s'ha anat incrementant en els darrers anys de forma desequilibrada:
  - **Excessiu cost en manteniment de les aplicacions i infraestructures**
  - **Poca inversió en innovació**.
- Tenim un dèficit en **telecomunicacions d'alta capacitat**.
- Es donen situacions d'obsolescència tecnològica que posen en **risc l'operativa dels Departaments**.
- **El sistema actual no ens permet seguir** el desenvolupament tecnològic que necessita la Generalitat .
- Existeix un marge de millora per tal de **reduir la complexitat.**

NOTA: Els valors són orientatius. Font interna

Nou Model TIC – Distribució global dels de lots

Institut Català de la Salut

Magnituds globals (imports s/IVA)	
Nombre de lots	30
Pressupost màxim de licitació	2.028,45 M€
Pressupost anual màxim de licitació	274,65 M€
Valor estimat del contracte	2.870,31 M€
Cessió d'actius	8,52 M€
Personal a transferir	90 persones

(imports s/IVA)	Aplicacions	Lloc de treball i suport a l'usuari	Infraestructures de Procés de Dades	Connectivitat i Telecomunicacions
Nombre de lots	11	4	6	9
Pressupost màxim de licitació	427,06 M€	564,21 M€	402,55 M€	634,63 M€
Abast inicial	80%	75%	70%	100%
Pressupost anual màxim de licitació	71,18 M€	70,53 M€	45,88 M€ (*)	87,07 M€
Valor estimat del contracte	581,39 M€	921,32 M€	644,15 M€	723,44 M€
Cessió d'actius	-	1,3 M€	7,22 M€	-
Personal a transferir	52	15	9	14

Nou Model TIC – Adjudicacions 1/2

Institut Català de la Salut

APLICACIONS

- Lot A1 a l'empresa T-Systems
- Lot A2 a l'empresa T-Systems
- Lot A3 a l'empresa T-Systems
- Lot A4 a l'UTE HP, Vass Consultoria
- Lot A5 a l'UTE Accenture SA -Accenture Outsourcing Services - INDRA Sistemas
- Lot A6 a l'UTE TICxCAT
- Lot A7 a l'UTE Itteria (Seidor S.A,Seidor Consulting,SBS Seidor, Aventia, Com2002)
- **Lot A8 a l'UTE IBM-INSA**
- **Lot A9 a l'UTE Itteria (Seidor S.A,Seidor Consulting,SBS Seidor, Aventia, Com2002)**
- Lot A10 a l'empresa Indra
- Lot A11 a l'empresa ALTRAN INNOVACION

LLOC DE TREBALL

- **Lot LT1 a l'UTE IECISA-INDRA-ZEMSANIA-EMTE**
- Lot LT2A a l'UTE TELEFONICA DE ESPAÑA - TELEFONICA SOLUCIONES
- **Lot LT2B a l'UTE- FUJITSU TECHNOLOGY-CANON-Microsistemes-Everis BPO**
- Lot LT2C a l'empresa T-Systems

Nou Model TIC – Adjudicacions 2/2

Institut Català de la Salut

COMUNICACIONS

- **Connectivitat: UTE TELEFÓNICA DE ESPAÑA – TELEFÓNICA MÓVILES**
- **Telefonia fixa, videoconferència i xarxa intel·ligent: UTE TELEFÓNICA DE ESPAÑA – TELEFÓNICA MÓVILES**
- **Numeració especial: UTE TELEFÓNICA DE ESPAÑA – TELEFÓNICA MÓVILES**
- **Mobilitat: VODAFONE ESPAÑA**
- **Nus de comunicació i LAN: COLT TECHNOLOGY**
- **Gestió de LAN: T-SYSTEMS ITC IBERIA**
- Difusió i Transport Audiovisual i miscel·lània serveis de ràdio: No adjudicada
- Torres de radiocomunicació: Deserta
- **Banda Ampla Rural: UTE TELEFÓNICA DE ESPAÑA – TELEFÓNICA MÒVILES**

CPD

- CPD1 Extern - UTE HP Española SL-Aventia Iberia SL
- **CPD2 Extern - UTE IBM Global Services España SA – Ingenieria de Software Avanzados SA-Seidor SA**
- CPD3 Extern - UTE Unitecnic-Nexica
- **CPD4 Extern - T-SYSTEMS ITC IBERIA SAU**
- CPD1 Nucli - UTE IBM Global Services España SA – Ingenieria de Software Avanzados SA-Seidor SA
- CPD2 Nucli - T-SYSTEMS ITC IBERIA SAU

Nou Model TIC–Afectació ICS Visió 2012–Estat

Institut Català de la Salut

ABAST COMPROMÈS

- Sistemes Corporatius de Gestió Econòmica i Contractació (ARGOS Ecofin)
- Sistema Corporatiu d'Especialitzada (ARGOS)
- Sistema Corporatiu de Primària (eCAP)
- Hosting del sistemes corporatius
- Serveis de Telecomunicacions de l'ICS (connectivitat, veu fixa, telefonia mòbil, numeració especia

ABAST POTENCIAL

- Sistemes Corporatius de RRHH
- Sistemes Territorials
- CPD Territorials
- Lloc de Treball

OPORTUNITATS

INCORPORAT AL MODEL

- Comercialització de les solucions

RISCOS

EXCEPCIONS 2013

- Pè
- Ca
- Di es
- No materialitzar els estalvis economics potencials
- Manca de flexibilitat i d'agilitat (governança comuna)

Nou Model TIC–Situació 2013 ICS

Institut Català de la Salut

ABAST PER INCORPORAR A 2014

- Lloc de treball a l'àmbit assistencial de l'ICS

ABAST POTENCIAL EXCEPCIONAT

- Sistemes Corporatius de RRHH
- Sistemes Territorials
- CPD Territorials excepte el servidors necessaris per donar servei al lloc de treball

El tractament de les noves licitacions TIC per aquest període de transició es farà aplicant el mateix procediment que per l'any 2013.

Institut Català de la Salut

Pressupost TIC 2013 per àmbit

Premisses pressupost 2013

- ✓ Pressupost base 0: sense condicionants d'execució ni finançament. Cada àmbit suporta el cost dels serveis que necessita, imputació directe del cost dels serveis TIC
- ✓ Solucions imputades 100% al promotor (desapareix la Quota Corporativa)
- ✓ Imputació de costos directe d'acord amb inductors de cost que reflecteixen la necessitat de serveis TIC dels àmbits.
- ✓ Correcció d'errors històrics d'imputació de serveis TIC.
- ✓ Centralització de la:
  - ✓ Connectivitat: Imputació departamental segons costos de 2012, per garantir el desplegament del projecte de país
  - ✓ Governança: Imputació departamental segons criteris de repartiment definits en el Consell d'Administració.

