



**COMUNE DI GIULIANOVA**

**PROVINCIA DI TERAMO**

**UNITA' ORGANIZZATIVA AUTONOMA**

**Servizi sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale**

***Rapporto sullo stato di transizione al digitale 2020***

**e**

***Piano Triennale ICT 2021-2023***

## Indice generale

Premessa.....	4
1. Funzioni specifiche Servizi di sviluppo Sistemi Informativi per la transizione digitale.....	4
2. Risorse umane impegnate e fabbisogni.....	7
3. Executive summary del rapporto.....	8
4. Infrastruttura comunale.....	10
4.1 I Data center comunali.....	10
4.2 Connettività.....	14
4.2.1 Gestione connessioni remote sicure mediante certificati digitali.....	15
4.2.2 Gestione della intranet comunale e relativa estensione e servizi ICT connessi.....	16
4.2.3 Gestione del servizio Wi-Fi pubblico negli edifici comunali e nelle scuole.....	19
4.3 Migrazione verso il cloud della PA.....	22
4.3.1 Governance dei procedimenti con il sistema informatico di gestione documentale per la transizione al digitale.....	23
5. Implementazione di misure di sicurezza (cyber security).....	25
6. Gestione del sistema di telefonia VoIP.....	26
6.1 Gestione servizio Fax digitale e progressiva eliminazione di fax tradizionali.....	27
7. Gestione del sistema di videosorveglianza integrato comunale.....	28
8. Assistenza hardware e software delle Postazioni di Lavoro.....	30
8.1 Interventi tecnici di supporto per lo svolgimento delle attività istituzionali.....	32
9. Supporto per l'erogazione di servizi ICT nelle scuole.....	32
10. Erogazione di specifici servizi ICT alla società Giulianova Patrimonio Srl.....	33
11. Adesione alle piattaforme nazionali abilitanti.....	33
11.1 Piattaforma PagoPA: stato di attuazione dei pagamenti elettronici.....	34
12. Obiettivi di accessibilità del sito web dell'Ente.....	36
12.1 Nuovo portale web istituzionale.....	37
13. Supporto per l'attuazione del piano anticorruzione.....	37
14. Supporto per le attività di trattamento dei dati personali: Adempimenti GDPR e Codice	

Privacy.....	38
15. Gestione procedimenti amministrativi per l'acquisizione dei beni e servizi ICT.....	40
15.1 Procedure di e-procurement con il MePA.....	41
15.2 Procedure di e-procurement con Convenzioni e Accordi-Quadro CONSIP.....	43
16. Razionalizzazione spese ICT.....	45
16.1 Economie strutturali dalla razionalizzazione spese di telefonia e dati.....	46
17. Pianificazione obiettivi operativi 2021-2023.....	49

## Indice delle illustrazioni

<i>Illustrazione 1: Retro del Sistema Blade.....</i>	<i>12</i>
<i>Illustrazione 2: Fronte del Sistema Blade.....</i>	<i>12</i>
<i>Illustrazione 3: Mappatura delle risorse virtuali gestite in un host dell'infrastruttura IT.....</i>	<i>13</i>
<i>Illustrazione 4: Schema di rete della intranet comunale.....</i>	<i>18</i>
<i>Illustrazione 5: Es. gestione centralizzata con mappatura AP Scuola "De Amicis".....</i>	<i>20</i>
<i>Illustrazione 6: Spesa dati e telefonia analogico/VoIP 2012-2020.....</i>	<i>47</i>
<i>Illustrazione 7: Andamento spesa intranet/internet e telefonia analogico/VoIP 2012-2020.....</i>	<i>48</i>

## Revisioni del documento

Ver.	Data	Modifiche apportate	Redattori/Revisori/Supervisor - Ruoli
1.3	02.01.2021	Bozza del documento	<b>Dott. Gabriele Massimiani</b> – Chief Information Officer (CIO), Project Manager (PM) e System Administrator (SA) <b>(Redattore)</b>
2.0	29.06.2021	Versione finale del documento Correzioni e perfezionamenti del testo	<b>Dott. Gabriele Massimiani</b> – CIO, PM e SA <b>(Redattore/Revisore)</b> <b>Dott. Adriano di Ferdinando</b> – Technical Specialist <b>(Collaboratore Revisore)</b> <b>Dott.ssa Raffaella D'Egidio</b> – Dirigente del Servizio <b>(Supervisore)</b>

### Info Servizi di Sviluppo Sistemi Informativi per la Transizione Digitale - Comune di Giulianova

Email: [g.massimiani@comune.giulianova.te.it](mailto:g.massimiani@comune.giulianova.te.it) Tel.: 085.8021236

Email: [a.diferdinando@comune.giulianova.te.it](mailto:a.diferdinando@comune.giulianova.te.it) Tel.: 085.8021121

## Premessa

L'Ufficio **Servizi di sviluppo Sistemi Informativi per la transizione digitale** (S.S.I.) è un'unità organizzativa (U.O.) autonoma prevista dalla nuova riorganizzazione dell'Ente, quest'ultima approvata con Delibera di Giunta Comunale (DGC) n. 41 del 01.10.2019, che svolge i compiti specifici dell'*Ufficio per la transizione al Digitale*, quest'ultimo definito dall'art. 17, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale, ovvero il D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. (c.d. "CAD"), per la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità. Il Servizio è nato al fine di assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione prodotta dall'Ente in modalità digitale, secondo i dettami del Codice dell'Amministrazione Digitale (c.d. "CAD"), ovvero il D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. Per tali finalità il S.S.I. si organizza ed agisce utilizzando, con le modalità più appropriate, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), nel rispetto della disciplina rilevante in materia di trattamento dei dati personali e, in particolare, delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (c.d. "GDPR") relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, così come recepito dall'Italia con il D.Lgs. 101/2018 che modifica il D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (c.d. "Codice della privacy").

Il S.S.I. individua ed implementa soluzioni ICT volte a semplificare le comunicazioni tra l'Ente, i cittadini e le imprese mediante l'uso delle nuove tecnologie telematiche, anche attraverso lo sviluppo tecnologico di nuovi *Sistemi Informativi*.

## 1. Funzioni specifiche Servizi di sviluppo Sistemi Informativi per la transizione digitale

All'U.O. **Servizi di sviluppo Sistemi Informativi per la transizione digitale** (d'ora in avanti "S.S.I.") comunale sono affidati i compiti specifici dell'**Ufficio per la Transizione Digitale** (di cui all'art. 17, comma 1, del CAD) atti a garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'Ente, queste ultime definite a livello

nazionale in coerenza con le regole tecniche di cui all'art. 71 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. (c.d. "CAD"). Pertanto, il S.S.I. svolge le funzionalità inerenti la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

In particolare, al S.S.I. del Comune sono assegnate le seguenti funzioni specifiche di settore:

1. Individua le soluzioni di ICT (Information and Communication Technology) innovative finalizzate all'abbattimento dei costi delle attività tecnico-amministrative dell'Ente garantendone al contempo il miglioramento dell'efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa;
2. Amministra, gestisce e mantiene l'architettura infrastrutturale della intranet comunale (LAN, WLAN, WAN, etc.) assicurando la continuità dell'attività lavorativa dei dipendenti anche in smart-working;
3. Amministra e gestisce il sistema di telefonia digitale "VoIP" e il servizio di fax digitale mediante il *Call Management System Unified CM Administration*;
4. Garantisce i servizi di assistenza tecnica hardware e software ai dispositivi informatici (PC, stampanti multifunzione, scanner,..etc.) dei dipendenti comunali;
5. Indirizza, pianifica, coordina e monitora lo sviluppo delle politiche di sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture del Comune mediante il management dei sistemi di controllo passivo, attivo o proattivo (dispositivi fisici e virtuali di routing e di firewalling) sul traffico della intranet Comunale, anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all'art. 51, c. 1 del CAD;
6. Indirizza, coordina e monitora la pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione (Wireless e Wired, Intranet/Internet) e di fonia (analogica/digitale) del Comune;
7. Garantisce l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promuove l'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;
8. Garantisce le attività di supporto alla gestione, assistenza e manutenzione del sistema di videosorveglianza integrato comunale alla Polizia Municipale ed alle altre Forze di Polizia (Questura, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc.) che usufruiscono

- del medesimo servizio;
9. Adotta soluzioni tecnologiche hardware e software per soddisfare le richieste di organizzazione/riorganizzazione dell'Ente necessarie per il corretto utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
  10. Pianifica e coordina gli acquisti di soluzioni ICT e di sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione compatibilmente con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti dal *Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione* di cui all'art. 14-bis, c. 2 lett. b), anche attraverso la relativa predisposizione della documentazione di gare d'appalto, (disciplinari tecnici di gara, progettazione di servizi, capitolati tecnici, etc.);
  11. Inventaria la dotazione dei beni hardware e software e dei servizi informatici del Comune (c.d. "*Asset Management*") mediante l'ausilio di sistemi informatici sviluppati "ad hoc";
  12. Gestisce l'infrastruttura IT (Data Center) del Comune per l'erogazione dei servizi connessi (alla Posta elettronica, al Protocollo informatico, alla Gestione contabilità e stipendi, al Servizio Demografici e Stato civile, al Servizio Tributi ..etc.), inclusi i processi di backup e di replication dei servizi e dati per il Disaster Recovery;
  13. Garantisce supporto per l'operatività e le funzionalità del portale web istituzionale, del portale web sulla trasparenza, e dell'albo pretorio web del Comune, utilizzati come strumenti per favorire l'accessibilità totale alla governance dell'Ente a tutti i livelli (open data) e il rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità della macchina amministrativa, ai sensi delle normative vigenti in materia;
  14. Pianifica e coordina il processo di diffusione, all'interno dell'Ente, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi comunali, di cui all'art. 64-bis del CAD.
  15. Realizza percorsi formativi in ambito IT rivolti al personale interno ed esterno del Comune, anche mediante l'ausilio di ambienti di apprendimento multicanale (e-learning, comunità virtuali, social network etc.);
  16. Progetta e coordina iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini ed a imprese mediante la predisposizione di strumenti per la cooperazione applicativa tra PA, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra PA per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi infor-

mativi cooperativi;

17. Promuove iniziative attinenti l'attuazione di direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
18. Supporta la predisposizione di manuali e piani strategici ICT, nel rispetto del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) nonché delle regole tecniche/linee guida emanate ai sensi dell'art. 71 del CAD;
19. Coordina le attività e gli adempimenti previsti dalle disposizioni normative comunitarie e nazionali in materia di protezione dei dati personali.

## 2. Risorse umane impegnate e fabbisogni

L'Ufficio S.S.I. opera dal **31.12.2012**.

