



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

Piano triennale 2016-2018

**per l'individuazione di misure finalizzate alla razionalizzazione dell'utilizzo delle dotazioni strumentali informatiche che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione dell'ufficio – Misure di razionalizzazione dell'uso della telefonia mobile**

***(Art. 2, comma 594 e 595 della legge 24.12.2007 n.244)***

### **1. Premesse sullo storico.**

Il Comune di Monopoli, già dall'annualità 2005 ha avviato un processo di razionalizzazione della spesa informatica anticipando molte delle disposizioni normative che negli anni successivi sono state varate dal Parlamento.

L'attuale rinnovata gestione del servizio informatico comunale, operativa dall'ottobre 2004, ha infatti incontrato, da subito, le seguenti criticità organizzative:

- Assenza di una rete intranet con conseguente impossibilità di comunicare in rete tra le varie ripartizioni dell'ente ubicate in zone distinte della città;
- Decentramento con gestione autonoma per ogni dirigente dell'approvvigionamento di hardware;
- Decentramento con gestione autonoma per ogni dirigente nell'approvvigionamento di software;
- Decentramento e anarchia nell'accesso ad internet;
- Decentramento con gestione autonoma per ogni dirigente dei servizi di assistenza e manutenzione dell'hardware e del software.
- Assenza di un nucleo operativo interno dedicato al servizio informatico ed all'assistenza hardware, software, fonia e dati.

Tali criticità sono state già in gran parte risolte:

- In particolare, in osservanza del disposto dall'Allegato Tecnico "B" del Decreto Legislativo 196/2003 è stato creato un ambiente di dominio che ha messo in collegamento tutte le sedi del Comune di Monopoli per una più fluida erogazione dei servizi .
- si è provveduto ad accentrare presso la Ripartizione I Affari Generali la responsabilità gestionale dell'intero servizio informatico comunale.
- si è provveduto a nominare un unico responsabile manutentore informatico adibendo, a tempo pieno, tale unità all'espletamento esclusivo di mansioni concernenti il servizio informatico comunale
- si è individuata all'interno del personale una ulteriore unità in affiancamento che gestisce la fonia fissa, ed un'altra unità che gestisce la fonia mobile.
- si è accentrato l'approvvigionamento dell'hardware e della piccola minuteria informatica;



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

- si è accentrata la gestione dei software che governano i procedimenti amministrativi;
- si è attivato il sistema di gestione informatica dei flussi documentali e del protocollo, con delega della protocollazione in entrata ai servizi finanziari per quanto riguarda le fatture e al servizio edilizia privata per quanto riguarda le pratiche edilizie, con immediata e visibile diminuzione dei tempi, rispettivamente, di liquidazione delle fatture e di evasione delle pratiche edilizie.
- l'avvio e l'utilizzo di software istituzionali centralizzati quali workflow per protocollo informatico, delibere e determine, sta innescando processi di dematerializzazione degli atti pubblici, producendo un risparmio sia del costo degli applicativi, sia di materiali quali carta, cartucce stampanti ecc.
- da ultimo si è indetto concorso pubblico per alzare la qualità del personale tecnico informatico in dotazione all'ente arricchendo l'ufficio con il reclutamento di n. 1 Istruttore Direttivo Informatico.

### **2. Sviluppo del Piano triennale per l'individuazione di misure finalizzate alla razionalizzazione dell'utilizzo delle dotazioni strumentali informatiche che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione dell'ufficio**

Di seguito si riassumono le misure di razionalizzazione che si intende adottare per il prossimo triennio 2016/2018:

<b>ANNO 2016</b>
------------------

Nel corso del 2016 si auspica di attivare a pieno regime i servizi forniti dall'appaltatore della realizzazione del progetto definitivo dell'intervento avente ad oggetto lo *"Sviluppo del sistema di E-Government regionale nell'Area Vasta Valle d'Itria*. Il progetto è interamente finanziato con fondi comunitari e consentirà all'ente di effettuare un importante *upgrade* in ambito di informatizzazione dei servizi, digitalizzazione dei processi e de materializzazione degli archivi.