Costos dels Serveis Model TIC

Institut Català de la Salut

Classificació de la despesa TIC

Costos recurrent

Solucions lloc de treball (persones/espais)
- ordinadors personals
- connectivitat de dades
- telefonia fixa i mòbil
- suport i atenció a l'usuari
- impressió

Solucions de sistemes d'informació (transversals/verticals/components)
- llicències
- plataforma CPD
- manteniment recurrent d'aplicacions

Solucions de País (específiques)

Connectivitat
- nus de comunicacions i accés a Internet
- connectivitat (C1 i Xarxa oberta)

Governança
- governança delegada i SAU
- governança pròpia

Costos sota demanda

Solucions lloc de treball (persones/espais)
- elements singulars
- projectes

Solucions de sistemes d'informació (transversals/verticals/components)
- evolutius

Costos dels Serveis Model TIC - 2013

Institut Català de la Salut

Pressupost TIC 2013 per àmbit

Departament	PRESSUPOST 2013					
	TOTAL	Pressupost Recurrent				Pressupost Sota demanda
		TOTAL Recurrent (A)	Serveis TIC	Governança	Connectivitat	
Departament de la Presidència i Entitats	25,61 M€	22,63 M€	18,67 M€	3,48 M€	0,48 M€	2,98 M€
Departament de la Presidència	23,46 M€	20,59 M€	17,16 M€	2,97 M€	0,45 M€	2,88 M€
Entitat Autònoma del Diari Oficial i Publicacions (EADOP)	2,15 M€	2,04 M€	1,51 M€	0,51 M€	0,02 M€	0,11 M€
Departament de Governació i Relacions Institucionals	19,92 M€	16,60 M€	12,20 M€	4,22 M€	0,18 M€	3,32 M€
Departament d'Economia i Coneixement i Entitats	30,58 M€	25,24 M€	18,43 M€	6,35 M€	0,45 M€	5,34 M€
Departament d'Economia i Coneixement	20,79 M€	16,13 M€	11,76 M€	4,04 M€	0,34 M€	4,66 M€
Agència Tributària de Catalunya (ATC)	9,79 M€	9,10 M€	6,67 M€	2,31 M€	0,12 M€	0,69 M€
Departament d'Ensenyament	69,55 M€	67,03 M€	48,74 M€	9,02 M€	9,27 M€	2,52 M€
Departament de Salut, SCS, AIAQS	15,99 M€	13,23 M€	9,04 M€	2,87 M€	1,32 M€	2,76 M€
Departament d'Interior	60,37 M€	58,97 M€	49,56 M€	5,99 M€	3,42 M€	1,40 M€
Departament de Territori i Sostenibilitat	8,96 M€	7,75 M€	5,30 M€	1,52 M€	0,93 M€	1,20 M€
Departament de Cultura	7,52 M€	6,42 M€	4,34 M€	1,33 M€	0,76 M€	1,10 M€
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Acció Rural	13,43 M€	11,65 M€	7,92 M€	2,23 M€	1,50 M€	1,78 M€
Departament de Benestar Social i Família, ICASS	13,86 M€	10,67 M€	7,33 M€	2,14 M€	1,20 M€	3,19 M€
Departament d'Empresa i Ocupació i Entitats	30,08 M€	25,30 M€	17,93 M€	5,40 M€	1,97 M€	4,78 M€
Departament d'Empresa i Ocupació	13,45 M€	11,74 M€	8,67 M€	2,45 M€	0,61 M€	1,71 M€
Agència Catalana de Consum (ACC)	1,22 M€	1,07 M€	0,80 M€	0,26 M€	0,01 M€	0,15 M€
Agència Catalana de Turisme (ACT)	0,89 M€	0,83 M€	0,62 M€	0,20 M€	0,00 M€	0,07 M€
Institut Català de l'Energia (ICAEN)	0,77 M€	0,76 M€	0,60 M€	0,16 M€	0,00 M€	0,01 M€
Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)	13,75 M€	10,91 M€	7,24 M€	2,32 M€	1,35 M€	2,84 M€
Departament de Justícia	37,92 M€	34,61 M€	24,55 M€	5,86 M€	4,20 M€	3,31 M€
Institut Català de la Salut (ICS)	27,76 M€	23,78 M€	13,38 M€	4,47 M€	5,93 M€	3,98 M€
TOTAL FASE 1	**361,55 M€**	**323,87 M€**	237,39 M€	54,87 M€	31,61 M€	**37,68 M€**
TOTAL FASE 2	**40,40 M€**	**40,40 M€**	35,14 M€	2,53 M€	2,73 M€	
TOTAL	**401,95 M€**	**364,26 M€**	272,53 M€	57,40 M€	34,34 M€	**37,68 M€**

Nota: No inclou els deutes d'exercicis anteriors.

Anàlisi Impacte Sobre ICS

Institut Català de la Salut

DESPESES 2012

Desglòs serveis dins Model TIC	2012
Llicencies SAP	7.070.295,21 €
Llicències Oracle	488.209,27 €
Aplicacions - ARGOS	6.478.653,50 €
eCAP	2.751.730,87 €
Hosting - ARGOS	5.114.276,73 €
CPD - ICS	1.952.066,02 €
Llicències Microsoft	1.420.627,78 €
Lloc de Treball Centre Corporatiu	352.484,25 €
Equip	1.249.157,40 €
Xarxa	7.480.292,86 €

Serveis dins del Model (34,4M€)

No inclou despeses Veu i Mòbils ni les despeses TIC no dins del Model TIC

Anàlisi Impacte Sobre ICS

Institut Català de la Salut

COSTOS 2013 PRESSUPOST BASE 0

Recurrent	23.775.541,82 €
Sota Demanda	3.979.560,17 €
TOTAL	**27.755.101,99 €**

Serveis TIC	13.379.921,35 €
Connectivitat	5.929.301,16 €
Governança	4.466.319,31 €
Sota Demanda	3.979.560,17 €
TOTAL	**27.755.101,99 €**