Le attività del S.S.I. nell'anno 2020 sono state portate avanti attraverso l'impiego delle seguenti n. 2 professionalità interne:

1. **Dott. Gabriele Massimiani**, in qualità di Amministratore di Sistema, designato con *DGC n. 94 del 11.06.2015*, coordinatore delle attività di informatizzazione dell'Ente e responsabile del procedimento degli atti afferenti l'Ufficio Sistemi Informativi (nominato con Provvedimento prot. n. 45127 del 30.11.2016).
2. **Dott. Adriano Di Ferdinando**, in qualità di Tecnico Informatico (a part-time al 50% fino al 14.05.2020 e full-time dal 15.05.2020 con D.D. (R.G.) n. 188 del 15.05.2020) a supporto delle attività del Servizio.

E', tuttavia, doveroso richiamare la **Circolare n.3 del 2018 del Ministro per la PA** che sollecita tutte le PA ad individuare all'interno dell'Ente la figura obbligatoria del **Responsabile per la Transizione Digitale** (RTD), definita dall'art. 17 del CAD. Suddetta figura, consolidata anche dal nuovo *Piano Triennale per l'informatica nella PA 2020-2022* (d'ora in avanti "*Piano Triennale*") dell'Agenda per l'Italia Digitale (AGID) e Dipartimento della Trasformazione Digitale (DTD) del Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione (MID), ha il compito di dirigere l'*Ufficio per la Transizione Digitale* (UTD) che, nel caso specifico del Comune di Giulianova, coincide con l'unità organizzativa dei *Servizi di sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale* (S.S.I.). Il RTD deve possedere le necessarie competenze tecnologiche, di informatica giuridica e di project management per il governo dei sistemi, come previsto dall'art. 17, c. 1-ter del CAD. Allo scopo, per selezionare suddetto profilo per il Comune di Giulianova è indispensabile accelerare il completamento delle assunzioni 2021 previste già previste nel 2020 per il servizio S.S.I. e riformalizzate con il vigente piano di fabbisogni di personale 2021-2023.

Come descritto nel precedente rapporto è doveroso evidenziare di nuovo come il servizio S.S.I. ha la necessità di portare avanti anche una *mole importante di procedimenti tecnico-amministrativi*, questi ultimi scaturiti:

- a) dalle procedure di approvvigionamento di beni e servizi ICT (descritti al par. 15 e relativi sotto-par.), ritenuti indispensabili per soddisfare i fabbisogni di ciascun ufficio dell'Ente nonché per erogare i servizi digitali al cittadino ed alle imprese del territorio;
- b) dagli adempimenti assegnati al S.S.I. inerenti il trattamento dei dati personali (descritti al par. 14).

Pertanto, si ribadisce la necessità di prevedere nella pianificazione dei fabbisogni di personale dell'Ente una **risorsa umana con profilo tecnico-amministrativo** da assegnare al Servizio S.S.I., da dedicare alle procedure ed agli adempimenti sopra richiamati alle lett. a) e b), in possesso di competenze specialistiche sulle procedure di gara d'appalto e gestione dei contratti pubblici, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici), e sul trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento (EU) 2016/679 (c.d. "GDPR") e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (Codice Privacy italiano).

### 3. Executive summary del rapporto

Il presente rapporto deve essere visto come uno strumento operativo e dinamico per completare il **processo di trasformazione digitale** in atto nel Comune di Giulianova, che è finalizzato al miglioramento dell'efficienza della macchina amministrativa e della qualità dei servizi erogati ai cittadini ed alle imprese del territorio.

Il conseguimento della trasformazione digitale dipende, anche e soprattutto, dalla capacità di coinvolgere tutti gli attori dell'Ente, ovvero gli amministratori locali (c.d. "*policy maker*") ed il personale a tutti i livelli (dirigenti, dipendenti e collaboratori), nelle azioni volte a far evolvere la digitalizzazione dei processi organizzativi dell'Ente, nonché per concretizzare l'attuazione operativa di nuovi servizi digitali di qualità destinati ai consumatori finali (ovvero cittadini ed imprese).

Come consolidato dal Piano Triennale 2020-2022, chi deve governare questo delicato processo di trasformazione digitale è sicuramente il **Responsabile per la Transizione Digitale** (RTD), che deve possedere poteri di impulso e di coordinamento per portare avanti le attività programmate. Infatti, il RTD rappresenta la figura centrale per lo sviluppo



del digitale nella PA come evidenziato nel vigente Piano Triennale.

Nell'ambito del succitato processo della trasformazione digitale, nel 2020 il S.S.I. ha svolto diverse *attività di governance* in relazione agli obiettivi dettati dalle linee d'azione del vigente *Piano Triennale 2020-2022*, alcuni di essi formalizzati nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2021-2022.

In particolare, sono state assicurate le seguenti attività:

1. Gestione dell'infrastruttura IT comunale comprensiva del management dei Data Center (DC), della connettività dati (intranet/internet) e telefonia digitale (VoIP), delle connettività remote all'infrastruttura mediante il rilascio certificati digitali (SSL-VPN) e del servizio Wi-Fi pubblico negli edifici comunali e nelle scuole, soprattutto nel **periodo emergenziale epidemiologico da COVID-19**;
2. Rilascio dei certificati digitali personali (SSL-VPN) ai dipendenti ed ai fornitori esterni per lo svolgimento di attività di smart-working soprattutto nel **periodo di piena emergenza sanitaria dovuta all'epidemia COVID-19** a partire da marzo 2020 ovvero dalle prime misure di "lock-down" poste dal Governo Italiano assicurando lo svolgimento delle prestazioni di lavoro agile di tutte le attività in completa sicurezza;
3. Policies IT volte alla migrazione verso il cloud della PA;
4. Implementazione di misure di sicurezza (cyber security) (par. 5);
5. Gestione del sistema di videosorveglianza integrato comunale con progetti finalizzati all'installazione e al potenziamento dello stesso (v. par. 7);
6. Supporto per l'erogazione di servizi ICT nelle scuole e alla società Giulianova Patrimonio Srl (v. par. 9 e 10);
7. Assistenza hardware e software delle Postazioni di Lavoro (v. par. 8);
8. Sviluppo di nuovi pagamenti elettronici (c.d. "PagoPA") spontanei con modalità informatiche per i cittadini e le imprese (v. par. 11);
9. Accessibilità del sito web istituzionale per garantire i principi di pubblicità e trasparenza dell'Ente supporto per l'attuazione del piano anticorruzione (v. par. 12 e 13);
10. Supporto per le attività di trattamento dei dati personali per gli adempimenti previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 e sm.i. (Codice

- Privacy nazionale) (v. par. 14);
11. Gestione dei beni informatici e dei relativi procedimenti amministrativi per l'acquisizione dei beni e servizi ICT via MePA e mediante Convenzioni ed Accordi-Quadro CONSIP (v. par. 15);
  12. Razionalizzazione spese ICT finalizzata ad ottenere economie strutturali (v. par. 16).

Nel presente documento, inoltre, sono stati pianificati nuovi obiettivi operativi da conseguire nel prossimo triennio 2021-2023, alcuni dei quali attualmente in corso d'opera. Essi dovranno essere calati all'interno dell'organizzazione dell'Ente, in coerenza con gli obiettivi definiti dal vigente *Piano triennale 2020-2022*. Alcuni dei succitati obiettivi sono stati formalizzati con il vigente Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e il Piano della Performance 2021-2023 (come descritto al par. 17).

Infine, la struttura del documento è realizzata sulla base del *modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA*, richiamato dal Piano Triennale 2020-2022.

Sulla base del succitato modello evolutivo, trova ispirazione parte della struttura del presente documento, che è costituito dai successivi paragrafi e sotto-paragrafi nei quali vengono descritti in dettaglio le attività sopra sintetizzate.

## 4. Infrastruttura comunale

L'infrastruttura IT dell'Ente è costituita da n. 2 (due) Data Center (DC), una di produzione e l'altra secondaria. Le stesse sono raggiungibili mediante una infrastruttura di rete di proprietà dell'Ente, cablata in parte fibra ottica e in parte in Wi-Fi, dotata di una connettività dati in banda ultra larga.

L'infrastruttura nel suo complesso viene descritta nei successivi sotto-paragrafi.

### 4.1 I Data center comunali

Il Servizio S.S.I. ha il compito di gestire n. 2 infrastrutture blade complesse di proprietà del Comune (entrambe operative dal 15.09.2014), ovvero il DC *di produzione*, ubicato c/o il Palazzo Municipale, e il DC *di replica*, ubicato c/o il mercato ittico comunale. La gestione comprende anche le attività di *backup* e di *replication* dei servizi digitali erogati dall'Ente, questi ultimi ospitati nell'ambiente virtuale dell'infrastruttura blade comunale.

Nel 2020 sono state gestite complessivamente oltre **n. 40 servizi digitali**, *on-premise* ovvero ospitati sui DC dell'Ente su ca. **n. 35 Virtual Machines (VM)** raggiungibili dalla intranet comunale mediante l'opportuna segmentazione di ca. **n. 60 Virtual Local Area Network (VLAN)**.

La succitata attività di management consente di assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi digitali connessi quali: la gestione e la conservazione dei documenti amministrativi informatici, il servizio di posta elettronica, il Protocollo informatico, la contabilità finanziaria, gli stipendi, il Servizio Demografici e Stato Civile, il Servizio Tributi, l'asta telematica del Mercato Ittico e tanti altri servizi comunali.

La gestione dei Data Center avviene sia dal punto di vista hardware che software.

Dal punto di vista hardware la gestione di ogni sistema blade, quest'ultimo contenuto nell'armadio rack da 42U, consiste nella gestione delle seguenti componenti (rappresentate nelle illustrazioni 1 e 2):

1. *Sistema Chassis* costituito da un certo numero di alloggiamenti lame ("bay blade"), di alloggiamenti per moduli switch ad alta velocità e di ventole per il sistema di raffreddamento con alimentatori di corrente (PSU – Power Supply Unit).
2. Sistema *Blade Server* costituito da **n. 4 lame FUJITSU BX 924 S4** di cui, **n. 3 lame** con 36 cores complessivi (con n. 2 CPU Intel Xeon E5-2630v2 6C/12T 2.60GHz 15MB Speed 7.2MHz - 6 cores per ogni CPU e 96 GB RAM), utilizzate per la **virtualizzazione** ed **n.1 lama** (con n. 1 CPU Intel Xeon E5-2620v2 6C/12T 2.10GHz 15MB con 6 cores, 32 GB RAM), dedicata per effettuare le **operazioni di backup e di replica**.
3. n. 2 apparati di *management blade* (uno master e l'altro slave) con funzionalità di watchdog del blade.
4. n. 4 *switch* per le *interconnessioni interne al blade* (connection blade - CB) ridondate ad alta affidabilità (HA) ovvero n. 2 switch ethernet e n. 2 switch fibre channel (FC).
3. n. 2 *switch stackable* per le *interconnessioni esterne al blade* con sistema di alimentazione di backup ridondata.
4. n. 1 *Sistema di Storage SAN/NAS* tipologia *Unified Storage*, costituito da un certo numero di dischi SAS e due controller con supporto modalità Active-Active, porte FC e porte GbE per la connessione alla SAN.

