Reunió del grup de treball per a la implantació del nou model de lloc de treball a l'ICS

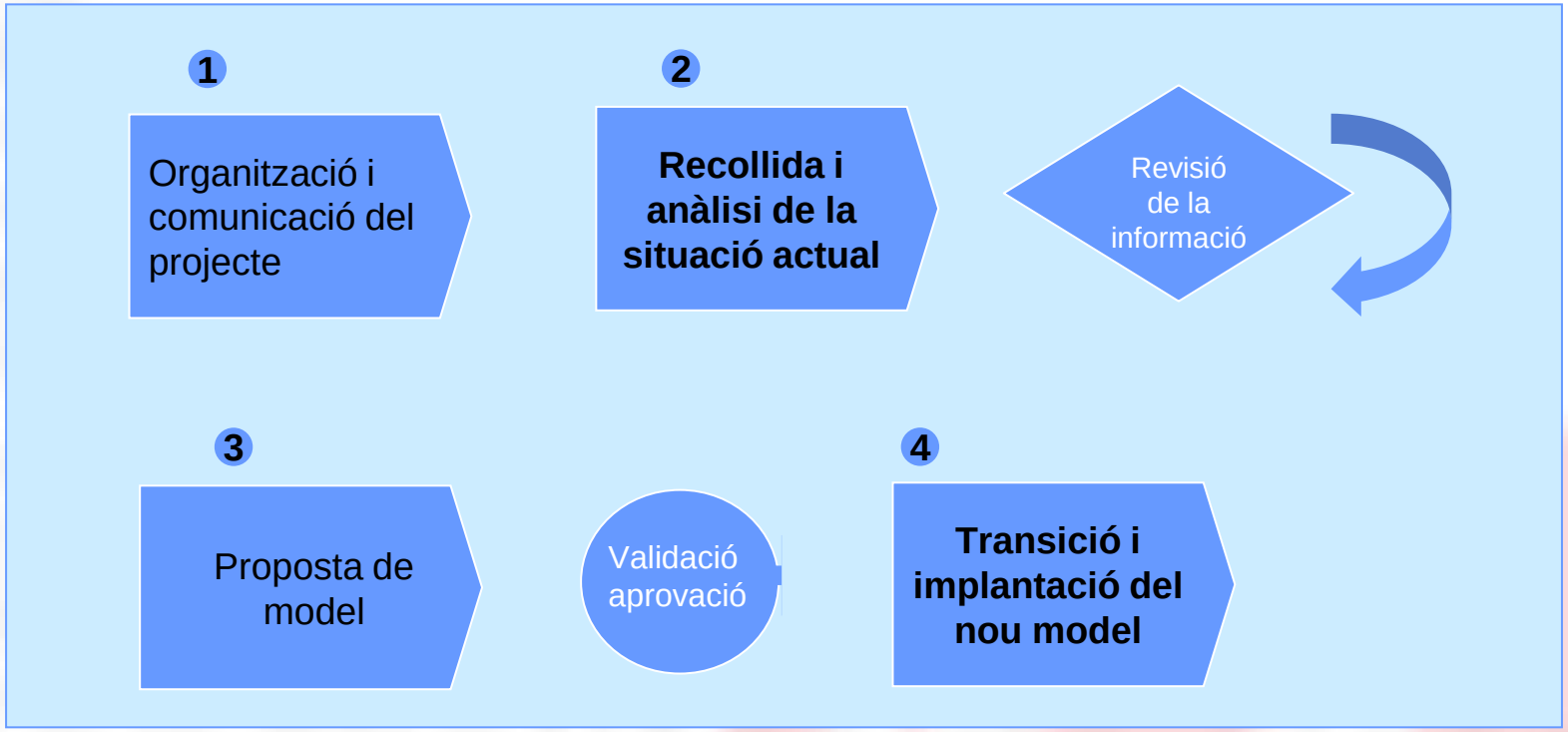
7 de Juny de 2013

Ordre del dia de la reunió

1. Situació actual
2. Metodologia
3. Explicació genèrica serveis llocs de treball
4. Sessió de treball sobre perfils i espais

1. Resum de la situació actual

Fases del projecte d'implantació del lloc de treball



Fases proposades per implantar nou model

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

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, Colt i T-Systems.
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

2 . Metodologia

2.1. Antecedents
Lliços apreses de la Transició

- Les principals diferències i lliçons apreses respecte a la transició de fase 1, i que marcaran les millors pràctiques a la metodologia de transició de les Entitats de Fase 2, i en aquest cas de l'ICS, són les següents:

Fase 2	Fase 1
Model de relació basat en l'entitat	Model de relació basat en el lot (proveïdor)
Entrada del proveïdor a l'entitat de forma coordinada.	Entrada del proveïdor a l'entitat en paral·lel degut als requeriments temporals (1 de gener)
Necessitats d'informació identificades al principi del procés	Necessitats d'informació identificades durant el procés de Due Diligence
Recollida i revisió de la informació de manera centralitzada, simplificada i sense la intermediació dels proveïdors.	Recollida d'informació per part dels proveïdors dins del marc de la Due Diligence
Identificació des de l'inici del procés dels serveis que entraran dins del model, així com de la seva planificació i el seu abast.	Entrada de tots els lots en paral·lel amb una fita definida (1 de gener)
Identificació des de l'inici del procés, dels punts de control necessaris per garantir l'èxit de la transició (checklist)	Seguiment del projecte a través dels punts de controls definits (TPCs)
Coordinació clau amb els Responsables de servei durant les fases de planificació i transferència del servei	Coordinació amb el responsable de servei i proveïdor
Existència d'acords previs amb els proveïdors	No existència d'acords previs amb els proveïdors donat que és una fase final de la transició Fase I
Inici de la transferència de coneixement un cop s'hagin tancat els acords relatius a la revisió de la informació amb aprovisionament.	Inici de la transferència de coneixement sense haver tancat els acords relatius a la revisió de la informació amb aprovisionament.
L'adquisició d'informació s'inicia prèviament en l'elaboració del Programa de Transició de l'ICS	L'adquisició d'informació s'inicia en la fase de Due Diligence