Nou Model	2013
Sistemes Informació	11.590.421,83 €
Espai de Treball	1.789.499,52 €
Connectivitat	5.929.301,16 €
Governança	4.466.319,31 €
Sota demanda	3.979.560,17 €
TOTAL	**27.755.101,99 €**

Concepte	Import
Components transversals	86.781,01 €
Aplicacions ICS	3.582.336,79 €
Hosting de les aplicacions	2.886.386,73 €
Llicències SAP	3.838.513,52 €
Llicències Oracle	1.196.403,78 €

També inclou veu i mòbil de Centre Corporatiu

Anàlisi Impacte Sobre ICS

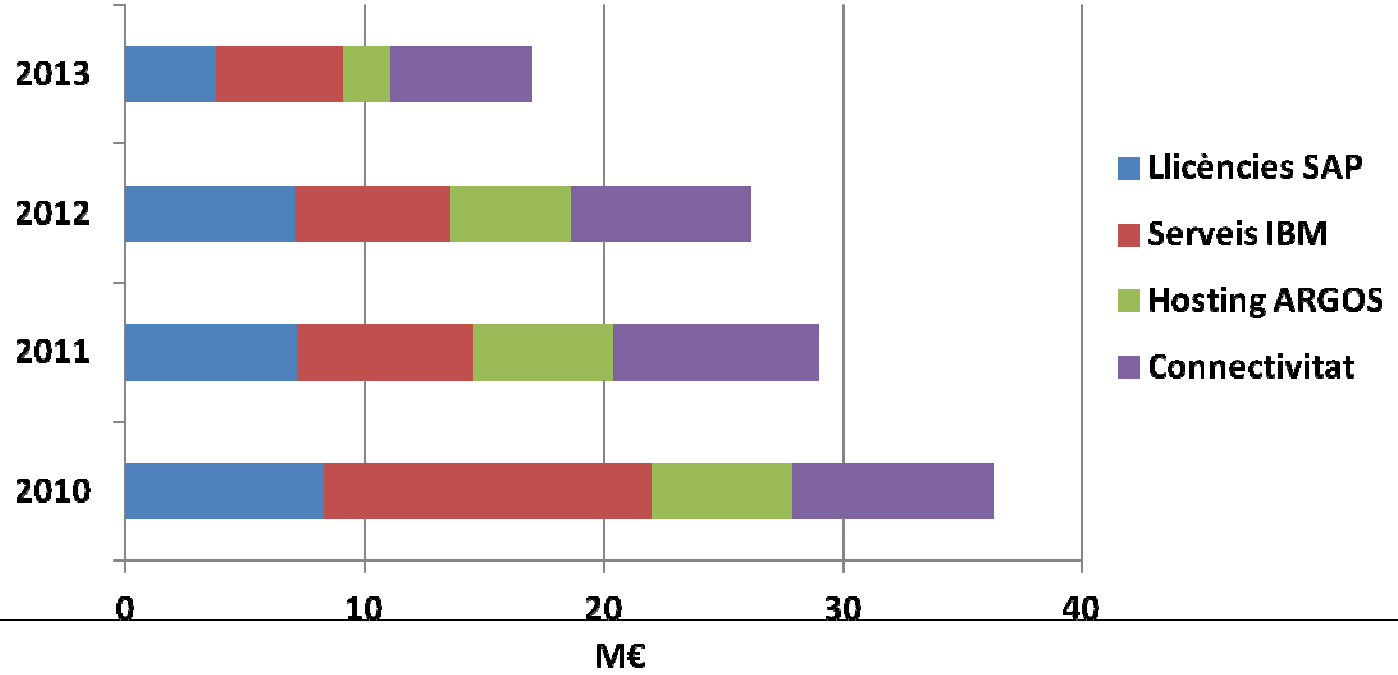
Institut Català de la Salut

- El model TIC comporta menors costos pels serveis inclosos per l'ICS. El model és clarament eficient per l'ICS
- Tres fonts d'eficiència principals
  - Llicències SAP
  - Connectivitat
  - Eficiències del model per la resta de serveis. Tot i que la comparació és complexa sembla que tots els serveis són més barats
- Hi ha dos efectes addicionals a tenir present
  - El 2012 ja es van generar eficiències acompte per alguns dels serveis (entorn de 11%)
  - Caldria considerar addicionalment el canvi de l'IVA
- No obstant una part important de les eficiències vs. 2012 queden fora de l'ICS per compensar els desequilibris del model.

Anàlisi 2013 vs. 2010

Institut Català de la Salut

	Llicències SAP	Serveis IBM	Hosting ARGOS	Connectivitat	
2010	8.305.708,03 €	13.715.585,00 €	5.860.241,90 €	8.435.452,89 €	36.316.987,82 €
2011	7.199.647,28 €	7.312.250,00 €	5.864.788,82 €	8.578.600,00 €	28.955.286,10 €
2012	7.070.295,21 €	6.478.653,50 €	5.114.276,73 €	7.480.292,86 €	26.143.518,30 €
2013	3.838.513,52 €	5.300.000,00 €	1.913.265,52 €	5.929.301,16 €	16.981.080,20 €
2013 vs. 10	116,38%	158,78%	206,30%	42,27%	113,87%
2013 vs. 12	87,56%	37,97%	206,53%	44,68%	70,51%



Servei de lloc de treball

Lloc de Treball. Model TIC i Lloc de Treball

Institut Català de la Salut

- Durant el 2013 s'ha exclòs dins del Nou Model TIC de la Generalitat el Lloc de Treball de l'ICS (per complexitat, riscos i impacte)
- Ara es planteja incorporar-lo per al 2014 i en aquest apartat es descriu quin serà l'abast del servei, les oportunitats per l'ICS i els principals riscos detectats.
- També es proposa la metodologia per abordar aquest projecte.