5. n. 1 *Sistema di storage per il backup* per gli ambienti di virtualizzazione, multi-disco per gestire via software il backup centralizzato del sistema.

L'attività di management è molto maggiore e complessa dal punto di vista software, in quanto viene effettuata con soluzioni cosiddette di *Software-defined* in modo da ridurre al minimo la complessità di gestione a livello hardware dell'infrastruttura IT. In particolare, l'ambiente virtualizzato dell'Ente viene gestito mediante l'ausilio di software per la virtualizzazione e per il backup dei produttori **VMware** e **Veeam** con il rinnovo annuale delle seguenti licenze d'uso: *n. 12 licenze VMware vSphere Standard Edition, n. 2 licenze VMware vCenter Server Standard Edition for vSphere e n. 12 licenze Veeam Availability Suite Enterprise for VMware.*



*Illustrazione 2: Fronte del Sistema Blade*

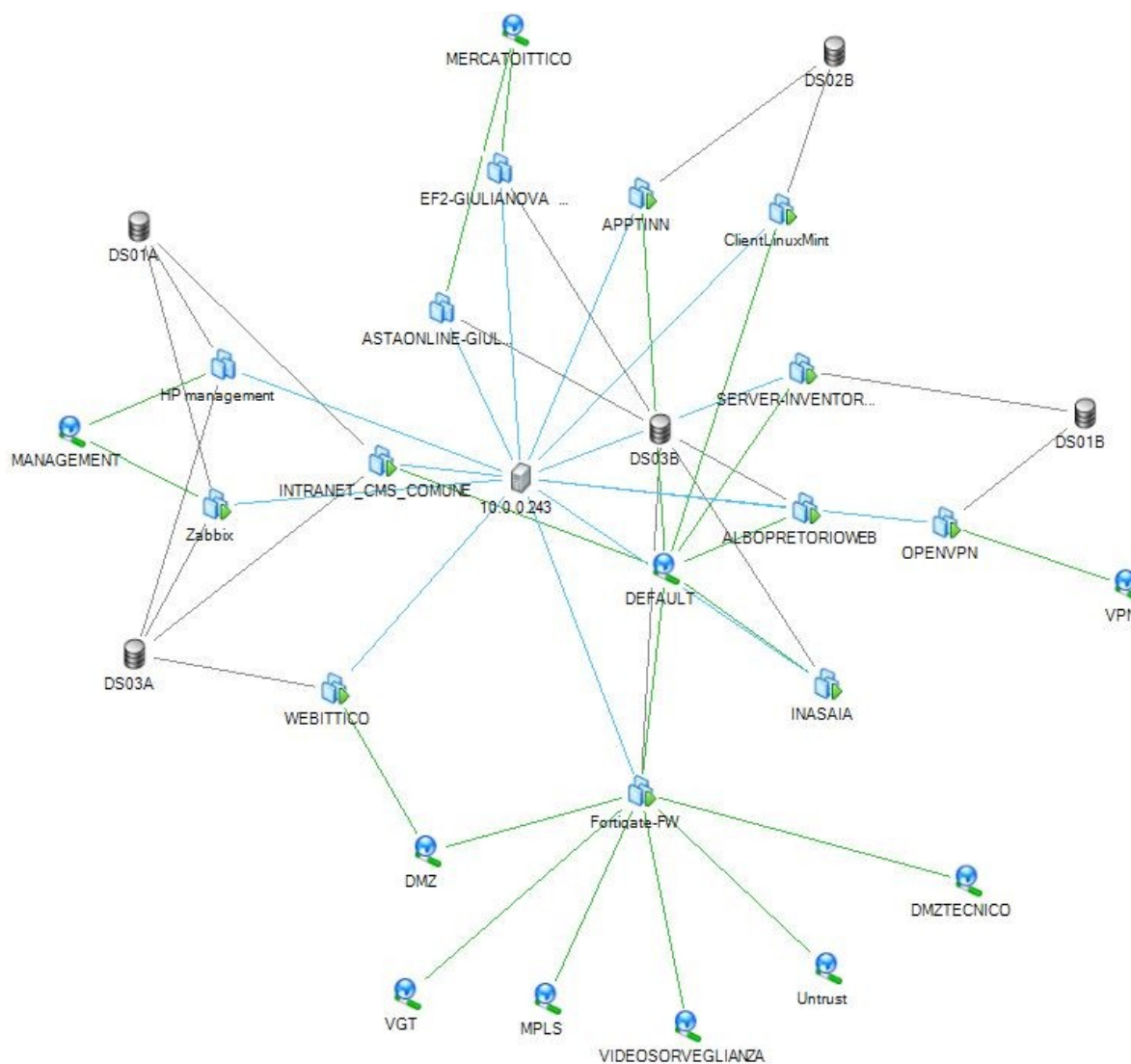


*Illustrazione 1: Retro del Sistema Blade*

Le principali operazioni di gestione che vengono effettuate a livello software sugli ambienti fisici e virtuali dell'infrastruttura comunale sono le seguenti:

1. Gestione delle policy e provisioning dello storage durante l'intero ciclo di vita delle singole VM.
2. Gestione dei jobs per l'automatizzazione dei backup e delle repliche delle singole VM.
3. Gestione e manutenzione dei server VM mediante operazioni di configurazione di sistema operativo (es. estensione unità disco) e di applicazione (es. Printer Server KNM e software Eliminacode).
4. Ripristino istantaneo delle VM e/o di alcuni file ospitati dai servizi comunali in caso di incidenti ovvero perdite accidentali.

5. Management e deployment delle applicazioni e dei dati necessari per garantire nuovi servizi al cittadino ed alle imprese.
6. Gestione del bilanciamento delle risorse IT in relazione alle esigenze di performance degli applicativi e delle VM nell'ambiente virtuale.



**Illustrazione 3: Mappatura delle risorse virtuali gestite in un host dell'infrastruttura IT**

L'infrastruttura IT comunale ha consentito di razionalizzare in termini di spazi fisici e di consumi energetici, gestione per l'erogazione dei servizi digitali del Comune, attraverso la virtualizzazione.

Infine, per garantire la continuità elettrica dell'infrastruttura IT dell'Ente viene gestito un

gruppo di continuità (UPS), installato nel Data Center di produzione, dotato di sensore di rilevamento della temperatura in modo da monitorare la temperatura ambientale del Data Center.

## 4.2 Connettività

Il Comune di Giulianova nel 2020 ha garantito la continuità dell'attività di ricognizione della propria connettività al fine di aumentare la qualità del servizio in termini di capacità di banda complessiva e di sicurezza, tenendo presente le linee d'azione dettate dal Piano Triennale 2020-2022.

A tal fine, nel 2020 è stato consolidato il servizio di connettività in base alle tariffe previste dal contratto quadro SPC 2.

Pertanto, conformemente a quanto previsto dal Piano Triennale, il Servizio S.S.I ha svolto le seguenti attività sul tema della connettività:

1. ha configurato la rete e coordinato le attività riferite al servizio del **progetto Wi-Fi Italia** al quale il Comune di Giulianova ha aderito che ha previsto l'installazione di *n. 12 hot-spot per il servizio WiFi* gratuito sul tutto il territorio a disposizione di tutti gli utenti fruitori;
2. ha ampliato ed adeguato la propria capacità di connessione attraverso una complessiva ri-progettazione dell'infrastruttura di rete basata sulle rete virtualizzate (VLAN) nell'ottica di avere una gestione centralizzata di routing e di processamento del traffico dell'intranet comunale;
3. ha adeguato la connettività a banda ultra larga (ca. 100 Mbps) per consentire a tutte le sedi comunali di:
  1. accedere a internet;
  2. accedere ai servizi cloud mediante l'interconnessione ai Poli Strategici Nazionali (PSN – Private Cloud) ovvero i Cloud Service Provider ( CSP – Public Cloud) per l'erogazione dei servizi cloud;
  3. consentire a cittadini e imprese di usufruire dei servizi pubblici messi a disposizione dall'Ente.

I suddetti interventi hanno consentito all'Ente di adeguare l'infrastruttura di rete ai seguenti principi minimi generali dettati dal piano:

- capacità di banda adeguata a soddisfare le necessità interne e di cooperazione;
- monitoraggio dell'intera infrastruttura fisica in modo da garantire un tempestivo intervento in caso di incidente;
- scalabilità della capacità di banda ai fini dell'erogazione di servizi wi-fi per uso pubblico;
- conformità dei livelli di sicurezza alla circolare AGID 2/2017 "*Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni*".

La connettività in banda ultra-larga a 100Mbps (simmetrica in fibra in modalità FTTH) ha permesso di conseguire i seguenti obiettivi:

1. erogare e la fruire di servizi in interoperabilità;
2. favorire l'accesso alla rete internet a tutti i dipendenti dell'Ente per i fini istituzionali e come strumento a supporto della produttività, compreso l'accesso a strumenti per la comunicazione evoluta;
3. favorire il processo di aggregazione dei data center distribuite geograficamente a livello nazionale;
4. razionalizzare le spese per la connettività attraverso il contratto-quadro CONSIP SPC 2;
5. erogare servizi digitali più efficaci ed efficienti ai cittadini ed a imprese.
6. diffondere il servizio di connettività Wi-Fi nei luoghi pubblici e negli uffici comunali accessibili al pubblico, anche al fine di favorire l'accesso ai servizi da parte dei cittadini e imprese (art. 8-bis del CAD).

Come riportato al par. 17 – **obiettivo n. 6 - 2021-2023**, è previsto il *potenziamento della connettività internet fino a 300 Mbps (in FTTH)*. Allo scopo, sono state già avviate le trattative con i provider.

#### **4.2.1 Gestione connessioni remote sicure mediante certificati digitali**

Il servizio S.S.I ha provveduto a generare, rilasciare e gestire i certificati digitali personali emessi dall'Amministrazione comunale, in qualità di Autorità di Certificazione (Certificate Authority).

Suddetta attività è stata particolarmente intensa nel **periodo del primo lock-down a partire da marzo 2020 a maggio 2020 per contrastare la pandemia da coronavirus SARS-CoV-2.**

Infatti, per assicurare le connessioni remote in sicurezza sulla intranet comunale a tutti i dipendenti autorizzati dell'Ente, il Servizio S.S.I. ha provveduto a rilasciare e a gestire nel **2020 oltre n. 40 certificati digitali SSL-VPN** (di durata triennale).