In particolare si riporta di seguito una sintesi esplicativa del progetto.

L'aggregazione dei Comuni dell'Area Vasta della Valle d'Itria, tutti localizzati nell'ambito territoriale della Provincia di Bari, con un solo comune in Provincia di Taranto e uno in quella di Brindisi, comprende un bacino complessivo di utenza pari a circa 181.978 (ISTAT 2001) residenti, con 8 Comuni e 3 Province.

Gli obiettivi generali del Progetto, in linea con quanto riportato nel documento CRIPAL "servizi pubblici della PAL prioritariamente informatizzabili", determina dirigenziale del Direttore Area Politiche per lo sviluppo, il lavoro e l'innovazione n.6 del 30/06/2009, sono:

- **La Diffusione omogenea dei servizi presso la PA locale.** Tutti gli Enti del territorio devono erogare un set di servizi di base da garantire al loro interno, a cittadini e ad imprese;
- **La Standardizzazione dei servizi nella PA locale.** Tutti gli Enti del territorio devono sviluppare ed erogare i servizi sulla base di standard nazionali e standard regionali;



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

- **La Gerarchizzazione dei servizi.** Tutti gli Enti del territorio devono seguire un percorso logico stabilito di sviluppo e diffusione dei servizi. Tale percorso è basato sul principio dell'attivazione prioritaria di quei servizi la cui funzionalità impatta direttamente o sull'attivazione di altri servizi e/o sulla crescita economica e sociale del sistema regionale;
- **La Valorizzazione dei servizi trasversali.** Tutti gli Enti del territorio devono sviluppare ed erogare servizi che siano per loro natura rilevanti per soddisfare un elevato numero di bisogni espressi dall'interno delle stessi Enti Locali, da cittadini e imprese.

L'obiettivo specifico è quello di realizzare un network fra le amministrazioni di Area Vasta capace di consentire ad una pluralità di amministrazioni, tenuti all'osservanza del DPR 445/2000, di condividere un percorso progettuale che preveda, a regime, un'infrastruttura tecnologica ed organizzativa centralizzata capace di:

- Erogare servizi di base per una gestione informatizzata degli atti amministrativi nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale e della nuova strategia regionale per lo sviluppo del sistema di E-Government;
- Consentire a cittadini ed imprese l'attivazione ed il completamento di servizi di pubblica utilità per via telematica senza doversi necessariamente recare fisicamente presso gli sportelli degli Enti.

Al fine di perseguire l'obiettivo regionale di favorire l'erogazione uniforme dei servizi individuati dal CRIPAL, secondo standard predefiniti, sarà fondamentale, la predisposizione di servizi digitali e soluzioni applicative capaci di migliorare la gestione dei servizi interni abilitanti: sistemi di dematerializzazione del cartaceo, di protocollo informatico, di firma digitale, di workflow documentale, di monitoraggio dei processi.

Lo sviluppo del progetto non può pertanto prescindere:

- dalla verifica della disponibilità dei servizi di priorità 1, 2 e 3 presso tutti i Comuni, al fine di poter giungere ad un utilizzo uniforme, in conformità alle linee guida CRIPAL e all'uso effettivo da parte di tutti i Comuni dell'Area Vasta dei servizi per l'efficacia interna;
- dall'uso di moduli applicativi e/o soluzioni ICT già realizzate o in corso di realizzazione nell'ambito di progetti e iniziative regionali.

Nei casi di non conformità o non disponibilità, saranno rese fruibili le necessarie tecnologie e verrà fornito il supporto assistenziale e supporto per l'avviamento e l'uso in esercizio.