2.2. Enfocament

Per tal de portar a terme l'encaix de l'ICS en el nou model TIC de la Generalitat, es planteja una transició basada en dos grans fases:

1. Primerament es requereix definir un **Programa de Transició** al nou model TIC a partir de la recollida d'informació i anàlisi d'adequació del model de servei. L'objectiu d'aquest programa serà disposar d'un Pla d'implantació global de totes les ubicacions de l'ICS

2. Un cop es disposi d'un programa de transició definit i validat, s'abordarà la transició a partir de la **metodologia de transició** definida, minimitzant els riscos i garantint la continuïtat del servei; a partir de les lliçons apreses en la transició de la fase 1

2.3. Programa de Transició

Metodologia

Elaboració del Programa de Transició

	Organitzacio	Anàlisi inicial	Disseny de la solució	Anàlisi detallat	Planificació
	Gestió del canvi i comunicació				
OBJECTIUS	▪ Executar comunicació inicial	▪ Realitzar un anàlisis global de l'entitat que permeti modelar posteriorment la solució	▪ Dissenyar la solució en base a una tipificació de serveis modulars	▪ Fer l'anàlisi detallat de l'ICS	▪ Elaborar el pla d'implantació
TASQUES	▪ Recopilació de la informació com a ordre de magnitud ▪ Pla de comunicació a la organització i a l'ICS	▪ Recopilació d'informació de l'ICS. ▪ Anàlisi dels serveis TIC que reben actualment. ▪ Identificar els serveis emmarcats dins del model. ▪ Comparar el catàleg de solucions amb els serveis que requereix l'ICS ▪ Definir patrons/models de referència ▪ Elaboració del Pla de Comunicació i gestió del canvi	▪ Identificar els serveis inclosos en la solució en base a les necessitats de l'entitat. ▪ Marcar el perímetre dels serveis ▪ Determinar el model de servei per l'ICS. ▪ Anàlisi de l'impacte econòmic	▪ Recopilació d'informació de detall de l'ICS. ▪ Visites al territori per conèixer la realitat de l'ICS.	▪ Definir un pla d'implantació de l'ICS a alt nivell.
LLIURABLES	▪ Kick off	▪ Anàlisi global de l'ICS	▪ Solució dissenyada ▪ Model de serveis de l'ICS	▪ Anàlisi detallat de l'ICS	▪ Pla d'implantació

Punt de control

Validació i aprovació del pla

2.4. Execució de la Transició

Metodologia

	Llançament		Transició		Tancament
	1 Preparació	2 Planificació	4 Transf. coneixement	5 Transf. servei	7 Servei
	6 Negociació		6 Negociació		
OBJECTIUS	▪ Identificar tots els ítems necessaris per poder dur a terme la transició al nou model i garantir l'existència dels plans de treball		▪ Garantir el correcte traspàs de coneixement de l'Entitat i proveïdor sortint, cap als proveïdors entrants ▪ Garantir la correcta transferència de serveis entre proveïdors		▪ Garantir el correcte tancament de les transicions marcades dins de l'abast inicial i amb les condicions establertes
TASQUES	▪ Identificar els agents implicats en el procés ▪ Preparar el Kick Off ▪ Analitzar l'abast dels contractes actuals de l'ICS ▪ Establir l'Estratègia de Transició (inclou el calendari transversal) ▪ Establir la matriu de riscos inicial ▪ Negociar les discrepàncies aparegudes en la revisió d'informació de l'entitat		▪ Realitzar el pla de transició del servei detallat (tasques, calendari, riscos…) ▪ Realitzar la transferència de coneixement amb l'Entitat i el proveïdor sortint (shadowing directe) ▪ Elaborar el document de possibles discrepàncies de realitat vs contracte ▪ Habilitar el model de servei (equip, eines, procediments, accessos, etc.) ▪ Realitzar pilot si és necessari ▪ Validar la transferència del servei ▪ Establir el model de seguiment i reporting del servei		▪ Executar el servei ▪ Realitzar el seguiment a nivell de servei ▪ Negociar les possibles discrepàncies identificades en el procés i establir els acords pertinents ▪ Validar la transició del servei ▪ Validar la transició de l'Entitat assegurant la transferència de tots els serveis
LLIURABLES	▪ Model de relació i seguiment ▪ Checklist de seguiment transició ▪ Estratègia de transició (inclou calendari transversal) ▪ Matriu de riscos ▪ Informació revisada de l'Entitat		▪ Pla de transició ▪ Document de discrepàncies obtingues respecte a la informació de l'Entitat ▪ Model de seguiment i reporting del servei ▪ Acta de transferència del servei		▪ Informes de seguiment i reporting ▪ Acta de transició del servei ▪ Acta de transició de l'Entitat