Lloc de Treball. Criticitat i Oportunitats

Institut Català de la Salut

- Les TIC estan integrades plenament en els processos assistencials i administratius. Aquest servei és **crític** doncs afecta a professionals i pacients
- El desplegament pot comportar un conjunt d'oportunitats per l'ICS:

1. Modernització	• Incorporar la **renovació el maquinari** sense haver d'abordar la inversió en aquest moment
2. Eficiència	• Aconseguir un servei equivalent **un cost inferior** (comparant costos homogenis)
3. Homogeneïtzació	• Disposar de serveis i infraestructures equivalents a tot l'ICS • Facilitar la evolució coherent del SI de l'ICS

Lloc de Treball. Esquema de serveis TIC

Institut Català de la Salut

Serveis actuals

Organització ICS

- Edificis
- Persones
- Equipament

Serveis TIC actuals:

- Nivell de servei
- Contractes
- Persones

Nou model

Serveis

- Modernització
- Eficiència
- Homogeneïtzació

Governança

- Visió global
- Reporting unificat
- Governança central i distribuïda

Lloc de Treball. Incerteses de sortida

Institut Català de la Salut

Condicionants de Sortida

- El Lloc de Treball es responsabilitat de cada territori amb realitats i punts de sortida diferents
- El nivell de servei i les infraestructures disponibles varien a cada àmbit així com també hi ha diferències en el nivell d'inversió
- El model de prestació del servei també és diferent
  - Integrant un únic servei territorial, separant entre hospitals i primària o fins i tot per àmbits de primària
  - Amb major o menor prestació centralitzada /distribuïda del servei
  - Amb major o menor autoprovisió. En general a nivell d'hospitals el servei està principalment externalitzat mentre que en primària es disposa de més **personal propi**
- La satisfacció dels professionals amb el serveis existents és diversa

Punt de sortida de cada territori

Potencial impacte sobre RRHH ICS

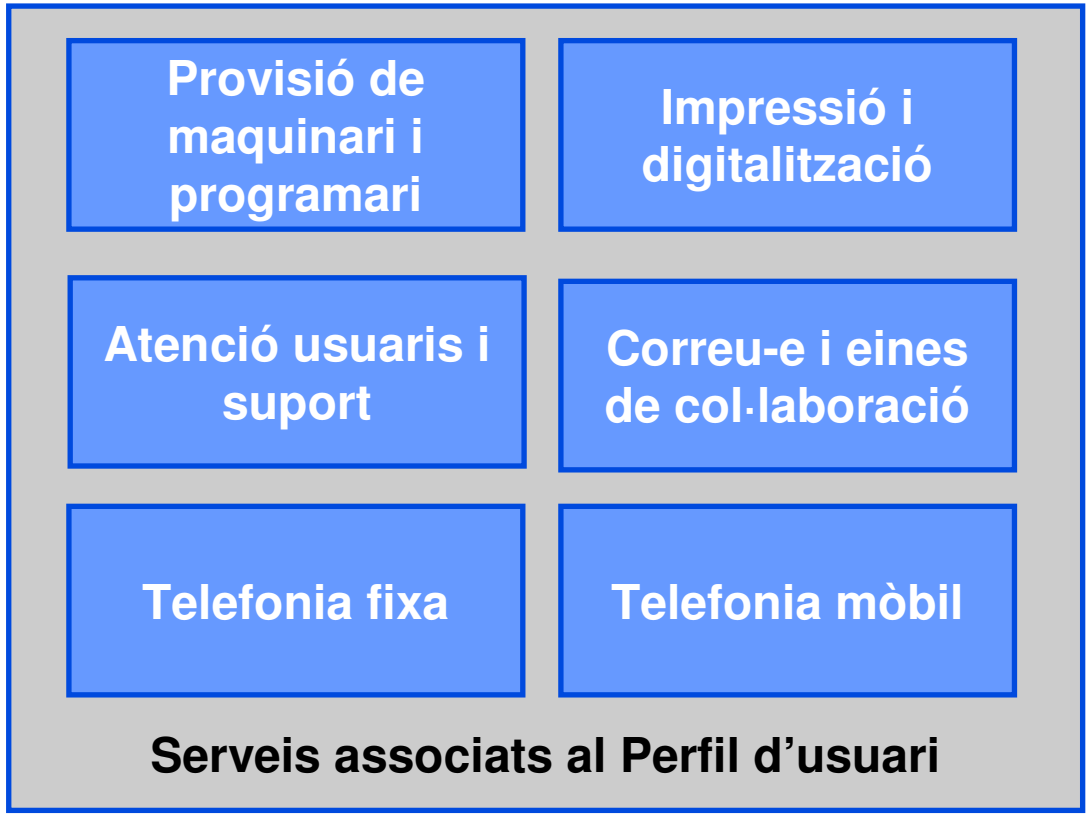
Descripció dels serveis

Organització del servei de lloc de treball

Institut Català de la Salut

El servei està orientat a usuari, espais (sales de formació, ...) i seus.

Es clau la definició dels perfils d'usuari i que el podem descriure com una agregació de serveis TIC relacionats amb lloc de treball i telecomunicacions que permeten a l'usuari desenvolupar la seva feina habitual.



El perfil d'usuari s'ha depèn de les tasques que realitza:

- Administratius: comandament, tècnics, administratiu, etc.
- Àmbit sanitari primària o assimilat
- Àmbit sanitari especialitzat o assimilat

Distribució dels lots de llocs de treball

Institut Català de la Salut

LT1 (UTE IECISA-INDRA-ZEMSANIA-EMTE)

Atenció a Usuaris

- Nivell 0: Autoservei
- Nivell 1: Atenció a usuaris
- Nivell 1,5: Suport Experts

Espai de treball i col·laboració
Implementació d'eines de governança

LT2A	LT2B (UTE FUJITSU TECHNOLOGY-CANON-Microsistemas-Everis BPO)	LT2C
Departament d'Ensenyament	Departament Benestar Social i Família Departament Economia i Coneixement Departament de Governació i Relacions Institucionals Departament Empresa i Ocupació Departament de la Presidència Departament de Salut	Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural Departament de Cultura Departament de Governació i Relacions Institucionals Departament d'Interior Departament de Justícia Departament de Territori i Sostenibilitat

Suport presencial dedicat i de camp
Servei de plataforma de lloc de treball i llicències de programari
Servei d'impressió i digitalització
Servei de provisió d'equipament

C5 (COLT TECHNOLOGY) – Nus de comunicació i gestió de LAN per edificis singulars, més de 100 usuaris o edifici crítics
C6 (T-SYSTEMS ITC IBERIA) – Gestió de la LAN per a seus no singulars

Visió Global LOT 1

Institut Català de la Salut

Objectius del servei proposat i evolució

- Optimització dels recursos – mitjançant la consolidació i centralització
- Racionalització i gestió de la demanda
- Simplificació, homogeneïtzació i estandardització dels processos de suport a usuari i la seva gestió
- Racionalització de l'activitat mitjançant la implantació d'alguns serveis de forma centralitzada
- Aplicació d'economies d'escala

Serveis

Servei d'Atenció a Usuaris

- Únic punt de contacte i suport a tots els usuaris de la Generalitat, de qualsevol servei TIC, especialitzat per àmbit de negoci i amb capacitat de resolució funcional i remota.
- Potenciar les capacitats d'Autoservei.