Verrà anche realizzato un servizio di priorità 3 "circolarità anagrafica", per permettere a tutti i Comuni di utilizzare il Sistema XML-SAIA v2, messo a disposizione dal Ministero dell'Interno per popolare l'Indice Nazionale delle Anagrafi e per notificare le variazioni anagrafiche.

L'attività di adattamento sarà supportato da una analisi dei processi per la loro razionalizzazione con metodologie e formalismi atti alla comprensione dello stato attuale, ex-ante l'introduzione dell'innovazione (fase di analisi AS IS) e allo stato "obiettivo" (fase di analisi TO BE), ex-post l'introduzione delle ICT nei processi interni.



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

L'adattamento comprenderà quindi un insieme di "linee guida e checklist" di riorganizzazione dei processi, di re-distribuzione delle singole attività amministrative, di sostituzione dei documenti cartacei con gli equivalenti in digitale. Una volta consolidato e validato il modello a tendere (TO BE) questo sarà codificato nel sistema informatico (mediante il motore di workflow), saranno standardizzati i documenti da produrre, saranno definite le matrici di responsabilità e avviata la fase di affiancamento.

L'insieme delle su elencate operazioni di "adattamento metodologico" sarà condotta procedendo prima con un censimento completo dei procedimenti amministrativi in capo ad un Ufficio/Servizio comunale (per es. il Servizio Sportello Unico per l'Edilizia del Comune di Monopoli) e poi con l'automazione di ciascun singolo procedimento (per esempio dalla Denuncia di Inizio Attività fino al Permesso di Costruire).

Il progetto consentirà di fatto a costo zero per l'amministrazione di rinnovare diversi software applicativi e soprattutto di abbattere sensibilmente i costi di gestione e manutenzione della apparato di network e server.

Per il resto, l'acquisto dell'hardware continua ad essere effettuato preferibilmente attraverso CONSIP.

In ottemperanza alla normativa vigente il canale di preferenziale di acquisto extra CONSIP è individuato nel MEPA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione).

Si conserverà la gestione di tali acquisti in via accentrata presso il Servizio Informatico comunale previa definizione, altresì, un piano delle attrezzature informatiche per tutto l'Ente.

Si proseguirà con la scelta organizzativa di conservare la centralizzazione e procedimentalizzazione della ordinaria manutenzione hardware, software e della rete intranet precedentemente gestita dalle varie Ripartizioni con l'ausilio di diversi fornitori esterni. Dal 2008 il servizio di manutenzione ordinaria è effettuato, infatti, dal Servizio Informatico che è supportato da appositi soggetti fornitori dei pezzi di ricambio appositamente selezionati.

In ordine alle installazioni dei software di base e applicativi, si proseguirà nella scelta di effettuare le stesse attraverso le unità del Servizio Informatico, con riduzione dei costi degli interventi di assistenza esterna.

La individuazione di apposito partner per l'assistenza continua della rete e per gli interventi di manutenzione hardware e software specialistici ovvero di manutenzione ordinaria nei casi in cui il servizio informatico comunale non possa adempiervi direttamente, ha garantito sensibile aumento dell'efficienza del sistema.

I vecchi hardware, tranne quelli fuori uso, per quanto possibile, verranno acquisiti e rigenerati dal Servizio Informatico per destinarli ad uffici che ne risultano ancora sprovvisti, evitando l'acquisto di nuove attrezzature.



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

Il rinnovamento della rete civica dell'ente attraverso un sistema di gestione in economia dei servizi di popolamento ha garantito un sensibile risparmio in quanto tale servizio è gestito direttamente dall'URP e dai singoli uffici a costo zero, circoscrivendo la spesa all'essenziale rappresentato dal servizio di manutenzione e assistenza tecnica.

