



Let. a.

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)**

La Legge Finanziaria 2008 (L. 244/2007) ha previsto alcuni adempimenti di verifica delle dotazioni strumentali degli Enti Pubblici tra cui anche i seguenti commi:

594. Ai fini del contenimento delle spese di funzionamento delle proprie strutture, le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del d.lgs. 30/03/2001, n. 165, adottano piani triennali per l'individuazione di misure finalizzate alla razionalizzazione dell'utilizzo:

- a) delle dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione di ufficio;*
- b) delle autovetture di servizio, attraverso il ricorso, previa verifica di fattibilità, a mezzi alternativi di trasporto, anche cumulativo;*
- c) dei beni immobili ad uso abitativo o di servizio con esclusione dei beni infrastrutturali;*

597. A consuntivo annuale, le amministrazioni trasmettono una relazione agli organi di controllo interno e alla sezione regionale della Corte dei Conti competente.

598. I piani triennali di cui al comma 594 sono resi pubblici con le modalità previste dall'art. 11 del d.lgs. 30/03/2001, n. 165, e dall'art. 54 del codice dell'amministrazione digitale, di cui al citato d.lgs. n. 82 del 2005.

La norma prevede l'adozione di piani triennali per l'individuazione delle misure finalizzate alla razionalizzazione delle dotazioni strumentali.

A tal fine l'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali ed Informatici ha svolto la parte di propria competenza inerente le dotazioni strumentali affidate e precisamente PC e stampanti, server e fotocopiatrici.

Il documento ha perciò l'obiettivo di indicare le misure di razionalizzazione e contenimento della spesa informatica riferita all'utilizzo delle stazioni di lavoro operanti negli uffici, che il Comune di Ravenna adotta nel periodo 2020 – 2022.

Misure in programma nel triennio 2020 – 2022

Misure di razionalizzazione - Il Comune di Ravenna, da alcuni anni, opera per contenimento della spesa informatica riferita all'uso delle postazioni di lavoro.

Nel corso del prossimo triennio l'U.O. Sistemi Informativi, territoriali ed Informatici darà continuità alle politiche di razionalizzazione hardware e software e sulle PdiL già avviate negli anni precedenti.

In particolare l'attività riguarderà:

- 1) **HELPDESK E MANUTENZIONE** – mantenere le ore di disponibilità dell'helpdesk oltre le canoniche 36 ore settimanali, con la copertura dei pomeriggi nelle giornate “brevi” e, per i servizi essenziali, del sabato mattina, al fine di avere un ritorno positivo sul livello del servizio verso gli utenti interni. Il sistema centralizzato di helpdesk, già esteso anche ad altri servizi applicativi, verrà ulteriormente arricchito incrementandone l'efficacia e l'efficienza e mantenendo comunque contenuti i costi complessivi.
- 2) **INVENTARIO HW** – L'aggiornamento e il controllo di routine, ormai effettuati con strumenti automatici grazie ad alcune integrazioni applicative tra inventario hardware, gestione helpdesk, inventario patrimoniale e database degli utenti, oltre a rispettare i recenti dettami normativi, permettono una ottimizzazione del processo di gestione dell'inventario e a un contenimento dei relativi costi;
- 3) **OPEN/LIBRE 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. Gli strumenti Open (es. Writer e Calc) continuano ad essere usati per la documentazione prodotta internamente, e sono già integrati con le nuove procedure di protocollo e atti digitali; delle licenze Office proprietarie vengono mantenute solo quelle necessarie a garantire integrazione con sistemi proprietari e/o compatibilità con documenti di provenienza esterna (Regione, Ministeri, altri Comuni) e/o per garantire pluralità e neutralità d'accesso ai cittadini.
- 4) **POLITICHE DI SICUREZZA** – le politiche di sicurezza, sia lato postazioni di lavoro, sia sulla navigazione internet, sia sull'intero DataCenter del Comune, continuano ad essere migliorate e ottimizzate. Sono in continua implementazione servizi, software e configurazioni che, nel rispetto delle misure minime individuate da AGID e in maniera conforme a quanto previsto dal GDPR, consentono di standardizzare le configurazioni minimizzando al contempo sia i malfunzionamenti sia le richieste di manutenzione e di ripristino delle funzionalità, nonché i relativi costi;
- 5) **POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DI CONTINUITA' OPERATIVA** – il sistema, già potenziato mediante la configurazione in modalità *campus* dei due *datacenter* del Comune e già integrato con un sistema di backup in DataCenter Lepida, sarà ulteriormente migliorato utilizzando ulteriori risorse in *DataCenter* Lepida che permettano di ottenere, ad esempio, *disaster recovery* geografico per ridurre al minimo il rischio di perdita di dati o di disservizi per guasti dei sistemi, con ricadute positive anche sui costi di ripristino dati e servizi a seguito di guasti.
- 6) **ASSISTENZA REMOTA/DESKTOP REMOTO:** sono già in uso e saranno ulteriormente implementati software che consentono la 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. Il sistema di accesso da remoto ai desktop, già in parte implementato e che già consente ad alcuni utenti l'accesso da remoto e in tutta sicurezza a tutte le applicazioni dell'Ente mediante l'utilizzo di qualsiasi connessione disponibile, sarà ulteriormente potenziato e dato in uso ad un maggior numero di utenti. Questo porterà ad un incremento del portafoglio di applicazioni disponibili all'utente remoto e/o in mobilità, e ad un'ottimizzazione dei relativi costi.
- 7) **DEMATERIALIZZAZIONE/DIGITALIZZAZIONE** – è in produzione il nuovo sistema documentale dell'Ente, realizzato in tecnologia open/web e più evoluto rispetto al precedente, che consente 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. Prosegue l'implementazione di un sistema *open source* di pubblicazione sondaggi on-line per minimizzare i tempi di processo e contenere sia i costi di piattaforma che i costi di trascrizione dei risultati. Proseguono i complessi progetti di digitalizzazione dei processi dell'Ente (es.: delibere, pratiche patrimonio, pratiche edilizie) anche con l'utilizzo delle procedure in mobilità mediante l'app di firma e il sistema di firma remota. La digitalizzazione delle pratiche edilizie, una delle priorità nel triennio a venire (anche compatibilmente con le risorse