Il Servizio ha provveduto a supportare l'installazione dei predetti certificati digitali sulle postazioni di lavoro (PdL) personali dei dipendenti.

Inoltre, si è provveduto a *verificare e a validare le PdL* per garantire la sicurezza della postazione secondo quanto previsto dal vigente *Regolamento comunale sulle attività per lo smartworking* per il quale lo stesso Servizio S.S.I. ha partecipato alla stesura.

I certificati digitali dell'Ente sono stati rilasciati ai seguenti soggetti:

1. alle società esterne che hanno stipulato un contratto con l'Ente per la fornitura di servizi e per farlo hanno la necessità di accedere dall'esterno verso la intranet comunale;
2. alle forze dell'ordine (Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza) per l'accesso da remoto al sistema di videosorveglianza integrato;
3. al personale scolastico delle segreterie amministrative degli Istituti Comprensivi di Giulianova per l'accesso alla rete della segreteria scolastica per lo svolgimento delle attività di lavoro agile (*smart working*) nel rispetto della legislazione nazionale vigente;
4. ai dipendenti comunali autorizzati che esercitano attività di lavoro agile (*smart working*) nel rispetto della legislazione nazionale e regolamento comunale vigente.

#### **4.2.2 Gestione della intranet comunale e relativa estensione e servizi ICT connessi**

Il S.S.I., nell'ambito delle proprie funzioni specifiche di settore, ha garantito la continuità della connettività della intranet comunale mediante l'attività di gestione dell'infrastruttura della rete locale comunale, considerata indispensabile per erogare i seguenti servizi ICT: la telefonia VoIP e il fax digitale, la rete comunale (LAN/WAN), la connettività internet in

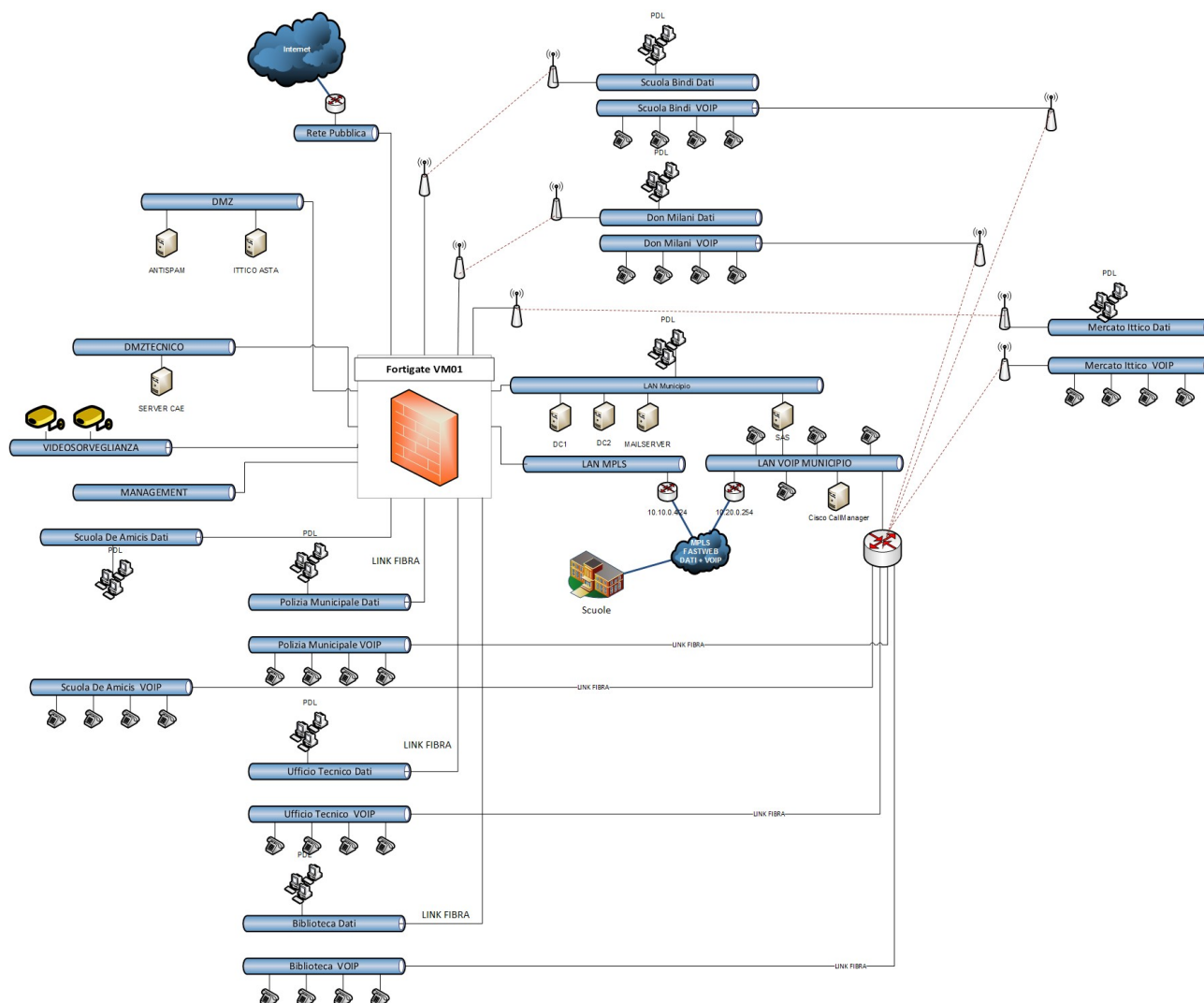


banda ultra-larga a 100 Mbps in *fibra ottica (FTTH – Fiber To The Home)* e la videosorveglianza integrata del territorio.

Suddetta gestione, in modalità “*On premise*” (ovvero mediante i CED dell’Ente), è caratterizzata dall'attività di assistenza e manutenzione dei seguenti apparati di rete fisici e virtuali: gli switch, i router, i dispositivi wireless (Antenne CPE, Access Point - AP) e dispositivi di sicurezza (firewall e antispam).

In particolare, l'attività della rete locale del Comune, costituita da collegamenti in fibra e in WiFi a banda ultra-larga, si esplica nella gestione dei seguenti dispositivi:

1. gestione di **n. 44 apparati di rete fisici e virtuali**, ed in particolare:
  - a) n. 10 switch per le interconnessioni interne ed esterne ai blade server di produzione e di replica;
  - b) n. 16 switch ubicati c/o gli edifici comunali;
  - c) n. 18 switch ubicati presso gli edifici scolastici degli Istituti comprensivi Statali.
2. gestione di **n. 61 VLAN**, (incluse le VLAN dedicate al VoIP, ai dati, al management usate per amministrare i dispositivi di rete, alla demilitarized zone – DMZ per i servizi esposti in internet), che segmentano la intranet comunale in base alla posizione degli edifici ed in base ai servizi correlati.
3. Gestione di **n. 58 antenne CPE** per i collegamenti punto-punto (PtP) tra gli edifici collegati alla intranet comunale;
4. Gestione centralizzata di **n. 49 Access Point per garantire il servizio WiFi gratuito** negli edifici comunali e nelle scuole dettagliato più avanti.



**Illustrazione 4: Schema di rete della intranet comunale**

La gestione dei backup delle configurazioni software dei singoli apparati di rete vengono effettuate settimanalmente per ragioni di sicurezza. Esse vengono gestite centralmente mediante appositi applicativi di *Device Configuration Management*.

Tutti i dispositivi e i servizi fisici e virtuali appartenenti alla intranet comunale, invece, anch'essi gestiti al livello centrale, vengono monitorati mediante l'ausilio di un applicativo libero ed open source di monitoring che consente di controllare la disponibilità e le performance di tutti gli apparati dell'infrastruttura IT comunale (server, apparato di rete, virtual machine, AP, etc.).

Tale servizio viene utilizzato dal S.S.I. anche per:

- raccogliere dati tecnici da qualsiasi tipo di dispositivo;
- generare mappe, overview, grafici, etc.;
- generare alert e azioni automatiche per la gestione e la verifica del funzionamento degli apparati.

Su ogni dispositivo di rete, inoltre, vengono gestite una serie di interfacce di rete virtuale (VLAN); per ogni interfaccia di rete vengono effettuate, mediante il dispositivo virtuale (Appliance) di firewall, le seguenti principali operazioni:

- gestione delle policy di accesso alla intranet;
- gestione delle policy di navigazione internet;
- gestione dei filtri web per categoria al fine di ridurre la possibilità di contrarre virus, malware etc. via internet;
- gestione degli utenti che si collegano da remoto alla intranet mediante il certificato digitale SSL-VPN rilasciato dall'Ente;
- analisi e policy sul traffico di rete (c.d. Traffic shaping).

Nel 2020 sono state eseguite diverse attività di assistenza sugli apparati di rete (antenne CPE e switch) ed altri dispositivi anche per l'estensione della rete stessa, tra i quali si citano i seguenti:

1. Attività di cablaggio di rete dati e VoIP con installazione e configurazione di antenne CPE, PdL e stampante, e predisposizione di nuovi numeri di telefono VoIP per l'erogazione di servizi specifici.
2. Aggiornamento dei firmware delle antenne CPE della rete comunale;
3. Configurazioni degli switch e delle antenne CPE necessarie per fornire il collegamento della rete dati e VoIP i vari plessi comunali e scuole.

### **4.2.3 Gestione del servizio Wi-Fi pubblico negli edifici comunali e nelle scuole**

Il servizio S.S.I. ha garantito nel 2020 la disponibilità di connettività alla rete Internet in Wi-Fi negli uffici pubblici e nelle scuole di Giulianova, mediante l'utilizzo della porzione di banda non utilizzata dall'Ente, messa a disposizione agli utenti fruitori (cittadini, docenti e studenti delle scuole), nel rispetto dell'art. 8-bis del CAD nonché degli standard di sicurezza fissati dall'AGID.

Il servizio è stato ulteriormente potenziato con l'adesione al **progetto di rete federata wifi.italia.it** che ha previsto l'installazione di ulteriori **n. 12 hot-spot sul territorio comunale**.

In particolare, il servizio S.S.I. ha assicurato la continuità operativa del servizio internet gratuito Wi-Fi in banda ultralarga (100 Mbps) mediante l'attività di assistenza e manutenzione degli Access Point (AP) dedicati al servizio Wi-Fi, installati presso gli edifici comunali nonché nei plessi scolastici degli Istituti Comprensivi di Giulianova.

