



Let. a.

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

Nel corso del 2019 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*, che già garantisce la copertura di tutto l'orario di funzionamento degli uffici, è stato esteso con un punto di contatto dedicato alle chiamate relative al sistema documentale dell'Ente, con un livello di servizio (SLA) garantito e un incremento del 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 ad un contenimento dei 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 le applicazioni implementate o convertite in tecnologia *open* sono: "Gestione Priorità Consigli territoriali", "Censimento pratiche edilizie" e "Gestione Case famiglia". Applicazioni di cui è stata fatta manutenzione evolutiva sono: "ConcorsiWeb", "Lavori in Comune", "Progressioni e Produttività". L'utilizzo degli strumenti *open*, in particolare nella variante Libre Office per la produttività individuale e di gruppo, è di fatto esclusivo per la documentazione prodotta internamente, e risulta pienamente compatibile con le procedure di protocollo e atti digitali.
  - 4) **POLITICHE DI SICUREZZA** – le politiche di sicurezza sull'utilizzo delle postazioni di lavoro in senso lato sono mantenute e costantemente adeguate alle linee guida AGID e al GDPR. In particolare, con particolare attenzione al GDPR, si è operato, con la collaborazione del DPO e la consulenza del CIRSIFID, al fine di applicare al meglio quanto previsto dalla normativa.
  - 5) **SISTEMA DI CONTINUITA' OPERATIVA E DISASTER RECOVERY** – il sistema di *backup* in *DataCenter* Lepida è mantenuto in linea con le richieste di salvataggio dati delle applicazioni dell'Ente, con particolare attenzione ai parametri RTO e RPO, in modo da garantire tempi di ripristino brevi anche in caso di gravi malfunzionamenti o grandi perdite di dati. E' stata effettuata la migrazione al *cloud* del sistema di posta elettronica Zimbra, ottenendo così maggiori garanzie in termini di disaster recovery.
  - 6) **ASSISTENZA REMOTA/DESKTOP REMOTO**: il sistema per l'accesso remoto alle applicazioni, che aveva già garantito l'accesso alla Intranet alle postazioni del Servizio Sociale Associato di Cervia e Russi, è stato ulteriormente potenziato, mediante l'utilizzo delle tecnologie Citrix e Ivanti, in modo da creare una piattaforma di accesso remoto alle applicazioni e ai desktop che possa potenzialmente garantire il pieno utilizzo di tutte le applicazioni dell'Ente e da qualsiasi postazione connessa a Internet, e che sia scalabile fino a permetterne l'utilizzo a tutti i dipendenti dell'Ente. Insieme alla già implementata piattaforma software per gli interventi in tele assistenza agli utenti connessi con qualsiasi tipologia di connessione, è stato ottenuto un miglioramento del servizio e un contenimento di costi e tempi di ripristino delle funzionalità *software* e *hardware*.
  - 7) **DEMATERIALIZZAZIONE** – il nuovo sistema documentale dell'Ente 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 digitale, così come sono digitali, dopo varie fasi di test, le delibere di Consiglio Comunale e gli altri iter di atti di Consiglio (mozioni, interrogazioni, ordini del giorno, etc). Per l'utilizzo delle procedure in mobilità il sistema di firma remota è stato ampliato mediante attivazione di certificati di firma per i ruoli dirigenziali.

**Vantaggi organizzativi e di spesa** - Le misure pianificate per il triennio 2019 – 2021 hanno portato nel 2019 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, con un risparmio significativo nell'acquisto e/o nella manutenzione delle licenze Office di tipo "proprietario".
- 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, ottimizzazione del processo di firma digitale con l'utilizzo della firma remota; 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 garantiscono una maggiore efficacia e razionalizzazione sia delle attività di *helpdesk/manutenzione/sistemistiche* che dell'utilizzo delle risorse hardware e software. 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.
- 6) **DESKTOP REMOTO** – con la nuova piattaforma di accesso remoto è possibile accedere, in sicurezza e da qualsiasi connessione Internet, al Desktop dell'Ente, con accesso sicuro a tutte le applicazioni disponibili, ed a costi contenuti rispetto ai benefici ottenuti.

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.