Nel corso del 2016, in continuità alle attività iniziate nel corso del 2015, l'Amministrazione proseguirà con l'upgrade delle workstation in sostituzione di quelle con sistemi operativi ormai obsoleti, non più manutenibili ed incompatibili con le nuove dotazioni software. Laddove tale operazione non possa avvenire tramite l'installazione della versione più aggiornata del sistema operativo a causa dell'incompatibilità con l'hardware dei pc sarà necessario l'acquisto di nuovi pc. Dai pc dismessi saranno recuperate le componenti funzionanti in maniera tale da poterle riutilizzare come pezzi di ricambio in caso di necessità.

Sfruttando il progetto Area Vasta fra i nuovi sistemi software l'Amministrazione, in sostituzione all'attuale, si doterà di un nuovo sistema di protocollo basato su tecnologia web e fruibile via browser web. Tale sistema si integrerà con gli attuali software in uso presso l'Amministrazione con particolare riguardo al sistema di gestione contabile web.

Fra le principali peculiarità garantite dai nuovi software vi sono:

- la protocollazione (istantanea e massiva differita);
- la gestione dei flussi documentali;
- la fatturazione elettronica;
- la gestione dei documenti digitali interagendo con il sistema di firma elettronica e conservazione sostitutiva

In merito alla conservazione sostitutiva in osservanza disposizioni legislative normative e regolamentari in materia ( in particolare il Codice dell'Amministrazione Digitale - D. Lgs 7 marzo 2005 n. 82 s.m.i., il DPCM 3/12/2013 e il DPCM 13/11/2014, D. Lgs 30 giugno 2003 n. 196) l'Amministrazione ha definito il proprio manuale di gestione dei documenti informatici nel quale esplicita come questi vengono trattati, gestiti e conservati con l'ausilio dei sistemi informatici di cui è dotata.

In particolare l'Amministrazione produce i propri documenti informatici in diverse modalità quali:

- redazione tramite appositi software;
- acquisizione per via telematica;
- aggregazione o generazione da un insieme di dati provenienti da una o più basi dati

Tramite la piattaforma software in dotazione tali documenti sono inviati al sistema di conservazione documentale fornito da conservatore accreditato esterno in conformità a quanto consentito dal CAD nonché dalle linee guida di Agid.



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

Nell'ambito dell'evoluzione tecnologica l'Amministrazione si è dotata della nuova piattaforma integrata del Sistema Informativo Territoriale (SIT) e per la gestione dei tributi e dell'anagrafe. A questo si aggiungerà il modulo per la donazione degli organi.

Inoltre, in conformità alla circolare dell'Agid ("Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" GU N. 31 del 7 febbraio 2014), l'Amministrazione aderirà al sistema PagoPa in particolare al nodo dei pagamenti SPC al fine di consentire i pagamenti elettronici a proprio favore da parte di cittadini ed imprese.

### ANNO 2017

Si prevede il mantenimento della situazione del precedente anno con tutte le procedure a regime e perfettamente operative.

È previsto l'acquisto di hardware al fine di virtualizzare i server presenti nella propria server farm. In particolare si inizieranno a predisporre gli apparati necessari al processo di virtualizzazione con lo scopo di realizzare la propria cloud privata.

Questo ha dei notevoli impatti in termini di performance dei sistemi nonché sul risparmio energetico derivato dall'utilizzo della tecnologia cloud e dei sistemi virtuali.

La virtualizzazione di server, normalmente riferita con il solo termine di virtualizzazione, permette di mulare l'hardware di un server, consentendo l'esecuzione di differenti sistemi operativi server in macchine virtuali. E' possibile, quindi, ottimizzare e massimizzare l'utilizzo delle periferiche presenti nei server, che normalmente vengono usate in una percentuale che si attesta intorno al 20-30% delle reali prestazioni raggiungibili. Tutto ciò consente di sfruttare un server al massimo delle potenzialità, risparmiando costi di acquisto, installazione, gestione e tutti i costi indotti, dovuti all'acquisizione di un nuovo server. L'obiettivo è quindi di eseguire sullo stesso hardware differenti OS, consolidando in un unico server tutto il workload suddiviso normalmente su server differenti.