Suddetta attività si è svolta attraverso la conduzione di un software di management centralizzato (c.d. "controller software") con la quale sono stati:

1. monitorati e gestiti i malfunzionamenti dei dispositivi AP raggruppati per sito a seconda della loro precisa ubicazione;
2. controllati il traffico di rete per ciascun AP nel rispetto delle normative vigenti sul trattamento dei dati personali;
3. pianificati gli aggiornamenti in remoto dei firmware dei singoli dispositivi AP.

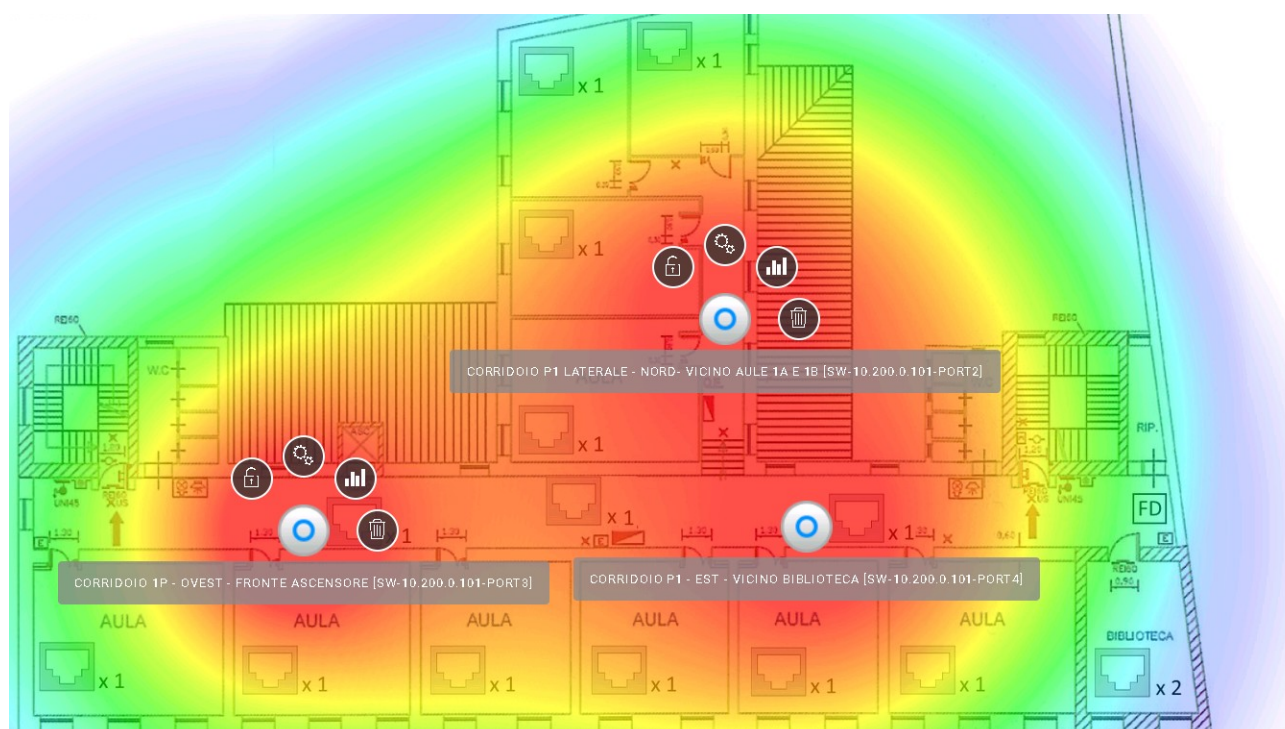


Illustrazione 5: Es. gestione centralizzata con mappatura AP Scuola "De Amicis"

L'utente (interessato ad usufruire del servizio) è invitato a prendere visione dell'informativa

nonché ad esprimere il consenso al trattamento dei dati personali raccolti per garantire la qualità del servizio, nel rispetto degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (c.d. “GDPR”). Il consenso espresso dall’utente viene raccolto mediante la pagina web iniziale, appositamente dedicata, sul captive portal ed è indispensabile per la fruizione del servizio stesso. Per gli utenti minorenni il consenso del titolare della responsabilità genitoriale (ai sensi dell’art. 8 del GDPR), viene raccolto direttamente dalle segreterie amministrative scolastiche all’atto dell’iscrizione dello studente.

Attualmente vengono gestiti dal S.S.I. ca. **n. 65 AP** che sono operativi e distribuiscono il servizio WiFi nei seguenti edifici comunali e plessi scolastici:

1. Palazzo Municipale, Corso Garibaldi n. 109, e sede distaccata dei Servizi Demografici mediante la gestione di n. 6 AP;
2. Uffici tecnici comunali, via Bindi n. 4, mediante la gestione di n. 3 AP;
3. Polizia Municipale, via Campo delle Fiere n. 1, mediante la gestione di n. 2 AP;
4. Biblioteca Civica, Corso Garibaldi n. 14, mediante la gestione di n. 1 AP;
5. Sala Buozzi, mediante la gestione di n. 1 AP;
6. Sala Belvedere, mediante la gestione di n. 1 AP;
7. Informagiovani, Corso Garibaldi n. 16, mediante la gestione di n. 1 AP;
8. Uffici della Giulianova Patrimonio Srl c/o Palazzo Kursaal, via Quarnaro snc, mediante la gestione di n. 1 AP;
9. Plesso scolastico “V. Bindi” dell’Istituto Comprensivo 2 (IC2) ,via Monte Zebio n. 18, mediante la gestione di n. 8 AP;
10. Plesso scolastico “De Amicis” dell’Istituto Comprensivo 1 (IC1), p.zza della Libertà n. 22, mediante la gestione di n. 7 AP;
11. Plesso scolastico “Don Milani” dell’IC2, via I. Nievo n. 51, mediante la gestione di n. 6 AP;
12. Plesso della scuola primaria “Annunziata” in via Mattarella snc dell’IC2, mediante la gestione di n. 2 AP;
13. Plesso scuola media “Annunziata-Bindi” dell’IC2, mediante la gestione di n. 3 AP;
14. Plesso scuola primaria “G. Braga” in via Simoncini dell’IC2, mediante la gestione di n. 3 AP;
15. Plesso scuola dell’infanzia “Bivio Bellocchio” in via Nazionale per Teramo dell’IC1,

mediante la gestione di n. 3 AP;

16. Plesso scuola dell'infanzia "Gobelli" di n. 1 AP;

17. n. 12 AP relativi alla rete federata wifi.italia.it.

L'AP che serve gli uffici della Giulianova Patrimonio Srl c/o Palazzo Kursaal, è gestito dal S.S.I. nell'ambito della convenzione tra Comune di Giulianova e la società Giulianova Patrimonio Srl per l'*Erogazione di specifici servizi ICT comunali alla società Giulianova Patrimonio Srl*, sottoscritta dalle parti il 14.12.2017 e descritta nel par. 10 del presente documento.

Gli AP posizionati nei plessi scolastici di Giulianova sono gestiti dal S.S.I. nell'ambito del protocollo d'intesa "*Supporto in ambito ICT per l'attuazione del Piano Nazionale Scuola Digitale negli Istituti Comprensivi Statali di Giulianova*", sottoscritto tra le parti in data 22.12.2020 - Schema di protocollo approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 207 del 18.12.2020.

L'elenco degli AP di cui sopra include anche i n. 12 AP installati e configurati negli uffici pubblici comunali della Sede Municipale in Corso Garibaldi 109, Uffici Tecnici in Via Bindi n. 4, Biblioteca Civica in Corso Garibaldi n. 14, Informagiovani in Corso Garibaldi n. 16, Palazzo Kursaal in Via Quarnaro snc e Polizia Municipale in Via Campo delle Fiere n. 1, Sala Buozzi e Sala Belvedere, che erano previsti tra gli obiettivi nel documento di PEG 2018-2020.

I lavori sono stati effettuati completamente con le professionalità interne del servizio S.S.I., avvalendosi della collaborazione di un elettricista comunale.

### **4.3 Migrazione verso il cloud della PA**

L'Ente, sulla base delle linee d'azione previste dal Piano Triennale, ha svolto diverse attività di adeguamento del modello di connettività attraverso la sottoscrizione del Contratto Quadro *SPC-Connettività 2* (c.d. "*SPC-Conn 2*" o "*SPC 2*"), al fine di garantire un accesso ad internet semplice, veloce ed affidabile.

La connettività internet stabile e veloce, infatti, costituisce il pre-requisito indispensabile per l'attuazione del principio *Cloud First* previsto dal Piano Triennale, e favorisce l'adozione di soluzioni Cloud in modalità "*SaaS*" (Software as a Service), offerte dal Cloud Marketplace di AGID. La soluzione cloud contribuisce anche a ridurre l'overhead tecnico

ed amministrativo in capo all'Ente dovuto alla gestione dei servizi IT che spesso richiedono tempo dedicato oltre a competenze specifiche.

In base al principio *Cloud First*, il Comune di Giulianova, proprietaria di DC classificate da AGID nel gruppo B, sta portando avanti il piano di migrazione verso i servizi Cloud qualificati da AGID. Il primo servizio *on-premise* importante che si intende migrare verso il **Public Cloud** è il nuovo **sistema informatico integrato web-native per la gestione documentale** che si sta acquisendo in modalità SaaS avvalendosi del **Cloud Marketplace di AGID**.

Sono stati pianificati ulteriori servizi *on-premise* da migrare verso il Cloud come ad esempio il servizio di posta elettronica comunale. Per i dettagli sulla pianificazione della migrazione verso il Cloud si rimanda alla consultazione del *piano di migrazione al Cloud* dell'Ente, quest'ultimo allo stato attuale in fase di definizione.

#### **4.3.1 Governance dei procedimenti con il sistema informatico di gestione documentale per la transizione al digitale**

Il Comune ha inteso garantire l'attuazione delle linee strategiche volte alla riorganizzazione e alla digitalizzazione dell'Ente, in coerenza con le regole tecniche emanate ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. - Codice dell'Amministrazione Digitale (c.d. CAD) e con le strategie evolutive del sistema informativo della Pubblica Amministrazione dettate dal Piano Triennale.

A tal fine, l'Ente si è avvalso delle competenze professionali del S.S.I per governare il ciclo di vita in digitale di tutti i procedimenti amministrativi dell'Ente nell'ambito dell'attuale **sistema informatico integrato web-based** fornito dalla società Halley Informatica Srl, operativo da gennaio 2019.

In particolare, il servizio S.S.I. ha garantito il supporto per lo svolgimento di tutte le attività amministrative ordinarie in modalità digitale attraverso le funzionalità offerte dal sistema informatico in dotazione dell'Ente.