Servei de l'Espai i de Col·laboració

- Proporcionar una suite integral d'espais d'emmagatzemament, eines de col·laboració i comunicacions unificades als usuaris i grups de treball de la Generalitat.
- Premisses de la solució global: accessibilitat des de qualsevol ubicació, possibilitats d'autogestió, alta capacitat d'integració, arquitectura en alta disponibilitat

Implantació d'Eines de Governança

- Selecció, configuració inicial i implantació de las eines de gestió TIC del CTTI

Visió Global LOT 1

Institut Català de la Salut

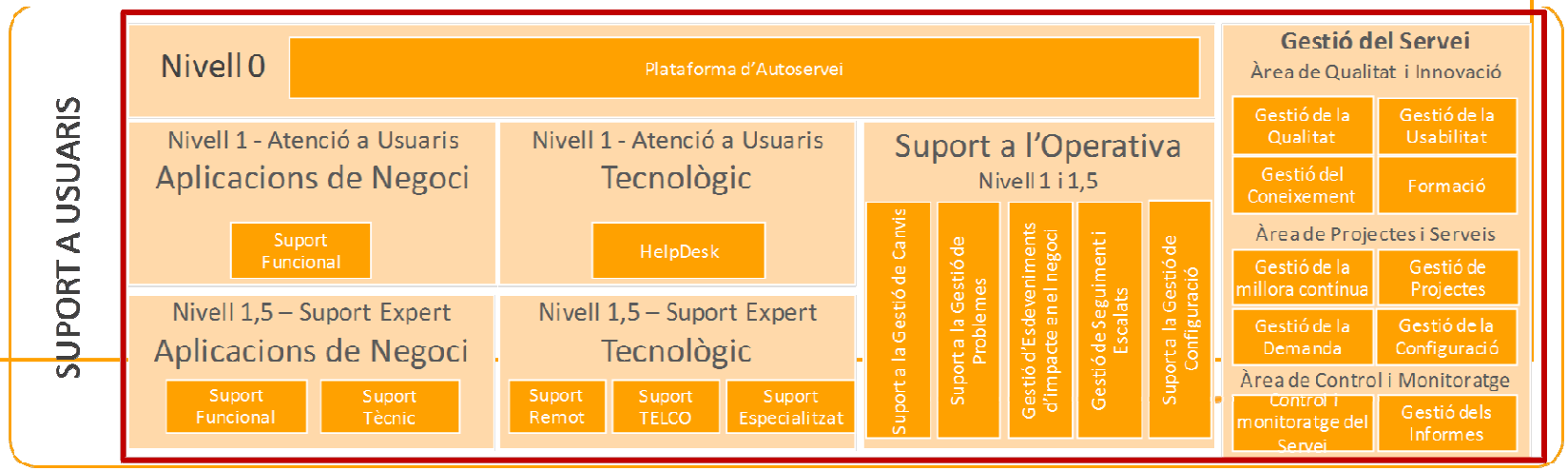
Serveis

Servei Atenció Usuaris

- **2 Centres de Servei d'Atenció a Usuaris a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i a Lleida**