E' noto che una crescita in quantità delle applicazioni e dei server porta inevitabilmente a problematiche come:

- aumento dei costi in termini di spazio (unità di armadio RACK, spazio impegnato da cavi, ecc)
- consumo di elettricità del nuovo server connettività (costo delle connessioni, delle schede in fibra ottica per eventuali collegamenti in SAN, porte impegnate sugli switch)
- consumo di elettricità dei condizionatori per raffreddare il calore prodotto dal nuovo server e di utilizzo delle risorse macchina.



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

Un vantaggio innegabile della struttura virtualizzata rispetto a quella classica è senz'altro la possibilità di fare un backup realmente completo della macchina, comprese quindi le impostazioni del sistema operativo, che tante volte sono la parte più critica da ripristinare su alcuni server.

Un ulteriore e non meno importante vantaggio sta anche nella grande semplicità con cui è ora possibile gestire l'evoluzione tecnologica. Se un sistema hardware diventa obsoleto è possibile migrare in maniera abbastanza facile i server su macchine di ultima generazione (tra l'altro guadagnando in performance) senza dover reinstallare tutto, ma solamente reinstallando lo strato emulato e ripristinando i file delle macchine virtuali. Senza contare la possibilità di eseguire test fuori linea in modo molto semplice, per rendere ancora più lineare la migrazione.

L'esigenza, quindi, di virtualizzare i sistemi potrebbe nascere dalla consapevolezza che un server virtuale sfrutta molto meglio le risorse a sua disposizione i processori, memoria, disco rispetto a un server fisico, soprattutto nel caso di configurazioni in alta affidabilità con un server attivo e uno passivo. Inoltre, potrebbe essere la soluzione per quelle aziende che hanno CED di piccole dimensioni, composti da pochi RACK (network, storage e server), senza la possibilità di aggiungere altri armadi e condizionatori.

Fra i vantaggi della virtualizzazione è possibile duplicare la macchina virtuale (server) con un semplice copia e incolla, visto che in questo caso l'immagine del server è effettivamente un file, per creare altri server virtuali, con un enorme risparmio di tempo e soprattutto di costi.

Con l'acquisto del nuovo hardware fra le intenzioni dell'Amministrazione vi è il potenziamento della propria SAN (Storage Area Network) al fine di disporre di spazio disco per sopperire alla conservazione dei propri dati digitali.

Fra i progetti vi è l'implementazione di un sistema di storage configurato in modalità file system distribuito con replica sincrona fra siti ovvero fra le sedi dell'Amministrazione. In particolare il sistema sarà configurato in modalità tale da garantire business continuity, fault tolerance in conformità al piano di disaster recovery nonché quanto disposto dal CAD e dalle linee guida di Agid.

Fra gli obiettivi nel 2016 dell'Amministrazione vi è il potenziamento della rete regionale RUPAR da utilizzare prevalentemente per le connessioni wi-fi hot spot gratuite per la Città di Monopoli.

Resta consolidato dall'anno precedente l'accordo quadro pluriennale per la fornitura di ricambi hardware, sempre col contributo del Servizio Informatico interno all'Ente.

Si prevede l'attuazione del progetto di omogeneizzare i software applicativi utilizzando, per quanto possibile, un'unica piattaforma.

**ANNO 2018**

Si prevede il mantenimento della situazione del precedente anno con tutte le procedure a regime e perfettamente operative.



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

Sono previsti acquisti di hardware per il potenziamento dell'infrastruttura della cloud privata della farm e della SAN per lo storage in continuità agli interventi svolti nel corso dell'anno 2016.

Resta consolidato dall'anno precedente l'accordo quadro pluriennale per la fornitura di ricambi hardware, sempre col contributo del Servizio Informatico interno all'Ente.

