



COMUNE DI RAVENNA

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)

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

A tale fine l'U.O. Sistemi Informativi, territoriali e informatici (SITI) ha svolto la parte di propria competenza inerenti le dotazioni strumentali affidate.

Nel corso del 2016 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** – è stato stipulato un contratto di helpdesk e manutenzione con una delle migliori ditte del settore, permettendo l'ampliamento delle ore di disponibilità settimanali dell'helpdesk e garantendo netti miglioramenti negli SLA (Service Level Agreement), con un ritorno positivo sul livello del servizio verso gli utenti interni. I costi complessivi del servizio sono comunque contenuti e sotto controllo.
- 2) **INVENTARIO HW** – L'inventario della strumentazione è stato costantemente aggiornato al fine di avere sotto controllo le tipologie, le caratteristiche e la dislocazione della strumentazione informatica dell'Ente; a tal fine, il sistema di gestione dell'inventario, così come il database degli utenti, è stato integrato col sistema di gestione dei ticket dell'helpdesk.
- 3) **OPEN OFFICE** – Al fine di contenere il costo delle licenze di Office, è proseguita l'installazione degli strumenti di produttività individuale open (Calc e Writer) sui nuovi PC, salvo nei casi in cui la necessità di prodotti Microsoft non fosse esplicitamente motivata dal dirigente richiedente). Sono state migrate o adattate a tecnologia web e/o open (da Access a JAVA e/o .NET) le procedure on-line di gestione contributi per i libri di testo, l'applicazione "creditori" e, seppur temporaneamente (per vincoli temporali), l'applicazione "Progressioni orizzontali";
- 4) **POLITICHE DI SICUREZZA** – sono confermate e restano attive le politiche di sicurezza già implementate, con una gestione centralizzata delle postazioni di lavoro e controllo software della navigazione internet, per minimizzare le configurazioni da gestire, standardizzare le tipologie di malfunzionamento e garantire tempi certi di ripristino della funzionalità; il vademecum della sicurezza, contenente alcune prassi e buone pratiche per aiutare gli utenti della rete ad un corretto utilizzo delle risorse, è pubblicato in *Intranos* e tenuto costantemente aggiornato;

- 5) **SISTEMA DI CONTINUITA' OPERATIVA ATTIVATO** – il sistema è stato potenziato, mediante l'acquisto e l'implementazione di tutte le componenti di rete necessarie, giungendo ad una configurazione in modalità *campus* dei due *datacenter* del Comune, ottenendo così una resilienza quasi totale ai singoli guasti;
- 6) **ASSISTENZA REMOTA POTENZIATA:** mediante l'utilizzo di software appositi, la tele assistenza agli utenti è stata ottimizzata e potenziata in modo da contenere i costi ed i tempi di ripristino delle funzionalità *software* e *hardware* della postazione di lavoro, anche per le postazioni non direttamente connesse alla rete comunale o connesse con banda particolarmente limitata;
- 7) **DEMATERIALIZZAZIONE** – La procedura online della firma dei cartellini, per quanto non pienamente funzionale per il processo di cambiamento del sistema in atto, è stata estesa alla quasi totalità degli utenti dell'Ente. E' stata acquisito, ed è in fase di implementazione, un nuovo sistema documentale, realizzato in tecnologia open/web, più evoluto rispetto all'attuale, che consentirà all'Ente di rispettare le scadenze della normativa in termini di dematerializzazione e di avere un sistema di protocollo e atti conforme al modello di amministrazione digitale previsto dalla convenzione CN-ER. E' stato implementato, inizialmente in test, un sistema open source di pubblicazione sondaggi on-line che permetterà di minimizzare i tempi di processo e contenere sia i costi di piattaforma che i costi di trascrizione dei risultati.

Vantaggi organizzativi e di spesa - Le misure pianificate per il triennio 2016 – 2018 hanno portato nel 2016 i seguenti vantaggi e risparmi:

- 1) **HELPDESK, MANUTENZIONE, INVENTARIO** – contenimento della spesa per helpdesk e manutenzione postazioni di lavoro all'interno di un valore a canone prefissato, miglioramento qualitativo delle banche dati di gestione del parco informatico. Miglioramento del livello di servizio percepito dagli utenti con ampliamento della fascia orario di funzionamento nei giorni lavorativi, con aggiunta del servizio da remoto il sabato mattina.
- 2) **LICENZE D'USO** – riduzione, in numero o tipologia di licenza (es. passaggio da licenze "Professional" a licenze "Standard"), delle installazioni MS Office di produttività individuale ed utilizzo di Open Office per un contenimento nell'acquisto di licenze MS Office, mantenute 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) **MANUTENZIONE E SICUREZZA DEI SISTEMI** – I sistemi in continuità operativa e la gestione centralizzata delle postazioni di lavoro, insieme ad un miglioramento qualitativo delle banche dati di gestione, hanno garantito una maggiore efficacia e razionalizzazione sia delle attività sistemistiche che dell'utilizzo delle risorse *hardware* e *software*, con relativa riduzione delle risorse uomo dedicate al ripristino di funzionalità. Le misure adottate hanno portato ad un generale contenimento dei costi di manutenzione *hardware* sia dei server che delle postazioni di lavoro