Horari d'atenció 24x7x365

- **Estructura de Treball:**



Visió Global LOT 1

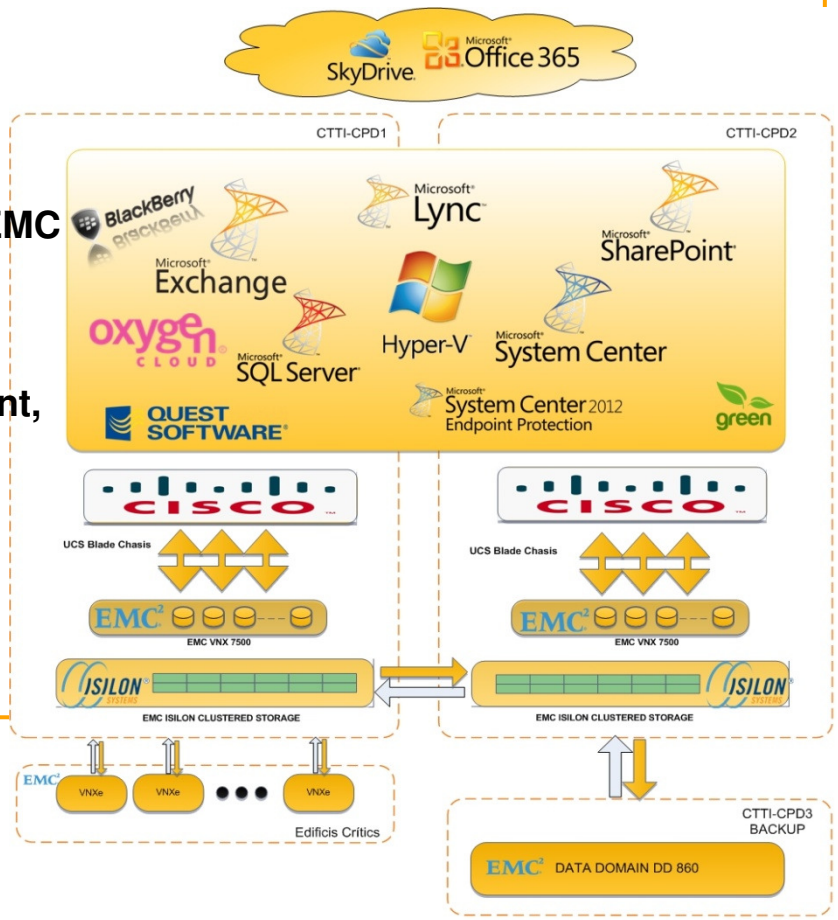
Institut Català de la Salut

Serveis

Servei d'Espais i Col·laboració

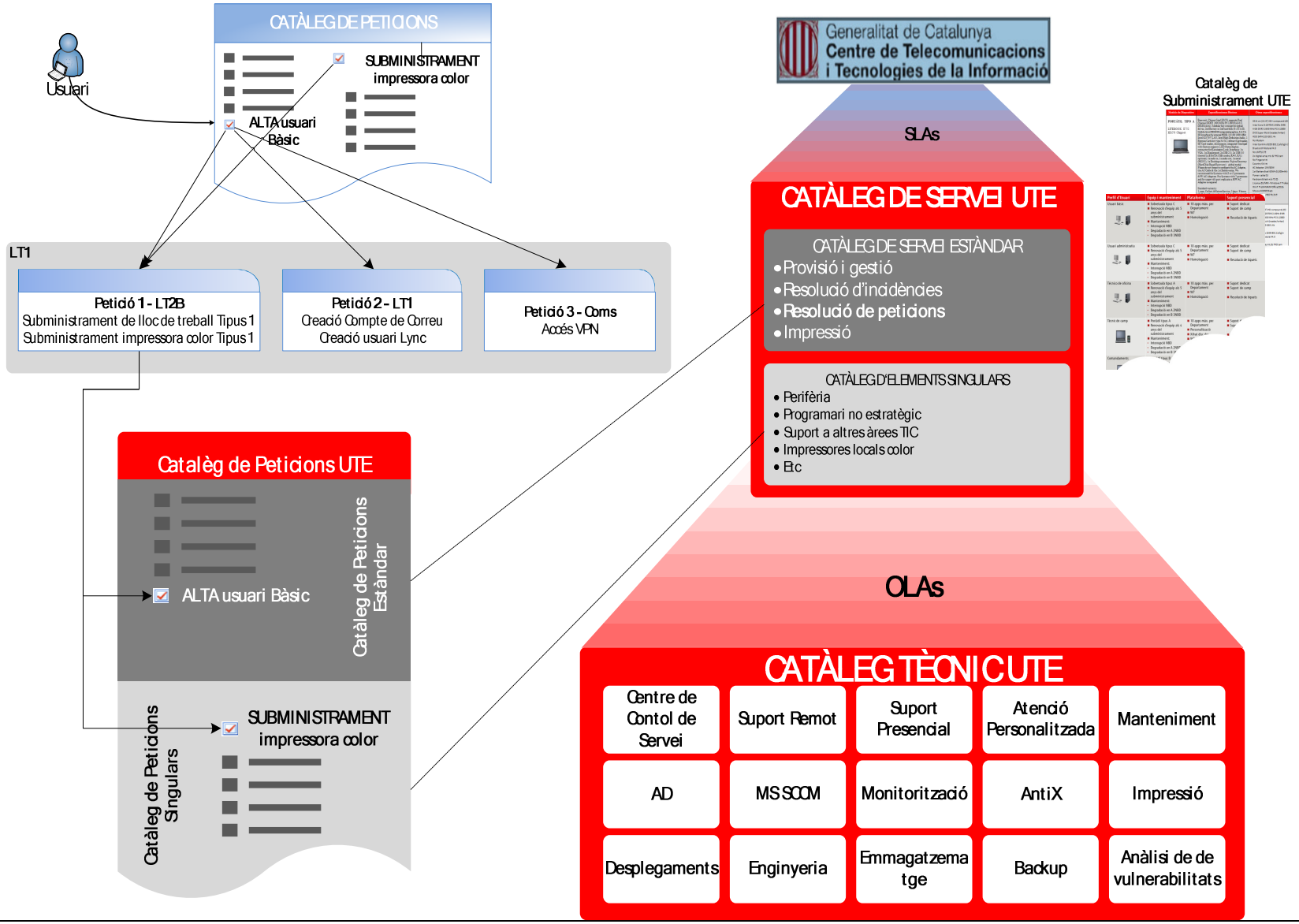
- **Centre d'Operacions, Suport i Administració de Sistemes a l'Àrea Metropolitana de Barcelona**

- **Nova solució en Alta Disponibilitat/ BRS per espais i col·laboració:**
  - **Plataforma Emmagatzemament i Backup EMC**
  - **Plataforma Servidors UCS Blade CISCO**
  - **Plataforma de Virtualització Hyper-v**
  - **Gestió i Seguretat (System Center 2012)**
  - **Capa Software: Exchange i BES, SharePoint, Lync Server, Quest**



Visio global Lot 2B

Institut Català de la Salut



Descripció Lot 2B

Institut Català de la Salut

Descripció dels principals serveis del LOT 2B:

- **Suport als usuaris:**
  - Suport presencial als usuaris i sistemes de lloc de treball dels edificis de l'ICS que pot ser **Dedicat,** presència permanent en un edifici o **De camp**: suport amb desplaçament des d'un centre del proveïdor o des d'un altre edifici de l'ICS o de la Generalitat.
  - **L'horari de servei** es 24 x 7 per al edificis crítics i de 8:00 a 20:00 als altres edificis.
  - Augment de l'activitat en remot en detriment de l'activitat en presencial
  - Plans de formació a l'usuari en la nova plataforma i servei
  - Integració de tots els usuaris en una única estructura de directori actiu
- **Gestió de l'equipament i del programari**
  - Normalització i control centralitzat del lloc de treball (equips i llicències)
  - Homologació del maquinari i del programari
  - Reducció del nombre de maquetes al unificar l'equipament i el programari
  - Mantenir l'inventari d'equipament i de llicències
  - Desplegament remot i massiu de programari i pegats

Descripció Lot 2B

Institut Català de la Salut

- **Seguretat:**
  - Grup d'Anàlisi de vulnerabilitats
  - Instal·lació i actualització periòdica de les eines de seguretat a tots els PC (antivirus, antispyware, ...)
- **Estalvi:** implementació de plans d'energia par aconseguir estalvis en el consum energètic
- **Pla de renovació** dels equips a partir d'un anàlisi previ i partint d'aquesta taula de vida útil dels equips

Tipus d'equip	Vida útil
Sobretaula	5 anys
Client d'aula	6 anys
Servidors d'aula	6 anys
Portàtil	4 anys
Terminal lleuger	6 anys
Pantalles	La mateixa que l'equip on està connectada

Està prevista 1 renovació dels equips durant la durada del contracte (8 anys)

Beneficis generals del nou model

Institut Català de la Salut

Model Organitzatiu

Govern del servei

Nivells de maduresa i serveis heterogenis

Volumetria

Entorns o tendències

Model Unificat del Servei

Unificació organitzativa i estructural

Model integral de gestió

- **Simplificació del model de gestió motivada per l'aplicació de mesures de centralització i unificació.**

- **Alineació amb l'oficina de gestió de processos i seguretat del CTTI sota un enfocament de simplificació**
- **Optimització de la gestió**
- **Gestió unificada i centralitzada de la qualitat**