Punt de control

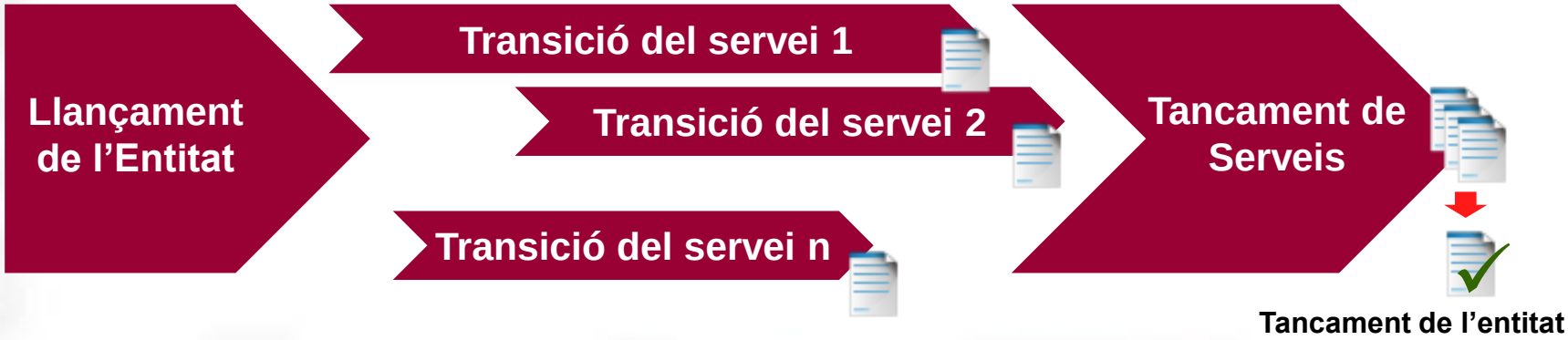
Validació de la transferència del servei

Validació de la transferència de l'Entitat

2.4. Execució de la Transició

Enfocament

Fases



Factors clau d'èxit

Llançament

1 Preparació

- ✓ Model de relació **centrat en l'Entitat**
- ✓ **Avançar-se a les necessitats** d'informació i acords arribats a nivell contractual amb els proveïdors

2 Planificació / **3 Negociació**

- ✓ **Revisió** de la **informació** capturada prèviament en la fase d'anàlisi inicial .
- ✓ **Planificació** de tasques, estratègia i calendari en línia amb les prioritats i necessitats de **l'Entitat**
- ✓ **Negociació de les discrepàncies** aparegudes en la revisió d'informació

Transició

4 Transferència coneixement

- ✓ **Entrada** del proveïdor a l'Entitat de manera **coordinada**
- ✓ **Captura del coneixement** i contrast de la informació recopilada amb la realitat

5 Transferència servei

- ✓ **Control** de la transferència en base als ítems mínims definits a la **checklist** per cada lot
- ✓ Elaboració de l'acta **d'aprovació** de la **transferència del servei** per lot

Tancament

6 Negociació

- ✓ **Negociació** amb els proveïdors entrants de les possibles **discrepàncies** obtingudes i **establir acords per servei.**

7 Servei

- ✓ **No esperar al tancament de tots els serveis** associats a l'entitat per considerar-los transicionats.

2.5. Properes Passes

			Juny				Juliol					Agost				Setembre				...	Gener		
			3	10	17	25	1	8	15	22	31	7	14	21	28	4	11	18	25	...	1	8	15
Presentació de la metodologia als responsables de l'ICS																							
Recull del model de funcionament actual de les gerències territorials																							
Mapeig del catàleg de solucions amb el serveis actuals																							
Determinar el nou model de serveis																							
Anàlisi impacte econòmic																							
Comitè equip ampliat					●				●														

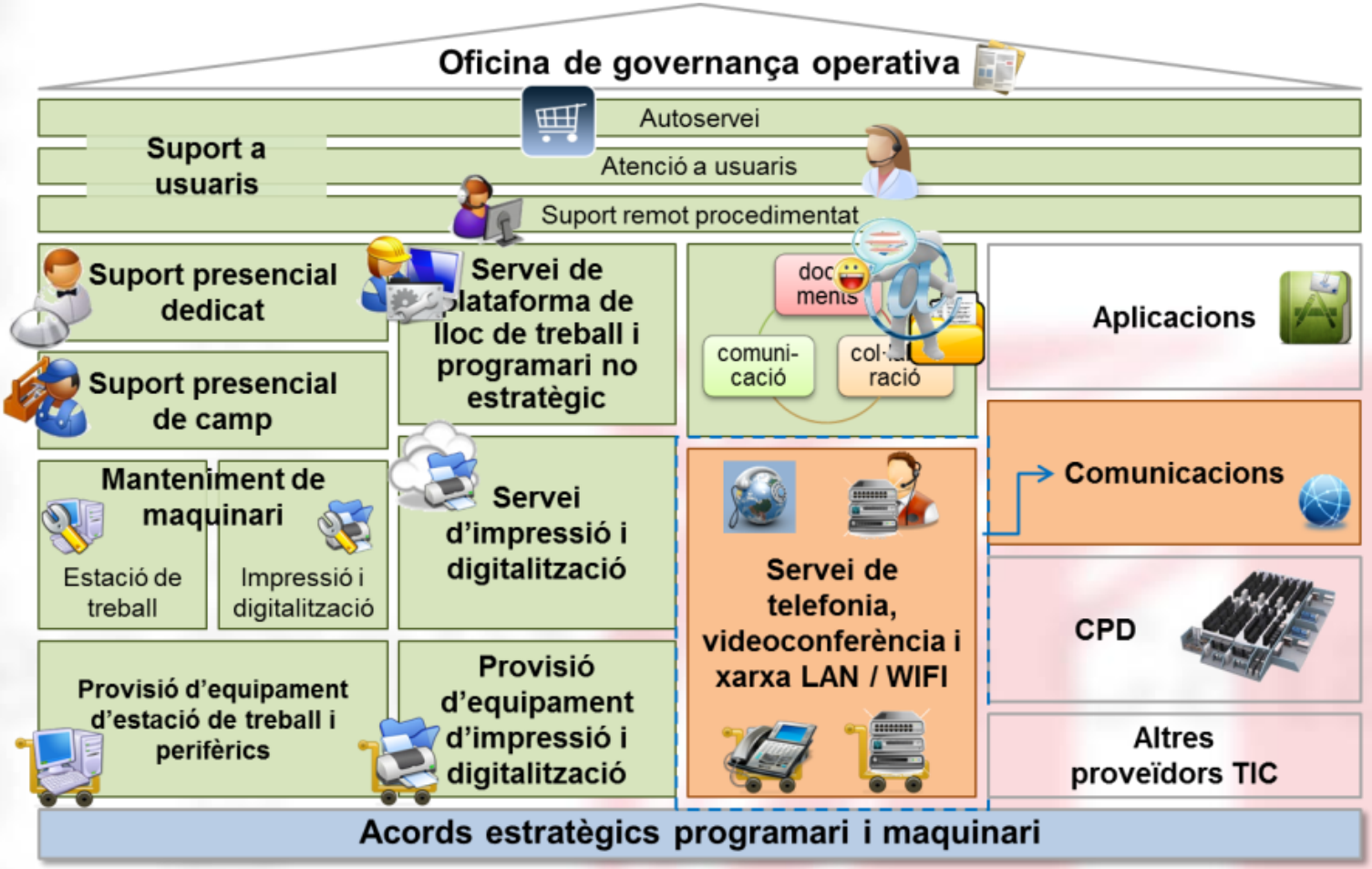
3. Explicació genèrica serveis lloc de treball