finanziarie a disposizione), una volta in produzione potrà dare gli effetti sperati sia in termini di efficienza ed efficacia che in termini di contenimento costi.

- 8) **DATACENTER E CLOUD** – A seguito del censimento del patrimonio ICT della PA è sorta la necessità di migrare in breve tempo i *DataCenter* comunali, seppur già configurati in continuità operativa, verso i *DataCenter* Lepida e/o i PSN (quando disponibili), rispettando così quanto prescritto dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione in materia di *DataCenter*. In ottemperanza al medesimo Piano Triennale, verranno inoltre perseguiti gli obiettivi di abilitazione al *Cloud* della PA mediante l'incentivazione dello sviluppo di nuovi servizi digitali secondo il principio *Cloud First* e migrazione dei sistemi informativi delle PA verso il *cloud*.

Vantaggi organizzativi e di spesa - Le misure pianificate per il triennio 2020 – 2022 porteranno i seguenti vantaggi organizzativi ed economici:

- 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** – mantenimento degli obiettivi di contenimento delle installazioni MS Office di produttività individuale al numero strettamente necessario e funzionale alle attività di servizio, ed incremento nell'utilizzo di strumenti Open (Libre Office) per ottenere un risparmio significativo nell'acquisto e/o nella manutenzione delle licenze Office di tipo "proprietario" e per garantire strumenti e formati "aperti".
- 3) **DEMATERIALIZZAZIONE** – Ulteriore 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; drastica 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 garantiranno una maggiore efficacia e razionalizzazione sia delle attività di helpdesk/manutenzione/sistemistiche che dell'utilizzo delle risorse hw e sw.
- 5) **ASSISTENZA REMOTA** – L'estensione della teleassistenza a tutte le PdiL consentirà una ulteriore razionalizzazione della spesa relativa alle risorse uomo dedicate al ripristino di funzionalità e dei relativi costi.
- 6) **DESKTOP REMOTO** – possibilità di accedere da parte di un crescente numero di utenti, 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.
- 7) **DATACENTER** – razionalizzazione delle infrastrutture IT del Comune con verosimile incremento della qualità in termini di sicurezza, resilienza, efficienza energetica e continuità operativa (*business continuity*) e conseguente riqualificazione della spesa IT.
- 8) **CLOUD** – incentivazione dello sviluppo di nuovi servizi digitali secondo il principio *Cloud First*, con auspicabile riduzione del rischio di *lock in* e miglioramento in termini di sicurezza e affidabilità dei servizi IT.

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 consentono di rinnovare il parco macchine, sostituendo PC ormai obsoleti, e di conseguenza un miglior utilizzo della dotazione affidata complessivamente agli uffici, con ricadute positive sia in termini di qualità percepita da parte degli utenti che di costo medio di gestione della postazione.