Unificació de serveis

- **Model organitzatiu: Centralització i unificació.**
- **Marc tecnològic: evolució d'eines de gestió i suport; evolució i estandardització de millores tecnològiques**
- **Qualitat: estandardització i unificació d'ANS**

- **Incorporar processos de sinergies per a maximitzar els recursos.**

- **Integració / Simplificació / Automatització / Evolució tecnològica.**
- **Innovació unificada en la evolució i millora del servei**
- **Facilitar la consecució d'estalvis.**

Organització i metodologia

Lloc de Treball. Participació Activa

Institut Català de la Salut

Criticitat del Servei i Oportunitats per l'ICS

Incerteses de sortida de l'ICS

Manca de referents similars al Nou Model

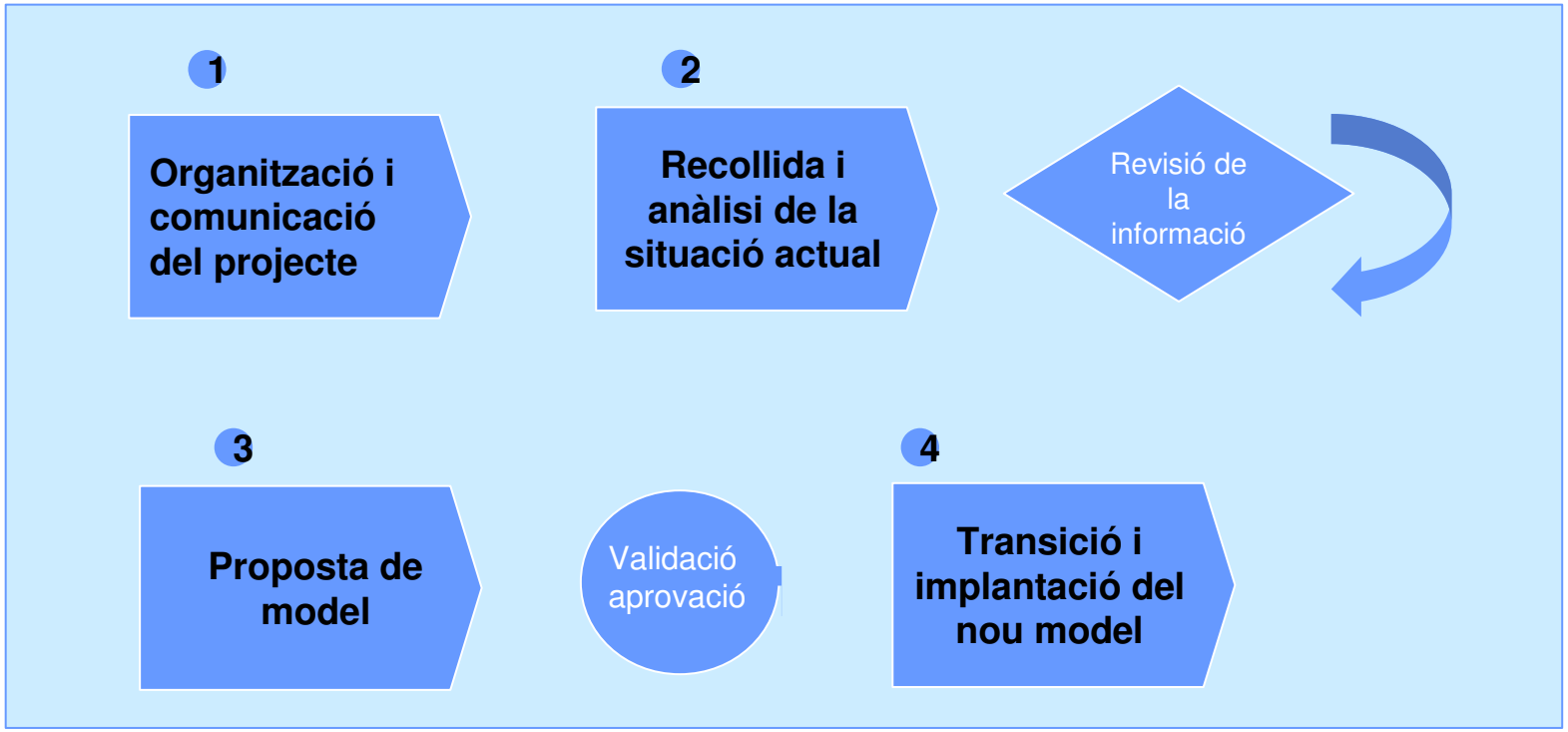
Es considera convenient la **participació activa** de l'ICS per preparar el 2014 amb la definició del Lloc de Treball ICS

Objectius

1. Garantir que disposarà d'un servei adequat tenint present la seva criticitat
2. Maximitzar les oportunitats de l'ICS: modernització, eficiències i homogeneïtzació
3. Minimitzar els impactes en RRHH. Negociar amb el proveïdor la incorporació de personal
4. Disposar de mecanismes de govern i control del servei
5. Garantir l'alineament amb les directrius estratègiques de reformulació i d'impuls del model TIC

Fases del projecte d'implantació del lloc de treball

Institut Català de la Salut



Fases proposades per implantar nou model

Institut Català de la Salut

Fase	Descripció activitats
1 - Organització i comunicació del projecte	• Compartir plantejament amb els responsables TIC • Selecció de les unitats que participaran en la definició del nou model • Anomenar els equips de treball del projecte • Definir el model de seguiment (comitès, participants, etc.) • Presentar el projecte als diferents responsables (hospitals, primària, gerència, etc.)
2 -Recollida i anàlisi de la situació actual: Totes les unitats han d'emplenar les fitxes	• Preparar la fitxa de la informació a recollir (veure model de fitxa) i enviar-la a totes les unitats per recollir una primera fase de dades • Reunions amb cada territori per comentar les fitxes • Anàlisi de la informació recollida per identificar els patrons, quin nivell d'estandardització es pot aconseguir, ...
3 – Proposta de model: Amb les unitats seleccionades	• Elaborar i aprovar el model a aplicar • Anàlisi de Gap entre el servei actual i el model definit • Establir acords amb els proveïdors • Revisar i adequar els procediments de servei (CAU i lloc de treball) abans d'iniciar el servei. Preparar els eines de suport • Escollir edificis / serveis pilots
4 - Transició i implantació del nou model	• Paral·lel amb els edificis / serveis escollits com a pilots • Que es fa amb el contractes vigents • Personal TIC del territori • Proposta d'implantació del nou model a tot l'ICS