3.1 Participants

Els participants són personal de CTTI responsables dels serveis de:

- SAU, gestió de peticions i incidències: Eduard Prats
- Lloc de treball: Cristina Molina
- Nus i Gestió de LAN: Gemma Rosell
- Aprovisionament del servei de Lloc de treball, CPD i Llicències: Robert Yèlamos

3.2.Esquema general dels serveis



3.3 Distribució dels lots de llocs de treball

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

3.4.Descripció dels serveis

Cau

Visió Global LOT 1

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

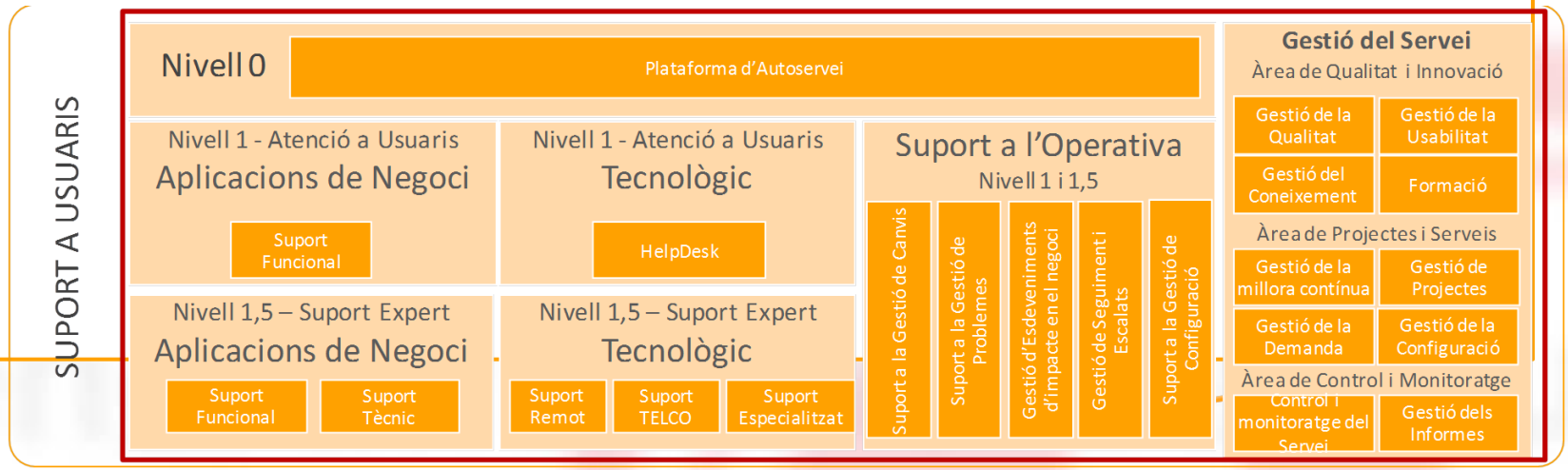
Serveis

Servei Atenció Usuaris

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

  Horari d'atenció 24x7x365

- Estructura de Treball:



3.4.Descripció dels serveis

Lloc de treball

Visió Global LOT 1

Serveis

Servei d'Espais i Col·laboració

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

Proporciona una solució integrada d'espais d'emmagatzematge, eines de col·laboració i serveis de comunicació als usuaris i grups de treball.

- Espai d'emmagatzematge: Permet que els usuaris puguin emmagatzemar i recuperar documents en un espai individual i en espais en grups de treballs. Plataforma:
  - EMC ISILON: Plataforma de File Server i espai col·laboratiu.
- Eines de col·laboració: Facilita la col·laboració i comunicació entre els usuaris mitjançant diferents mecanismes: correu, calendari, contactes, tasques, missatgeria instantània, comunicació de veu i vídeo, col·laboració web. Les plataformes de referència són:
  - Microsoft Exchange Server/Blackberry Enterprise Server (BES): és la solució de correu corporatiu.
  - Microsoft SharePoint Server: plataforma per compartir documents i fer el treball col·laboratiu més eficient.
  - Microsoft Lync Server: plataforma que proporciona la comunicació entre usuaris tant de dintre com de fora de l'àmbit de la Generalitat de Catalunya.