Quindi, sono state supportate le attività inerenti l'avvio dei procedimenti digitali per gestire i documenti informatici dell'intero patrimonio informativo comunale in merito ai seguenti servizi comunali: la segreteria/affari generali (atti amministrativi, protocollo informatico e messi notificatori), i servizi demografici, la ragioneria (contabilità finanziaria, economato,

fatturazione elettronica attiva/passiva, etc.), la gestione del personale, le attività produttive, i servizi di e-government (es. portale istituzionale, trasparenza, SUAP, albo pretorio web, etc.) e la conservazione a norma dei documenti informatici prodotti.

Con il sistema informatico in dotazione il servizio S.S.I. ha consolidato il processo di riorganizzazione della macchina amministrativa comunale finalizzato alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, constatando i limiti del sistema per gli scopi previsti dal Piano Triennale. Tuttavia, il sistema ha permesso di sviluppare ulteriormente il processo di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi.

Al fine di superare le problematiche riscontrate con l'utilizzo del sistema attuale, l'Ente intende acquisire un nuovo sistema in modalità SaaS che consenta di rispettare i seguenti **principi cardine** del Piano Triennale:

- a) **Digital & mobile first**, per l'erogazione dei servizi primariamente in digitale al cittadino ed alle imprese sia da PC che da dispositivo mobile;
- b) **Digital identity only**, per garantire l'accesso ai servizi digitali erogati al cittadino esclusivamente con SPID e CIE;
- c) **Cloud first**, per erogare il servizio in modalità SaaS (Software as a Service);
- d) **Dati pubblici**, per valorizzare e rendere i dati pubblici disponibili ai cittadini ed alle imprese in forma aperta ed interoperabile;
- e) **Interoperabile by design**, per consentire una facile interoperabilità con sistemi informatici di terze parti nonché con tutte le piattaforme nazionali abilitanti quali, punto di accesso App IO, ANPR, SPID, CIE, PagoPA, etc.. con l'esposizione delle opportune API;
- f) **Sicurezza e privacy by design**, il sistema deve garantire la sicurezza dei servizi digitali erogati assicurando la protezione dei dati personali;
- g) **User-centric, data driven e agile**, per agevolare l'Ente nell'erogare servizi digitali con modalità agili di miglioramento continuo, sfruttando al massimo l'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.

L'obiettivo di acquisizione del nuovo sistema documentale in modalità SaaS è stato formalizzato anche nell'ultimo piano delle performance 2021-2023.



## 5. Implementazione di misure di sicurezza (cyber security)

Il servizio S.S.I. ha dato continuità al rafforzamento del livello di sicurezza ICT della rete comunale e dei servizi digitali connessi al fine di contrastare le minacce informatiche più frequenti, secondo le indicazioni inerenti le misure tecniche ed organizzative della Circolare AGID n. 2/2017 recante le *misure minime di sicurezza ICT per le PA*, nonché le disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (c.d. “GDPR”) e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali.

Sono state effettuate sistematiche verifiche di natura tecnologica, organizzativa e procedurale al fine di valutare il livello di sicurezza informatica del Comune anche attraverso il supporto di aziende specializzate nel settore della Cyber-security.

In particolare, sono state effettuate operazioni di *self assessment*, predisponendo gli opportuni piani di trattamento ai fini di ridurre il livello di rischio, avvalendosi anche del tool di cyber risk management disponibile per le PA al link <https://www.sicurezzait.gov.it/cyber/>

A seguito della valutazione del livello di sicurezza, sono state adottate delle soluzioni per migliorare la protezione cibernetica dell’infrastruttura comunale, come ad esempio:

- Rinnovo del certificato digitale di tipo Wildcard SSL per tutti i servizi digitali esposti in internet con il dominio \*.comune.giulianova.te.it;
- Interventi di spostamento di web server virtuali dalla intranet comunale verso la zona di rete sicura cosiddetta *demilitarized zone* (c.d. “DMZ”) per l’erogazione di servizi digitali in sicurezza verso il mondo internet;
- Utilizzo del sistema di criptazione dei dati nonché dei certificati digitali SSL-VPN appositamente rilasciati dall’Ente per l’accesso remoto ai dati e per lo svolgimento delle prestazioni di lavoro in modalità smart-working;
- Aggiornamento ordinario dei firmware dei dispositivi di rete quali switch, router ed antenne CPE, queste ultime utilizzare per interconnettere le sedi remote alla intranet comunale;
- Aggiornamento costante dei server virtuali utilizzati per i servizi comunali e gestiti in modalità “*on-premise*”;
- Aggiornamento dei software di virtualizzazione del data center primario e secondario dell’Ente;

- Rinnovo licenze dei software utilizzati per garantire la sicurezza perimetrale (es. firewall, web filter, IPS, etc.) nonché l'antispam per la posta elettronica dell'Ente;
- Realizzazione di policy specifiche sul firewall perimetrale per garantire maggiore sicurezza IT tra le reti locali dell'Ente e il mondo internet;
- Impostazioni di blocco delle email e dei domini utilizzati dagli spammer sull'applicativo antispam dell'Ente;
- Aggiornamento del sistema di patching dei sistemi operativi delle postazioni di lavoro (PdL) utilizzate dai dipendenti comunali;
- Gestione dei servizi dei controllori di Dominio Active Directory (Primario e Secondario) incluso la gestione del servizio di DNS interno.

Gli interventi adottati, dunque, rappresentano anche idonee misure tecniche ed organizzative per garantire la sicurezza dei trattamenti dei dati personali, ai sensi dell'ex art. 32 del Regolamento UE 2016/679 – GDPR.

## 6. Gestione del sistema di telefonia VoIP

Tra le attività portate avanti dal servizio S.S.I. nel 2020 vi è stata la gestione dell'infrastruttura di telefonia VoIP, basato su tecnologia di Call Manager in modalità "Provider based" attraverso in Contratto-Quadro CONSIP "Sistema Pubblico di Connettività 2" (SPC 2). Il corretto funzionamento del sistema VoIP è indispensabile per garantire la telefonia digitale in tutte le sedi comunali (compresi COC e IAT), gli uffici della Giulianova Patrimonio Srl, e i singoli plessi scolastici comunali.

Il Sistema VoIP è costituito complessivamente da ca. **n. 130 apparati di telefonia** in tutte le strutture comunali e scolastiche.

In particolare, tra le attività in generale garantite vi sono:

1. la gestione delle **n. 22 interconnessioni** della rete locale, costituito da n. 2 linee in MPLS fornite dal Provider Fastweb SpA (per le scuole Bivio Bellocchio e via Gobelli) in Accordo-Quadro CONSIP SPC 2 e da n. 20 linee in fibra/WiFi in banda ultra-larga di proprietà del Comune, necessarie per garantire il collegamento tra le sedi interessate e il centralino VoIP (Call Manager) ubicato c/o il CED principale di Palazzo Municipale;
2. la gestione e il costante aggiornamento del piano di numerazione per i terminali

telefonici disponibili;

3. il supporto all'implementazione delle regole di call routing necessarie;
4. il supporto all'assistenza e alla manutenzione dei servizi di interfacciamento verso la rete pubblica e verso la telefonia mobile;
5. la registrazione e la configurazione di nuovi telefoni VoIP (compresi i device SIP mobili di proprietà del Comune);
6. la distribuzione dei telefoni VoIP (fissi in comodato d'uso dal provider e mobili di proprietà dell'Ente) nelle varie sedi;
7. Gestione del *Fax Server IP* che virtualizza il servizio fax in modo da poter trasmettere/ricevere un Fax mediante la mailbox aziendale (v. successivo sottopar. 6.1).

Il servizio S.S.I. si è occupato, altresì, di gestire i ticket di richieste di assistenza e manutenzione per i servizi e gli apparati VoIP, quest'ultimi sia di tipo cordless di proprietà del Comune e sia quelli da scrivania ceduti in comodato, in Accordo-Quadro CONSIP SPC 2, dal provider Fastweb SpA.

Tra le attività più importanti espletate nel 2020 si possono citare le seguenti:

1. Ripristino del servizio di telefonia VoIP della scuola Bivio Bellocchio;
2. Attività volte al ripristino della telefonia VoIP off-line c/o l'Asilo Arcobaleno;
3. Supporto e configurazione negli uffici sui videotelefonii VoIP Android "GRANDSTREAM" ceduti in comodato d'uso dal provider Fastweb SpA nell'ambito del nuovo Contratto-Quadro CONSIP SPC 2 sottoscritto;
4. Interventi di assistenza e manutenzione per i telefoni VoIP ubicati c/o gli uffici comunali (es. aggiornamento firmware).

## **6.1 Gestione servizio Fax digitale e progressiva eliminazione di fax tradizionali**

Il servizio S.S.I. nel 2020 ha dato continuità alla gestione operativa del servizio Fax Server IP dell'Ente fornito in accordo quadro CONSIP SPC 2 sottoscritto con il Provider Fastweb SpA anche se con un utilizzo sempre più moderato in quanto sostituito dalla PEC.

La virtualizzazione del servizio Fax ha permesso di conseguire i seguenti obiettivi:

1. riduzione dei costi delle linee analogiche e dei dispositivi di fax tradizionali

eliminando queste ultime, attraverso la conversione dei fax tradizionali in digitale, in accordo con gli uffici interessati;

2. riduzione del consumo della carta e dei toner per dispositivi di fax tradizionali;
3. ottimizzazione del servizio recuperando il tempo necessario per fare il percorso tra la PdL e la macchina fax, digitare i numeri di fax, risolvere i problemi di toner e di carta inceppata e l'archiviazione cartacea;
4. Invio e ricezione ovunque, attraverso la posta elettronica, via web, anche mediante dispositivo mobile;
5. Supporto di molteplici formati per l'invio dei fax diretto (es. file in formato pdf, txt, fogli di calcolo, immagini tiff, jpg, png, etc.) anche con allegati multipli e diversi.

Nell'ottica degli obiettivi succitati, il S.S.I. ha incentivato il passaggio dal fax tradizionale al digitale nei vari uffici comunali che ha permesso di concretizzare ulteriori economie strutturali.

## **7. Gestione del sistema di videosorveglianza integrato comunale**

Il servizio S.S.I. nel 2020 ha assicurato la continuità delle attività relative al sistema di videosorveglianza comunale, costituito complessivamente da **n. 88 telecamere** (dato 2020) ad alta definizione in tecnologia HD su coassiale (HD-CVI - High Definition Composite Video Interface) e in tecnologia IP, al servizio del Nucleo Operativo della Polizia Municipale e delle altre forze di polizia del territorio provinciale (Questura, Carabinieri e Guardia di Finanza).