Lloc de Treball. Calendari Orientatiu

Institut Català de la Salut

Període	Activitat
Maig - 2013	Organització (creació dels equips) i comunicació del projecte Preparar la fitxa de recollida d'informació, enviar-la i recollir-la. Validar-la amb el territori
Juny – juliol 2013	Anàlisi de la informació recollida, elaborar la proposta del model conjuntament amb els territoris escollits incloent la governança i seguiment. Coordinació entre tots els implicats: ICS, CTTI, Fujitsu, Iecisa i Colt.
Setembre	Adequar procediments (escalats, vips, etc.) , preparar les eines
Octubre- novembre 2013	Paral·lels dels edificis i serveis seleccionats (cal decidir qui són els pilots). Revisió del paral·lel, definir calendari d'implantació de forma esglaonada
Desembre – 2013	Definir la planificació detallada del pla d'implantació
Any 2014	Implantació del nou model de forma esglaonada

Lloc de Treball. Principis de Task Force

Institut Català de la Salut

- Cal establir una task force per la definició del Lloc de Treball ICS
- Caldrà una **coordinació corporativa** per garantir les oportunitats identificades, la coherència del plantejament i gestionar els riscos
- És necessari el **lideratge territorial** per:
  - Incorporar el coneixement de les necessitats de servei i tecnològiques
  - Recollir la situació actual
  - Definir el model aplicable
  - Identificar les actuacions a realitzar per a la implantació del model
- Caldrà la **participació activa del CTTI** per
  - Garantir l'acompliment dels principis del Model TIC
  - Facilitar la negociació amb els proveïdors adjudicataris
  - Garantir l'alineament del CTTI amb els objectius de l'ICS

Equip de Treball estable

Equip de treball ampliat

Lloc de Treball. Proposta de l'equip Treball Task Force

Institut Català de la Salut

- **Equip de Treball Estable**
  - Equip reduït amb una dedicació intensiva i representatiu de la diversitat de l'ICS:
    - Primària, hospital i conjunt
    - Reformulats i no reformulats
    - Entorn metropolità i resta
    - Intensius en recursos propis i més externalitzats
  - Focus
    - Analitzar detalladament el punt de sortida i els escenaris possibles
    - Liderar la interlocució tècnica amb els proveïdors
    - Proposar un model de LdT objectiu
    - Analitzar el GAP entre el servei actual i el model definit
    - Proposar el pla d'implantació incloent els edificis sobre els que es farà el paral·lel.
  - Perfil: responsable de la gestió del lloc de treball al territori amb una dedicació que s'anirà revisant i es podrà fer part en remot. Es preveu:
    - Inici del projecte fins a finals de juliol: 2-3 dies per setmana.
    - De setembre fins a desembre serà d'1-2 dia per setmana
    - A partir del mes de gener quan s'implanti el projecte caldrà determinar la dedicació.

Lloc de Treball. Proposta de l'equip Treball Task Force

Institut Català de la Salut

- **Equip de Treball Ampliat**
  - Secretaria Tècnica, ASI i ARGOS
  - Membres equip de treball estable
  - Totes les direccions TIC territorials
  - Focus
    - Proporcionar informació detallada situació actual de cada territori
    - Òrgan consultiu del model
    - Validar els escenaris i el model proposat
    - Aprovar el pla d'implantació proposat
    - Liderar les tasques de gestió del canvi territorials

Lloc de Treball. Òrgans de Govern Task Force

Institut Català de la Salut

Equip de Treball Ampliat

Proposta de reunions de seguiment:

- Mitjans de juny
- Mitjans de juliol
- Principis de setembre
- Octubre
- Novembre
- Desembre

Direcció ICS

Direcció CTTI

Equip de Treball Estable

Lloc de Treball. Principals riscos detectats

Institut Català de la Salut

Risc detectat	Acció de mitigació
No disposar d'una foto fiable de la situació actual	Participació de l'ICS per recollir de forma exhaustiva la situació actual.
El model proposat no compleix amb les expectatives dels usuaris	Treballar de forma conjunta el nou model amb la participació activa de l'ICS
Afectació del personal TIC actual	Proposar a les empreses adjudicatàries del nou model la incorporació de personal a la seva plantilla. Incorporar a Recursos Humans de l'ICS per tractar aquest tema.
Nou model necessari per l'ICS no s'adequa al model TIC de la Generalitat	Treballar amb els serveis centrals del CTTI i els proveïdor del nou servei el nou model per facilitar la personalització per l'ICS
Col·lapse al posar en marxa en nou model disminuint el nivell de servei actual	Implantar de forma esglaonada el nou servei, començant per un paral·lel a un conjunt d'edificis / serveis

Lloc de Treball. Properes passes

Institut Català de la Salut

- **Fase 1: Comunicació i organització (maig)**
  - Fer la presentació del projecte (17/05/2013)
  - Proposta de les persones que formaran l'equip estable i l'ampliat (setmana del 21 -24 de maig)
  - Emplenar l'excel amb la informació (data desitjable 24 de maig).
  - Fer la primera reunió de treball amb tot l'equip estable la setmana del 27

Lloc de Treball. Properes passes

Institut Català de la Salut

- **Fase 2: Recollida i anàlisi de la situació actual**
  - Revisar la fitxa de recollida d'informació
  - Recollir les fitxes i fer reunions de revisió amb el territori

Tipus d'informació	Objectiu
Ubicacions / seus	Volumetria per tipologia
Usuaris	Volumetria per tipologia
Recursos TIC	Detall de les persones que executen tasques TIC
Contractes vigents	Detall dels contractes TIC vigents de qualsevol tipus
Volumetria i servei del CAU	Volumetria
Equips client i d'impressió	Volumetria segons tipologia
Servidors i electrònica de xarxa	Detall indicant la funció
Maquetes i programari	Detall amb el contingut de la maqueta
Eines de gestió	Detall de les eines emprades segons tipologia
Projectes	Detall de projectes en curs

Lloc de Treball. Excel de recollida de dades

Institut Català de la Salut

- **Excel de recollida de dades**

Hoja de cálculo de
Microsoft Office Exce

Dades de contacte

Institut Català de la Salut

- **Dades de contacte**

Mercè Homs

Correu: m_homs@gencat.cat

Telèfon fix: 93 482 40 51

Telèfon mòbil: 607 07 01 66