Visio global Lot 2B

Serveis

Servei de Suport de Lloc de Treball

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

Aprovisionament del lloc de treball, i la seva operació mitjançant suport presencial i en remot.

- Suport presencial: Funcions de suport de forma resident o de camp, per tal de gestionar el manteniment, instal·lacions i la resolució d'incidències/peticions.
  - Actuació com a mans remotes a la resta de serveis TIC (telefonia, LAN, etc).
- Plataformes i llicenciament no estratègic: operació dels llocs de treball, la gestió de maquetes, el suport de 2n nivell, la gestió dels sistemes del lloc de treball i la provisió i manteniment de llicències de programari
- Impressió, còpia i digitalització: provisió i gestió de les diferents solucions d'impressió departamentals (equips d'impressió, escàners, i equips multifunció) incloent consumibles.
- Provisió i manteniment de maquinari: provisió i manteniment d'equipament i perifèrics de lloc de treball, i el manteniment de l'equipament actual fins a la seva renovació.

Descripció Lot 2B

Suport Presencial

- **Dedicat,** presència permanent en un edifici
- **De camp**: suport amb desplaçament des d'un centre del proveïdor o des d'un altre edifici de l'ICS o de la Generalitat.

- Augment de l'activitat en remot en detriment de l'activitat en presencial
- Funció de mans remotes procedimentades per a altres serveis TIC
- Plans de formació a l'usuari en la nova plataforma i servei

Plataformes i llicenciament no estratègic

- Integració de tots els usuaris en una única estructura de directori actiu
- Normalització i control centralitzat del lloc de treball (equips i llicències)
- Homologació del maquinari i del programari
- Reducció del nombre de maquetes a l'unificar l'equipament i el programari
- Mantenir l'inventari d'equipament i de llicències
- Desplegament remot i massiu de programari i pegats
- 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

Descripció Lot 2B

Provisió de maquinari

- Estandardització i homogeneïtzació de l'equipament i perifèrics del lloc de treball, d'acord amb els requeriments dels perfils d'usuari i dels espais de treball.
- Renovació del parc en funció de la seva obsolescència

Horaris del Servei de Suport de Lloc de Treball

Lots	Descripció
24 hores x 7 dies	•Suport a alts càrrecs i col·lectius i edificis crítics •Gestió i resolució d'incidències, consultes funcionals i suport a esdeveniments especials o períodes de treball d'alt impacte en el negoci. •Actuacions planificades de manteniment de la infraestructura.
Laborables de 8 a 20 hores	Gestió de tots els processos del servei

3.4.Descripció dels serveis

Xarxa (LAN)

C6. Servei d'Àrea Local(LAN) Seus Petites i Mitjanes

C6 Gestió LAN – Seus Petites (CAP)

Codi Servei	LAN.60.01.

Descripció: El servei de Xarxa Local consisteix en la gestió remota (administració i manteniment) de les xarxes locals de les seus de la Generalitat. Aquesta gestió inclou només els equipaments considerats de xarxa local: electrònica de xarxa i accés sense fils (Wi-Fi).

El subministrament i manteniment del cablatge queda fora de l'abast d'aquest servei.

Casos d'ús i dependències Seus amb un màxim de 40 usuaris

Classificació	
Família:	TELCO
Subfamília:	Lan

Tipologies

	Descripció
Gestió switches i Wi-Fi	Gestió de l'equipament de la xarxa.
Subministraments	Nou equipament.

Informació Requerida

Dades a Emplenar

.

C6 Gestió LAN – Seus Mitjanes (CAP)

Codi Servei	LAN.61.01.

Descripció: El servei de Xarxa Local consisteix en la gestió remota integral de les xarxes locals de les seus de la Generalitat. Aquesta gestió inclou només els equipaments considerats de xarxa local: electrònica de xarxa i accés sense fils (Wi-Fi).

El subministrament i manteniment del cablatge queda fora de l'abast d'aquest servei.

Casos d'ús i dependències: Seus entre 41 i fins un màxim de 100 usuaris .

Classificació	
Família:	TELCO
Subfamília:	Lan

Tipologies

	Descripció
Gestió switches i Wi-Fi	Gestió de l'equipament de la xarxa.
Subministraments	Nou equipament.

Informació Requerida

Dades a Emplenar

)

C5. Servei d’Àrea Local(LAN) i Equipaments de Comunicacions Avançats

C5 LAN – Seus Singulars (Hospitals)

Codi Servei	LAN.62.01.

Descripció: El servei de Xarxa Local consisteix en la gestió remota integral de les xarxes locals de les seus de la Generalitat. Aquesta gestió inclou: switchs d'usuaris, Wi-Fi, tallafoc, balancejadors, DNS, DHCP, VPN, router, equips de seguretat (IPS, filtratge de continguts), consoles de Gestio, proxy, NTP i gestors d'ample de banda.

El subministrament i manteniment del cablatge queda fora de l'abast d'aquest servei.

Possibilitat de sol·licitar un servei de tècnic a la seu.

Casos d'ús i dependències: Per aquelles seus que compleixen una o més de les següents característiques:

- Més de 100 usuaris
- Amb equipament avançat (tallafocs, balancejadors, VPN)
- Per una casuística especial determinada per CTTI (dimensió, funcionalitat, criticitat, etc.)).

Classificació

Família:	TELCO
Subfamília:	Lan

Tipologies

	Descripció
Gestió switches i Wi-Fi	Gestió de l'equipament de la xarxa.
Subministraments	Nou equipament.
Servei on site	Tècnic especialista a la seu.

