



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 2020 l'U.O. Sistemi informativi, Territoriali e Informatici (SITI), al netto degli interventi eccezionali resisi necessari alla luce dell'emergenza sanitaria legata al Sars-CoV2 (in particolare con l'implementazione di tecnologie per incrementare il lavoro da remoto e la possibilità di collaborazione tra lavoratori), ha proceduto, in linea con le attività previste dall'amministrazione comunale, alla razionalizzazione e al contenimento della spesa, attraverso le seguenti linee di azione:

- 1) **HELPDESK E MANUTENZIONE** – *l'helpdesk*, pur continuando a garantire la copertura di tutto l'orario di funzionamento degli uffici, è stato esteso con punti di contatto e servizi dedicati alle chiamate relative alle tecnologie implementate durante l'emergenza sanitaria, quali ad esempio: sistema di videoconferenza Lifesize, *helpdesk* da remoto per gli utenti in lavoro agile, *helpdesk* dedicato per le sedute del Consiglio Comunale. Nonostante l'incremento nel numero di chiamate di supporto, verosimilmente dovuto al repentino maggiore utilizzo di strumenti digitali, il grado di soddisfazione dell'utente finale si è confermato a livelli molto alti.
 - 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/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. In particolare le applicazioni implementate o convertite in tecnologia *open* sono: "Anticipi COVID-19", "Etichette Archivio" e "Domande buoni spesa COVID19". Applicazioni di cui è stata fatta manutenzione evolutiva sono: "ConcorsiWeb", "Piano degli investimenti", "Dotazione organica". Sono state implementate 16 nuove prenotazioni online per anagrafe e uffici decentrati. Gli strumenti *Open* (es. *Writer* e *Calc*, in particolare nella variante *Libre Office*) 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 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. L'implementazione di sistemi per l'accesso da remoto alle applicazioni, implementato per permettere a gran parte dei lavoratori il cosiddetto lavoro agile, ha dato ulteriore impulso all'implementazione di politiche di sicurezza informatica il più possibile aderenti alle normative e alle più diffuse buone pratiche.
 - 5) **POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DI CONTINUITA' OPERATIVA** – 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. Il percorso di progettazione di un sistema di *disaster recovery* in Datacenter Lepida è stato avviato. E' stata completata la migrazione al *cloud* del sistema di posta elettronica Zimbra ed è avviata la migrazione in *cloud* di altre applicazioni, ottenendo così maggiori garanzie in termini di *disaster recovery*.

- 6) **ASSISTENZA REMOTA/DESKTOP REMOTO:** il sistema per l'accesso remoto alle applicazioni, già ulteriormente potenziato mediante l'utilizzo delle tecnologie Citrix e Ivanti, ha permesso di affrontare in brevissimo tempo e con successo l'improvvisa necessità, dettata dall'emergenza sanitaria, di lavorare in modalità agile da remoto di un gran numero di dipendenti dell'Ente. Il sistema si è dimostrato stabile e scalabile fino a permetterne l'utilizzo potenzialmente a tutti i dipendenti dell'Ente. La piattaforma software per gli interventi in tele assistenza agli utenti connessi con qualsiasi tipologia di connessione ha contestualmente permesso di prestare supporto agli utenti collegati tramite Citrix o in VPN, mantenendo costante il livello del servizio, ma con un contenimento di costi e tempi di ripristino delle funzionalità *software* e *hardware*.
- 7) **DEMATERIALIZZAZIONE/DIGITALIZZAZIONE** – 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 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, ed è stata implementata la app di firma per l'utilizzo con dispositivi mobili (*smartphone* e *tablet*). Il progetto di integrazione tra sistema documentale e sistema gestionale di bilancio, procrastinato in alcune parti a causa dell'emergenza sanitaria, è stato completato per quanto attiene ai provvedimenti di liquidazione, e prosegue con la formazione che viene effettuata con videocorsi formativi fruibili anche da remoto.
- 8) **DATACENTER E CLOUD** – Dopo aver completato la migrazione in *cloud* del sistema di posta elettronica Zimbra e del servizio di timbro digitale a supporto della certificazione anagrafica on line, è in corso la migrazione del sistema di gestione dei cartellini. Durante l'emergenza sanitaria sono stati attivati i servizi informatici necessari per permettere al 70% dei dipendenti del Comune di lavorare da subito in modalità *agile*: si è proceduto all'implementazione delle dotazioni informatiche dell'Ente tramite l'acquisto di portatili, *webcam*, cuffie e altri accessori necessari per garantire la normale attività dell'Ente anche in modalità da remoto; sempre in quest'ottica si è proceduto anche all'acquisto di nuove licenze Citrix e Microsoft. Sono state attivate centinaia di connessioni SSL-VPN, utenze OwnCloud, account illimitato Lifesize (poi ridimensionato alle effettive necessità al termine del periodo di gratuità). Sono stati attivati e sono in fase di implementazione e ottimizzazione due importanti servizi per migliorare la sicurezza informatica: Netwrix, per l'auditing delle operazioni di rete e sui file, e Cisco Duo, per migliorare la sicurezza nell'accesso remoto alle applicazioni mediante l'autenticazione a due fattori.

Vantaggi organizzativi e di spesa - Le misure pianificate per il triennio 2020 – 2022 hanno portato nel 2020 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 mantenimento di un ottimo 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) **DEMATERIALIZAZIONE** – 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 e dell'app di firma su smartphone e tablet; riduzione della spesa relativa alla produzione di materiale cartaceo.
 - 4) **SICUREZZA DEI SISTEMI** – I sistemi in continuità operativa, il *backup* e *disaster recovery* in *DataCenter* Lepida, la gestione centralizzata delle PdL 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 PdL, incluse quelle "mobili" (sia notebook che smartphone e tablet), 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 agli enormi benefici ottenuti, che sono stati evidenti nella prima fase dell'emergenza sanitaria.
 - 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.

Durante il 2020, in conseguenza dell'emergenza sanitaria, si è resa necessaria una progressiva ed accelerata acquisizione di competenze digitali sia all'interno dell'ente che tra i cittadini. In particolare il lavoro agile da remoto ha obbligato tutti all'interno del Comune a sviluppare le proprie competenze digitali ed informatiche per poter utilizzare al meglio gli strumenti a disposizione (es. videoconferenze o corsi on line).

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, sono continuate anche nel 2020, sebbene i sopralluoghi e le realizzazioni delle varie sedi abbiano subito, a causa dell'emergenza sanitaria, notevoli rallentamenti.

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. Data la necessità, prevista dalle norme introdotte durante l'emergenza sanitaria, di fornire PC portatili a molti dipendenti posti in lavoro agile da remoto, è stata adottata la strategia di sostituire la coppia PC fisso/PC portatile con un unico PC portatile dotato di tutti i software necessari, con conseguenti riduzione della complessità del parco macchine e contenimento della spesa.