



Let. a.

RELAZIONE CONSUNTIVA U.O. Sistemi Informativi, territoriali e informatici (SITI)

Misure finalizzate al contenimento della spesa (Art. 2 commi 594-599 della L.244/2007 – Legge Finanziaria 2008)

Nel corso del 2018 l'U.O. Sistemi informativi, Territoriali e Informatici (SITI) ha proceduto, in linea con le attività previste dall'amministrazione comunale, alla razionalizzazione e contenimento della spesa, attraverso le seguenti linee di azione:

- 1) **HELPDESK E MANUTENZIONE** – *l'helpdesk*, oltre a garantire di fatto la copertura di tutto l'orario di funzionamento degli uffici, inclusi i pomeriggi nei giorni brevi e il sabato mattina come reperibilità, inizia a coprire altri ambiti di servizio e applicativi, con un ritorno già positivo sia in termini di rispetto degli SLA (*Service Level Agreement*) che di grado di soddisfazione dell'utente finale.
 - 2) **INVENTARIO HW** – L'inventario della strumentazione informatica è mantenuto aggiornato e integrato con inventario *hardware*, gestione *helpdesk*, inventario patrimoniale e database degli utenti, portando a un'ottimizzazione del processo di gestione dell'inventario e a una presumibile riduzione di costi.
 - 3) **OPEN OFFICE** – Continua la migrazione delle procedure interne più "datate" e che utilizzano tecnologie proprietarie, in tecnologia web (JAVA, .NET) mediante l'uso di strumenti CASE. In particolare è stata implementata un'applicazione per la "Gestione domande rilevatori statistici" ed è stata convertita in tecnologia open l'applicazione "Gestione corsi di formazione". Applicazioni di cui è stata fatta manutenzione evolutiva: "ConcorsiWeb", "Lavori in Comune", "Progressioni e Produttività", "Calcolo anomalia dell'offerta". Gli strumenti *open*, ora anche nella variante Libre Office, continuano ad essere usati per la documentazione prodotta internamente, e sono compatibili con le nuove procedure di protocollo e atti digitali.
 - 4) **POLITICHE DI SICUREZZA** – le politiche di sicurezza già implementate, sia lato postazioni di lavoro, sia sulla navigazione *internet*, sia sull'intero *DataCenter* del Comune, sono mantenute e costantemente adeguate alle linee guida AGID e al GDPR. In particolare sul GDPR si è operato, con la collaborazione del DPO e la consulenza del CIRSIFID, al fine di applicare al meglio quanto previsto dalla normativa entrata in vigore il 25 maggio 2018.
 - 5) **SISTEMA DI CONTINUITA' OPERATIVA ATTIVATO** – il sistema di *backup* in *DataCenter* Lepida è stato potenziato e migliorato utilizzando ulteriori risorse in *DataCenter* e garantendo disponibilità dei dati e possibilità di ripristino in tempi brevi.
 - 6) **ASSISTENZA REMOTA POTENZIATA:** è stato implementato un sistema per l'accesso remoto alle applicazioni, mediante tecnologia RDS (*remote desktop services*), che ha garantito anche alle sedi remote e con limitazioni di banda, e anche fuori dal territorio comunale (Russi e Cervia per le postazioni del Servizio Sociale Associato), di fruire al pari degli altri uffici e in sicurezza dei servizi del Sistema Informativo del Comune. E' stata ulteriormente implementata una piattaforma software per garantire interventi in tele assistenza a tutte le tipologie di utenti della rete comunale, anche se mobili (es. con *notebook* collegato a *Internet*), con conseguente miglioramento del servizio e riduzione di costi ed tempi di ripristino delle funzionalità *software* e *hardware*.
 - 7) **DEMATERIALIZZAZIONE** – il nuovo sistema documentale dell'Ente, realizzato in tecnologia *open/web* e più evoluto rispetto all'attuale, è ora in produzione e consente all'Amministrazione di rispettare le scadenze della normativa in termini di
-

dematerializzazione e di avere un sistema di protocollo e gestione atti conforme al modello di amministrazione digitale previsto dalla convenzione CN-ER. Il flusso deliberativo di Giunta Comunale è in produzione, mentre è in test il flusso delle delibere di Consiglio Comunale. Per l'utilizzo delle procedure in mobilità è stata testata sia l'app che il sistema di firma remota.

Vantaggi organizzativi e di spesa - Le misure pianificate per il triennio 2018 – 2020 hanno portato nel 2018 i seguenti vantaggi e risparmi:

- 1) **HELPDESK, MANUTENZIONE, INVENTARIO** – contenimento dei costi operativi di mantenimento del parco informatico (TCO), integrazione tra le banche dati di gestione dello stesso, e ulteriore miglioramento del livello percepito di servizio verso gli utenti interni.
- 2) **LICENZE D'USO** – contenimento e razionalizzazione, in numero o tipologia di licenza (es. passaggio da licenze "Professional" a licenze "Standard"), delle installazioni MS Office di produttività individuale ed utilizzo di piattaforme Office open source, limitazione delle licenze Microsoft Office solo ove strettamente indispensabili e funzionali all'attività di servizio.
- 3) **DEMATERIALIZZAZIONE** – Riduzione delle ore uomo da dedicare ai passaggi dei documenti in cartaceo da sede a sede, razionalizzazione degli aspetti organizzativi legati alla firma dei documenti interni; riduzione della spesa relativa alla produzione del materiale cartaceo.
- 4) **SICUREZZA DEI SISTEMI** – I sistemi in continuità operativa, il *backup* e *disaster recovery* in *DataCenter* Lepida, la gestione centralizzata delle PdiL e la standardizzazione delle configurazioni stanno garantendo una maggiore efficacia e razionalizzazione sia delle attività di *helpdesk/manutenzione/sistemistiche* che dell'utilizzo delle risorse hw e sw. Le misure adottate hanno portato ad un generale contenimento dei costi di manutenzione hardware sia dei server che delle postazioni di lavoro.
- 5) **ASSISTENZA REMOTA** – L'estensione della teleassistenza a tutte le PdiL, incluse quelle "mobili", ha consentito un'ulteriore razionalizzazione della spesa relativa alle risorse uomo dedicate al ripristino di funzionalità e dei relativi costi.

Sono continuate le attivazioni di connessioni a Banda Ultra Larga, laddove il Comune è presente con fibra ottica, al fine di sostituire linee a pagamento e di ottenere sia standardizzazione delle configurazioni che miglioramenti nella qualità del servizio.

Inoltre l'Ente adotta politiche di responsabilizzazione dei servizi all'ottimale utilizzo della strumentazione informatica, incluse le risorse condivise (stampanti, dischi di rete, ecc) e la navigazione Internet. Il riutilizzo di postazioni non più utilizzate dai servizi per ragioni di riorganizzazione interna e l'acquisto consistente di nuovi PC, ai prezzi contenuti delle convenzioni Consip e/o IntercentER, consentono di rinnovare il parco macchine, sostituendo PC ormai obsoleti, e di conseguenza un miglior utilizzo della dotazione affidata complessivamente agli uffici.