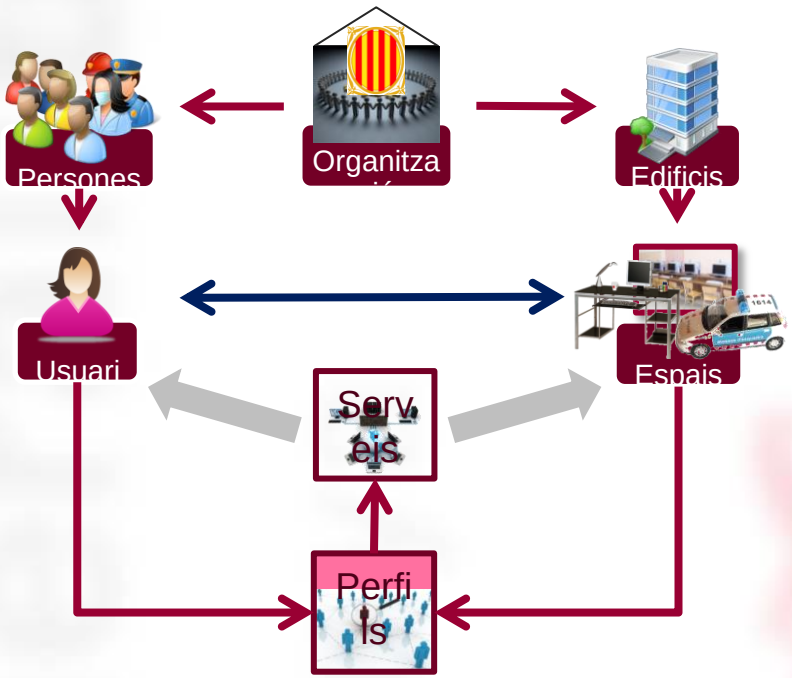
Informació Requerida

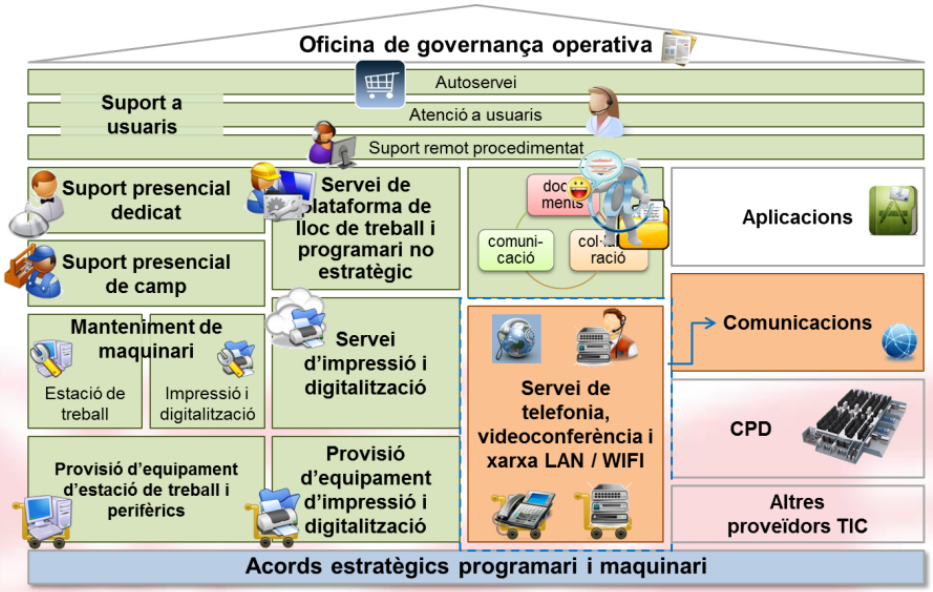
Hospital	Inventari (equip/Model	Tècnics de Xarxa Servei Horari de Servei Presencial

3.4.Descripció dels serveis

Perfils i espais

Sessió de treball sobre perfils i espais

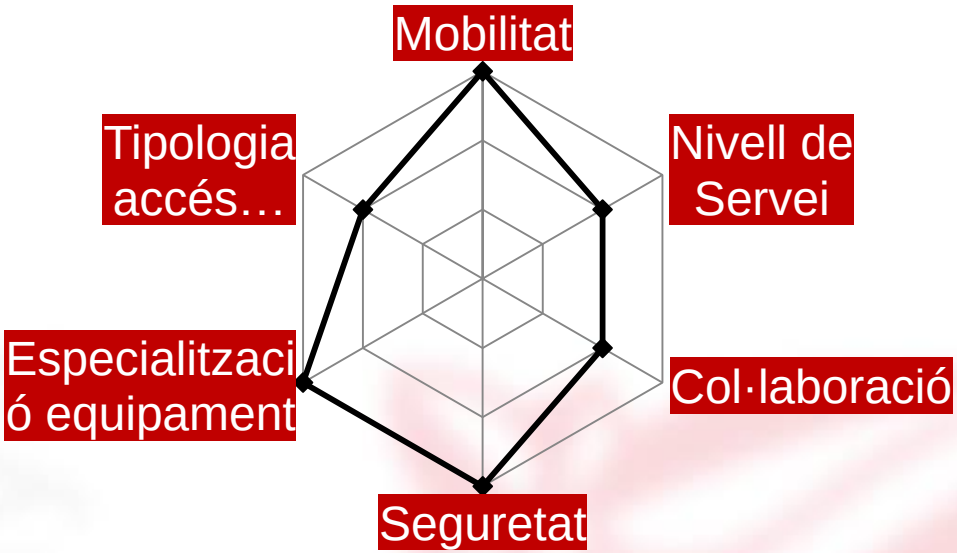




L'aprovisionament del lloc de treball i el suport a l'usuari per a la Generalitat de Catalunya i el Sector Públic, inclou:

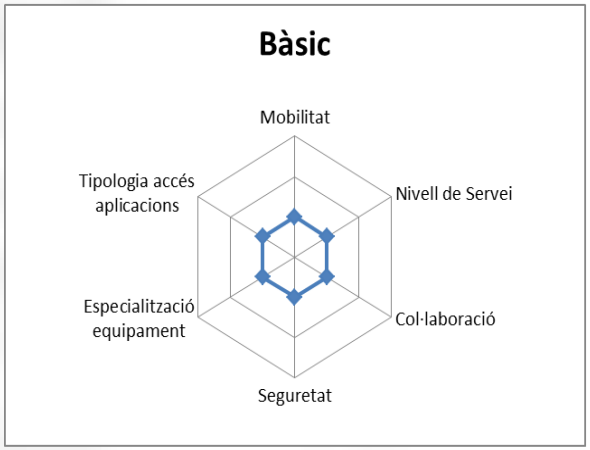
- **Els serveis d'atenció i suport a usuaris,**
- **L'aprovisionament i operació de les plataformes tecnològiques per desplegar i gestionar els llocs de treball,**
- **El suport presencial als usuaris, dedicat i amb desplaçament**
- **Els serveis de col·laboració i emmagatzematge de la documentació de treball dels usuaris,**
- **Els serveis de correu i comunicacions unificades,**
- **Els serveis d'impressió i digitalització,**
- **Els serveis de provisió de maquinari i programari que conformen els diferents llocs de treball dels usuaris de la Generalitat.**

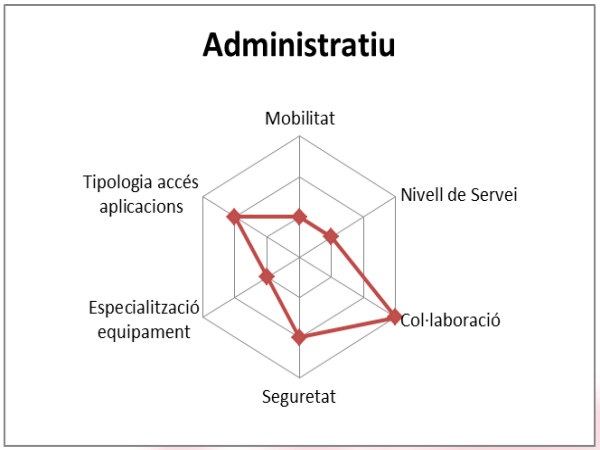
Perfils de Usuari

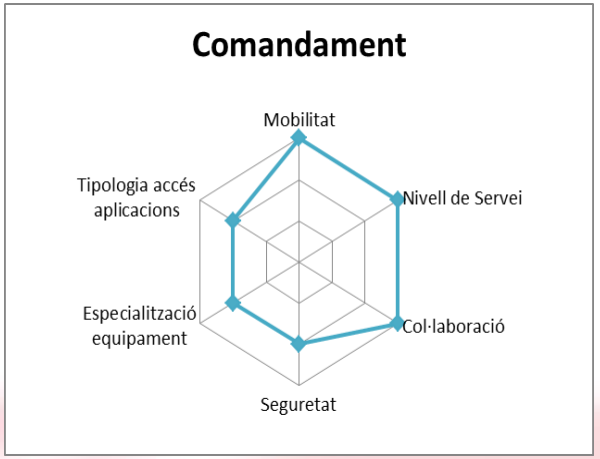


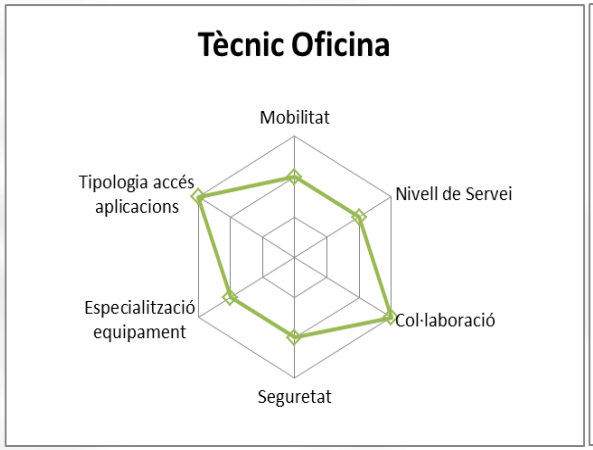
- El perfilat dels usuaris estan basats en 6 eixos funcionals cadascun amb tres nivells de servei.
- Aquets perfils es regulen dins del contracte amb diferents patrons de consum que permeten acondicionar el servei a les necessitats dels diferents àmbits (P.E: torns, volumetria impressió, dimensionament dels espais de col·laboració…)
- El perfilat d'usuaris persegueix la màxima l'estandardització possible, les excepcions es resolen amb l'assimilació d'aquestes amb altres perfils estandars o bé amb la creació de elements singulars.