In particolare, sull'impianto sono state svolte le seguenti attività:

1. supporto nell'installazione e configurazione di **n. 17 nuove telecamere** (n. 11 nel cimitero comunale, n. 4 nei parcheggi dei carabinieri e n. 2 in piazza Marà) di proprietà della Giulianova Patrimonio Srl nell'ambito della convenzione sottoscritta e citata precedentemente con dispositivo NVR centralizzato presso la Sala CED dedicato alla videosorveglianza della Polizia Municipale;
2. supporto nell'installazione e configurazione di **n. 14 nuove telecamere** nell'ambito del progetto PARIDE con dispositivo NVR centralizzato presso la Sala CED

- dedicato alla videosorveglianza della Polizia Municipale;
3. stesura e presentazione di un **nuovo progetto di videosorveglianza** per l'Ente del valore complessivo di **Euro 93.000,00** (comprensivo di co-finanziamento dell'Ente per Euro 34.000,00 – 36,56% dell'importo complessivo) nell'ambito dei finanziamenti per dispositivi e impianti di videosorveglianza messi a disposizione per l'anno 2020 dal decreto interministeriale del 27 maggio 2020 (pubblicato in G.U n. 161 del 27 giugno 2020);
  4. gestione, assistenza tecnica e manutenzione hardware e software del sistema di videosorveglianza integrato in produzione sulla base del rapporto giornaliero emesso dalla Polizia Locale e trasmesso al servizio S.S.I.;
  5. supporto alla Polizia Locale nelle operazioni di estrapolazione e manipolazione delle immagini video utilizzate per l'individuare e/o ricostruire le dinamiche riferite ad atti di vandalismo, rapine, sinistri stradali, etc., nel rispetto del trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR.

Per quanto concerne le attività di assistenza e manutenzione dell'impianto, il S.S.I. ha garantito puntuale supporto alle segnalazioni di mal funzionamento del sistema pervenute dalla sala operativa della Polizia Municipale, assicurando, nel tempo, un sistema efficace, efficiente e perfettamente funzionante in tempo reale. In particolare sono state portate avanti le seguenti attività:

- a) sostituzione di alimentatori di corrente guasti dei componenti hardware dell'impianto di videosorveglianza necessari per il ripristino delle funzionalità di telecamere che non erano più alimentate;
- b) riconfigurazione e ripristino di telecamere, registratori DVR, antenne CPE e apparati switch malfunzionanti o bloccati dell'impianto;
- c) sostituzione degli hard disk dei DVR non più funzionanti, questi ultimi dedicati alla memorizzazione delle immagini della videosorveglianza;
- d) riconfigurazione del software per il monitoraggio e controllo delle telecamere in tempo reale.

Per quanto riguarda le operazioni di estrapolazione delle immagini, il servizio S.S.I. ha garantito supporto a tali operazioni incluso le consegne delle immagini video su appositi DVD dati, chiavette USB richieste al Nucleo Operativo della Polizia Municipale. Suddette

operazioni sono stati gestiti dalla Polizia Municipale mediante i seguenti registri telematici implementati e mantenuti dal servizio S.S.I.:

- Registro telematico denominato "*Verifiche videosorveglianza*", utilizzato per gestire tutte le verifiche ordinarie di funzionamento del sistema di videosorveglianza condotte dal personale addetto della Polizia Municipale;
- Registro telematico denominato "*Consegna immagini*", utilizzato per la gestione delle richieste delle immagini video da parte delle forze di polizia (Guardia di Finanza, Carabinieri, Questura) e conseguente rilascio da parte dell'Ente.

Il sistema di videosorveglianza ha permesso, quindi, di intensificare l'attività di gestione e controllo del territorio garantendo la sicurezza integrata attraverso la cooperazione tra le Forze di Polizia e la Polizia Municipale di Giulianova mediante l'accesso "*Live*" all'impianto di videosorveglianza.

## **8. Assistenza hardware e software delle Postazioni di Lavoro**

L'attività di gestione software degli Endpoint (ovvero PC, Laptop, telefoni VoIP, etc) della rete comunale è stata svolta dal servizio S.S.I. attraverso un'organizzazione orientata verso un modello di gestione unificata con l'utilizzo di un'unica console di management, in modo da realizzare un approccio moderno di gestione che si definisce tecnicamente "*co-management*".

Il servizio S.S.I. anche nel 2020, ha continuato a portare avanti l'attività di migrazione di tutte le PdL del Comune dagli hard disk standard (di tipo "SATA") dotati di sistema operativo Ms. Windows 7 a bordo, ai più moderni unità disco a stato solido (c.d. "SSD") includendo l'installazione ex novo del sistema operativo Ms. Windows 10 Pro di ultima generazione.

L'obiettivo di questa operazione di migrazione è duplice: da una parte si intende rafforzare il livello di sicurezza delle PdL dell'Ente in modo da attuare misure tecniche ed organizzative finalizzate ad essere compliant alla GDPR, dall'altra renderle maggiormente efficaci ed efficienti in termini di prestazioni.

A tal fine, sono stati installati nel **2020** ulteriori **n. 33 Unità disco SSD** con il nuovo S.O. Ms. Windows 10 Pro per le PdL del Comune.

Nel 2020 si stima che sono state raccolte oltre n. **1.800** richieste di intervento inoltrate via telefono nonché ca. n. **800** richieste di intervento inoltrate via e-mail. Dunque, sono state gestite tutte le richieste (100), in base all'ordine di chiamata e/o segnalazione e con un tempo di intervento mediamente **entro le 24 ore**, complessivamente **oltre n. 2.600 interventi** di richiesta provenienti dai dipendenti comunali.

Si menzionano alcune attività importanti effettuate:

1. Recupero di file di procedimenti amministrativi andati persi per errore dal dipendente e recuperati dai server di backup dell'infrastruttura comunale.
2. Supporto ai Servizi Demografici e Stato Civile per l'erogazione del servizio della Carta d'Identità Elettronica (CIE) mediante le n. 3 postazioni di lavoro (PdL), queste ultime fornite dal Ministero dell'Interno.
3. Supporto ai Servizi Demografici e Stato Civile per le attività di subentro e relativa attivazione del servizio di **Anagrafe Nazionale per la Popolazione Residente (ANPR)** per il Comune di Giulianova avvenuta ufficialmente il **19.12.2019**.
4. Predisposizione e configurazione di n. 2 PdL presso l'Istituto Comprensivo Statale 1 - Giulianova per l'ufficio DSGA.
5. Gestione degli spostamenti di PdL per traslochi da un ufficio ad un altro a seconda delle esigenze degli uffici.
6. Installazioni e configurazioni di nuovi applicativi software sulle PdL di specifici uffici.

Al fine di pianificare ed organizzare al meglio gli interventi ordinari richiesti dai dipendenti, è stata attivata una *piattaforma web-based free e open source* per l'inoltro dei ticket di richiesta assistenza. Il Servizio consente al personale dell'Ente di inoltrare in modo rapido ed efficiente qualsiasi richiesta di assistenza informatica. La piattaforma ha l'obiettivo di ottimizzare la gestione e l'organizzazione delle richieste quotidiane pervenute.

Nei numeri degli interventi suindicati sono inclusi anche le attività effettuate alle segreterie amministrative scolastiche degli Istituti Comprensivi di Giulianova ed alla società Giulianova Patrimonio Srl nell'ambito degli accordi descritti nei paragrafi successivi.

## 8.1 Interventi tecnici di supporto per lo svolgimento delle attività istituzionali

Il servizio S.S.I. garantisce supporto tecnico per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente.

A titolo esemplificativo, a ciascun nuovo amministratore locale viene assicurato la creazione e manutenzione delle caselle di posta elettronica istituzionale e della casella PEC, quest'ultima se richiesta formalmente.

Il servizio S.S.I ha garantito la **funzionalità** della **sala consiliare** di Palazzo Municipale per lo svolgimento corretto dei Consigli Comunali.

E' stata garantita, altresì, la funzionalità tecnica delle **sale convegni Buozzi, Belvedere e Kursaal** mediante i seguenti interventi:

1. Interventi tecnici di supporto per l'installazione del nuovo impianto audio in Sala Belvedere;
2. Configurazioni personalizzate sul firewall dell'Ente per l'adeguamento delle connessioni di rete in base alle esigenze degli organizzatori dei convegni.

## 9. Supporto per l'erogazione di servizi ICT nelle scuole

Nell'ambito del protocollo d'intesa, approvato con DGC n. 207 del 18.12.2020, sottoscritto in data 22.12.2020 tra il Comune di Giulianova e l'Istituto Comprensivo Statale 1 e l'Istituto Comprensivo Statale 2, denominato "*Supporto in ambito ICT per l'attuazione del Piano Nazionale Scuola Digitale negli Istituti Comprensivi Statali di Giulianova*", il servizio S.S.I. ha erogato una serie di servizi ICT alle scuole.

In particolare, nel 2020 sono stati svolti i seguenti interventi:

- Estensione della copertura del servizio Wi-Fi nelle aule dei plessi scolastici con l'installazione di n. 3 AP così distribuite:
  - n. 1 AP c/o la scuola per l'infanzia di "Bivio Bellocchio";
  - n. 1 AP c/o la scuola infanzia "Gobelli";
  - n. 1 AP c/o la scuola media *Bindi-Annunziata*.
- Ripristino ed ottimizzazione dei vari collegamenti sulla intranet comunale.
- Sostituzione di apparato di switch guasti e riconfigurazione degli stessi con le



operazioni di ricablaggio e collaudo.

## **10. Erogazione di specifici servizi ICT alla società Giulianova Patrimonio Srl**

Nell'anno 2020 il servizio S.S.I. nell'ambito della Convenzione denominata "*Erogazione di specifici servizi ICT comunali alla società Giulianova Patrimonio Srl*" (approvata con D.D. n. 320 del 11.12.2017 e disponibile sul portale web <http://trasparenza.comune.giulianova.te.it>), sottoscritta il 14.12.2017 tra il Comune e la Giulianova Patrimonio Srl, ha erogato specifici servizi ICT comunali alla stessa società attraverso le professionalità e le competenze delle risorse interne dell'Ufficio comunale. In particolare, nell'ambito di suddetta convenzione, sono stati erogati dal Comune i seguenti servizi a favore della società Giulianova Patrimonio, nella propria sede operativa c/o il Palazzo Kursaal:

1. La telefonia digitale (VoIP) comprensivi della fornitura dei terminali VoIP fissi e mobili;
2. La connettività internet in banda ultra-larga (in modalità FTTH a 100 Mbps);
3. Il servizio di fax digitale;
4. L'accesso alla intranet comunale per l'utilizzo di risorse condivise;
5. L'erogazione di alcuni specifici servizi informatici in cloud in modalità Infrastructure as a Service (IaaS) sul DC comunale;
6. Il servizio di assistenza, manutenzione, supporto di consulenza tecnica ICT nell'ambito dei servizi offerti in convenzione;
7. I servizi base di sicurezza perimetrale per la connettività intranet/internet inclusi la creazione di policy di sicurezza per l'interconnessione del servizio WiFi di Palazzo kursaal alle stampanti e scanner della rete dati Kursaal della Giulianova Patrimonio.