Si prevede di gestire a regime il progetto di omogeneizzare i software applicativi utilizzando, per quanto possibile, un'unica piattaforma.

### **3. Misure di razionalizzazione dell'uso della telefonia mobile.**

Anche in ordine alla previsione di cui al comma 595, dell'art. 1 della legge 244/2007, si da atto che il Comune di Monopoli ha già adottato adeguate misure di contenimento dell'uso della telefonia mobile.

In particolare con delibera di giunta comunale n. 27 del 9.3.2007 si è attivato il servizio di telefonia mobile circoscrivendo lo stesso esclusivamente al Sindaco, agli Assessori, ai consiglieri comunali delegati dal sindaco, al segretario generale, ai Dirigenti e al personale dipendente indicato dai Dirigenti adibito a mansioni esercitate in prevalenza fuori dalla sede dell'amministrazione e che per esigenze di servizio debba assicurare pronta reperibilità.

Ad oggi, non si è ritenuto necessario offrire, indiscriminatamente, a tutti i soggetti innanzi indicati tale servizio, ma solo a coloro che ne abbiano fatto espressa richiesta.

I terminali offerti in dotazione, sono acquisiti sia in nolo che nella forma di acquisto rateale dall'Ente e le SIM intestate al comune di Monopoli, prevedono per le chiamate private l'addebito automatico su conto corrente personale ovvero su carta di credito.

Il servizio di telefonia mobile e di nolo dei terminali telefonici è fornito da Telecom Italia Mobile appaltatore Consip per tutte le pubbliche amministrazioni che aderiscono alla convenzione di riferimento.

A tutela della riservatezza e dei dati personali solo il Dirigente responsabile del servizio ed una unità delegata possono effettuare la verifica del dettaglio del traffico mediante accesso diretto alla banca dati dell'operatore telefonico.

I controlli, dato l'esiguo numero di terminali attivi sono effettuati, non a campione, ma bimensilmente su ogni SIM.

Con tali accorgimenti è stato possibile controllare e di fatto "cristallizzare" la spesa che non assume ad oggi alcuna significativa tendenza in aumento.



## CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

Importante è anche il processo di sostituzione, per quanto possibile, delle SIM con numeri in abbonamento con SIM con numeri con tariffa prepagata. Ciò offre un duplice vantaggio in termini di risparmio: 1) controllo certo della spesa; 2) risparmi della tassa di concessione governativa richiesta da Agenzia delle Entrate solo per gli abbonamenti (Su questo tema si è operato un approfondimento normativo e di giurisprudenza con conseguente azione giudiziaria contro l'Agenzia delle Entrate promossa dinanzi alla commissione tributaria, che ha espresso in primo grado sentenza di accoglimento della istanza avanzata per l'ottenimento del rimborso della tassa indebitamente richiesta oltre gli interessi. Il giudizio definitivo risulta attualmente pendente a fronte del ricorso presentato da Agenzia delle Entrate).

Ciò ha determinato un risultato importante in termini di risparmio economico.

La politica innanzi descritta di gestione della spesa per telefonia mobile ha consentito di fatto un controllo della risorsa a disposizione che non subisce incrementi consentendoci di assorbire a costo zero eventuali spese aggiuntive connesse alla attivazione di linea dati che sempre più utenti richiedono per la gestione dal terminale mobile della posta elettronica istituzionale, strumento di lavoro ormai divenuto essenziale.

Il grande lavoro svolto ha consentito un abbattimento dei costi molto importante attestato dai seguenti dati:

<b>anno</b>	<b>Spesa a consuntivo per telefonia mobile aziendale</b>
<b>2011</b>	euro 13.306,51
<b>2012</b>	euro 5.886,88
<b>2013</b>	euro 4.709,94
<b>2014</b>	euro 4.707,09
<b>2015</b>	Spesa stimata € 4.000,00

Monopoli, 16.11.2015

il dirigente  
dott. Pietro D'Amico