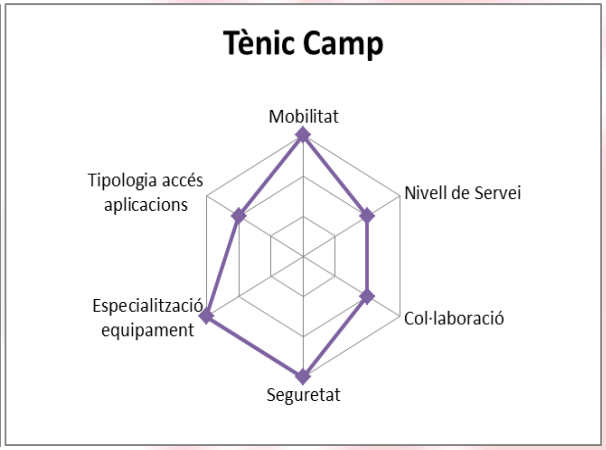
Perfilat generalista del contracte

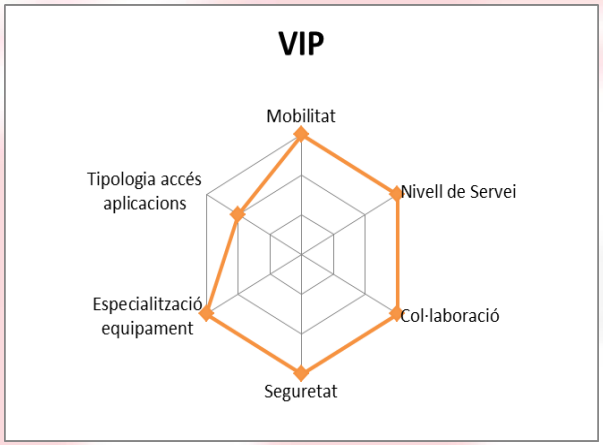






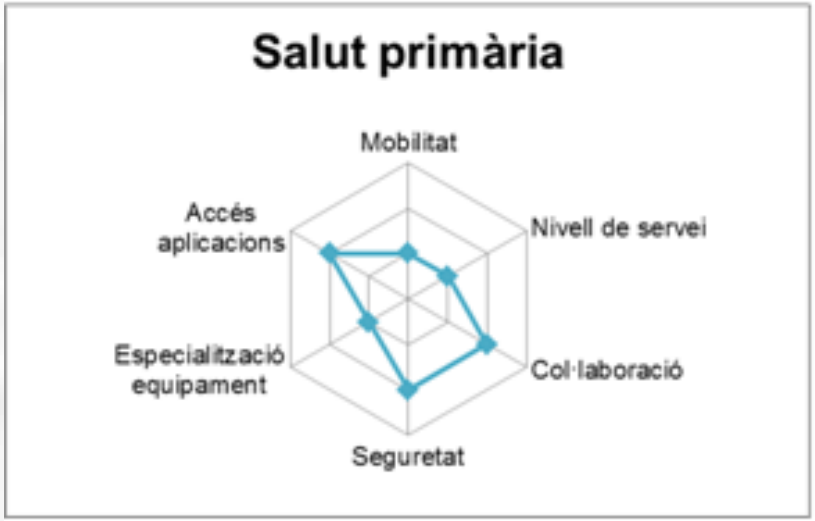






Perfilat especific d’ambits

- **Àmbit sanitari primària o assimilat**: Col·lectiu de metges, infermeres i personal administratiu que treballa en centres d’atenció primària.
- **Àmbit sanitari especialitzat o assimilat**: Col·lectiu de metges, infermeres i altre personal administratiu i mèdic que treballa en hospitals i centres d’atenció especialitzada.



Exemple de funcionalitat d'eix

Eix		Descripcio Funcional	Descripcio Tecnologica
Mobilitat	N1	No requereix cap tipus de mobilitat	Ordinador tipus desktop o thin client
	N2	Requereix de mobilitat només dins l'organització.	Ordinador portàtil i/o sistemes d'escriptori remot/Accés opcional a VPN
	N3	Requereix de mobilitat geogràfica global (dins i fora l'organització).	Ordinador portàtil amb pes lleuger o específic per a les funcions/Accés a VPN

Hoja de cálculo
Microsoft Office Ex

4. Sessió de treball sobre perfils i espais

4.1. Organització de les sessions

L'objectiu d'aquestes sessions es conèixer com es treballa en els territoris i quins serveis es donen, detectar divergències i proposar una forma el més unificada possible de treballar.

Proposem tractar **5 blocs** :

- Definició del perfilat: perfils i espais
- Serveis als usuaris: Cau, suport on line, suport remot. ...
- Servei d'impressió.
- Gestió de l'equipament i programari específic de lloc de treball: tipus d'equip, maquetes, programari, aprovisionament, ...
- Gestió de l'equipament de xarxa (LAN) i els servidors relacionats amb el lloc de treball (fitxers, coreu, DHCP, etc.).

4.1. Organització de les sessions

Cada bloc es tractarà en una sessió de treball **organitzada** de la forma següent:

- Es dividiran els assistents en 3 grups per comentar el bloc proposat
- A cada grup hi ha haurà 1 persona per fer de “facilitador”
- Al final cada grup exposarà les seves conclusions a la resta del grups.
- Es farà unes conclusions generals

Els resultats d’aquestes sessions han de ser:

- Descripció dels diferents serveis / elements
- Punts especials a tenir en compte
- Riscos detectats

4.2. Calendari de les sessions

Proposta de sessions:

- Sessió 1: perfilat del lloc de treball (avui)
- Sessió 2 (proposta dia 11 o 12 de juny):
  - Serveis als usuaris: Cau, suport on line, suport remot. ...
  - Servei d'impressió.
- Sessió 3 (dia 13 o 14 de juny):
  - Gestió de l'equipament i programari específic de lloc de treball: tipus d'equip, maquetes, programari, aprovisionament, ...
  - Gestió de l'equipament de xarxa (LAN) i els servidors relacionats amb el lloc de treball (fitxers, correu, DHCP, etc.).