## **11. Adesione alle piattaforme nazionali abilitanti**

Il Servizio S.S.I sta supportando il Comune per aderire alle piattaforme nazionali abilitanti (SPID, CIE, ANPR, NoiPA, SIOPE+, etc.).

Attualmente l'Ente ha aderito alle seguenti **piattaforme nazionali abilitanti**:

1. **Carta d'Identità Elettronica (CIE)**, con rilascio delle stesse dall'anno **2017** da parte del Servizio Demografici e Stato Civile del Comune.
2. **SIOPE+**, a partire dall'anno **2018**, per rilevazione incassi e pagamenti dal servizio tesoreria.
3. **PagoPA**, a partire dal **10.01.2018**, attraverso la sottoscrizione del contratto triennale 2018-2020 inerente il servizio di gestione degli incassi comunali con l'intermediario tecnologico Poste italiane SpA ed il partner tecnologico E-Fil Srl come dettagliato nel successivo sotto-paragrafo (par. 11.1).
4. **Anagrafe Nazionale per la Popolazione Residente (ANPR)** con il subentro avvenuto ufficialmente il **19.12.2019**.
5. **SPID**, con la convenzione per l'adesione del comune di Giulianova al sistema pubblico per le identità digitali (SPID), sottoscritta tra il Comune e l'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) il **03.03.2021**.
6. **APP IO**, con la Convenzione per l'adesione alla piattaforma per l'accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 64-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 ("Piattaforma IO") sottoscritta tra il Comune di Giulianova e la società PagoPA SpA il **09.02.2021**.

## **11.1 Piattaforma PagoPA: stato di attuazione dei pagamenti elettronici**

Come è noto, l'art. 5 del CAD prevede l'*effettuazione di pagamenti con modalità informatiche*. In particolare, prevede che tutte le PA, di cui all'art. 1, c. 2, D.Lgs 165/2001 e s.m.i., i gestori di servizi pubblici nonché le società a controllo pubblico, sono obbligati ad accettare tramite la piattaforma PagoPA, di cui all'art. 5, c. 2 del CAD, i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico (inclusi i micro-pagamenti).

L'art. 65, c. 2 del correttivo del CAD D.Lgs. 217/2017 e s.m.i. ha disposto l'**obbligo per i prestatori di servizi di pagamento abilitati di utilizzare esclusivamente la piattaforma PagoPA per i pagamenti verso le PA** inizialmente a decorrere dal 01.01.2019, poi più

volte prorogato.

Il Piano Triennale, sul tema PagoPA ha previsto il completamento dell'adesione della piattaforma PagoPA e monitoraggio tecnico e dell'attivazione dei servizi.

Il Comune di Giulianova ha aderito al sistema del nodo dei pagamenti-SPC (c.d. "PagoPA") il **10.01.2018**, attraverso la sottoscrizione del contratto inerente il servizio di gestione degli incassi comunali con l'intermediario tecnologico poste italiane Spa, che si avvale del partner tecnologico E-Fil Srl.

Il partner tecnologico E-fil Srl ha fornito all'Ente la piattaforma web PagoPA per il sistema dei pagamenti elettronici denominata *Plug&Pay*.

Nella fase successiva all'adesione a PagoPA l'Ente, mediante l'operato del servizio S.S.I., ha provveduto ad effettuare l'analisi delle voci di entrata del ciclo attivo, eliminando i vecchi conto correnti (C/C) e registrando le coordinate bancarie IBAN utilizzate dall'Ente per le operazioni di incasso al nodo PagoPA.

L'operazione di registrazione delle coordinate IBAN del Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) Poste Italiane SpA sul nodo PagoPA, è stata effettuata sul portale delle adesioni PagoPA, raggiungibile all'URL <https://portal.pagopa.gov.it>.

In particolare, nel **2020** sono stati registrati più transazioni di pagamenti rispetto all'anno 2019 sulle **n. 12 coordinate IBAN registrate al nodo PagoPA**.

Ad oggi sono stati attivati i seguenti **servizi per i pagamenti spontanei** per il cittadino sulla piattaforma PagoPA dell'Ente per i seguenti servizi:

1. Diritti di segreteria con tariffario;
2. Acquisto cartelle - rimborso stampati;
3. Sanzioni al T.U. dell'edilizia;
4. Violazioni bellezze naturali;
5. Contributo di costruzione;
6. Diritti di segreteria senza tariffario;
7. Trasporto scolastico;
8. Pre-post scuola;
9. Refezione scolastica;
10. Diritti CIE;
11. Servizi bibliotecari;

12. Rimborso spese di pubblicazione bandi di gara;

13. Parcheggi a pagamento;

Si riscontra sempre di più un utilizzo dei pagamenti elettronici da parte degli utenti come riscontrato dal numero delle transazioni effettuate mediante la piattaforma PagoPA dell'Ente.

Al fine di potenziare ed ampliare il servizio dei pagamenti elettronici per i cittadini l'Ente sta spingendo sulle attività di integrazione ed interoperabilità degli applicativi gestionali di terze parti utilizzati dall'Ente con la piattaforma PagoPA *Plug&Pay* per l'implementazione dei servizi di incasso automatici Vs. il nodo PagoPA.

In particolare, il servizio S.S.I. dell'Ente ha coordinato e supportato le attività inerenti le seguenti implementazioni:

- a) l'**integrazione della piattaforma per i servizi scolastici** in dotazione dell'ente denominato *Planet School* con la piattaforma PagoPA e l'APP mobile "**IO**" per i servizi scolastici per i pagamenti predeterminati dei servizi di refezione scolastica e trasporto scolastico, pre-post scuola per le scuole per l'infanzia e primarie a tempo pieno. E' prevista anche l'autenticazione con il sistema SPID.
- b) L'**integrazione della piattaforma della polizia locale per le violazioni del codice della strada** denominata *SAPIDATA* della Polizia Locale con la piattaforma PagoPA mediante il modulo denominato *Digit POS* di E-fil Srl per il pagamento delle contravvenzioni al codice della strada.

## 12. Obiettivi di accessibilità del sito web dell'Ente

L'articolo 9, comma 7, del Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179 stabilisce che, entro il 31 marzo di ogni anno, le Amministrazioni pubbliche, di cui all'articolo 1, comma 2, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, sono obbligate a pubblicare, con cadenza annuale, gli obiettivi di accessibilità nel proprio sito web.

A tal fine, il S.S.I. come ogni anno, si è occupato di redigere e rendere consultabile sul portale della trasparenza il piano degli obiettivi di accessibilità annuale del Comune di Giulianova, utilizzando, anche nel 2020, la nuova applicazione *Obiettivi di accessibilità dell'AGID*, prevista dalla Circolare AGID n.1/2016, che aggiorna la Circolare AGID n. 61/2013 in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici.

Inoltre, sul portale della trasparenza è consultabile il *Rapporto conclusivo di accessibilità del portale web istituzionale* [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it), ai sensi della Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e s.m.i..

Nel successivo sotto paragrafo viene descritto l'attività condotta per rendere il portale web istituzionale dell'Ente conforme alle vigenti *Linee guida AgID di design per i servizi web della PA*.

## 12.1 Nuovo portale web istituzionale

Il Servizio S.S.I. nel 2020 ha condotto l'*analisi di valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico delle soluzioni software disponibili sul mercato*, ai sensi dell'art. 68 del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. - CAD, per individuare la soluzione migliore per il restyling grafico e il redesign editoriale del portale web istituzionale dell'Ente [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) per garantire la conformità del sito alle *linee guida AgID di design per i servizi web della PA*.

A tal fine, è stato individuato la soluzione di ISWEB SpA per le attività di restyling e di redesign del portale istituzionale dell'Ente.

Allo scopo è stato predisposto l'ODA MePA n. 5589089, sottoscritto il 04.07.2020, approvato con D.D. n. 307 del 02.07.2020, avente ad oggetto *Servizio di restyling grafico e redesign editoriale del portale istituzionale del Comune di Giulianova*, in conformità alle *Linee guida AgID di design per i servizi web della PA*.

E' stata organizzata anche la formazione a distanza relativa alla *preparazione all'avvio del nuovo portale web Istituzionale* dell'Ente il 22 ottobre 2020 dalle ore 10 alle ore 13. mediante gli esperti della ditta ISWEB SpA. La sessione formativa a distanza dedicata al personale dipendente comunale interessato, ha avuto l'obiettivo di mettere in condizione il dipendente incaricato di utilizzare i nuovi strumenti messi a disposizione dal nuovo portale web per l'inserimento corretto dei contenuti, nel rispetto delle linee guida AGID vigenti.

Il portale web è on-line all'URL provvisorio <https://giulianova.iswebcloud.it/> e a breve sarà disponibile all'URL ufficiale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it).

## 13. Supporto per l'attuazione del piano anticorruzione

Il Servizio S.S.I. ha garantito all'Ente adeguato supporto per l'attuazione del piano

anticorruzione.

In particolare, sono state garantite le seguenti attività:

1. supporto per il **servizio di Customer Satisfaction** attraverso la realizzazione di schede sondaggi sul web per gli uffici comunali e la configurazione del totem telematico, con la relativa stesura di report, questi ultimi pubblicati sul portale per la trasparenza dell'Ente nell'ambito del Piano Anticorruzione.
2. Trasmissione annuale, via PEC, dell'apposito modulo ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione contenente l'URL per accedere al file XML degli atti amministrativi 2020 del Comune di Giulianova, per l'**adempimento della Legge 190/2012, art. 1, comma 32.**
3. Assistenza e manutenzione del portale web <https://anticorruzione.comune.giulianova.te.it>, implementato dal servizio S.S.I. mediante strumenti open source, utilizzato per la **gestione delle segnalazione di illecito** in conformità alla Determinazione ANAC n. 6 del 28 aprile 2015 - "*Linee guida in materia di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti (c.d. whistleblower)*" in applicazione dell'art. 54-bis D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i. (novellato dall'art. 1, comma 51, legge 190/2012) sulla tutela del dipendente che segnala condotte illecite.

## **14. Supporto per le attività di trattamento dei dati personali: Adempimenti GDPR e Codice Privacy**

Tra le attività specifiche di settore assegnate al servizio S.S.I. vi è anche il coordinamento delle attività e degli adempimenti previsti dalle disposizioni normative comunitarie e nazionali in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al **Regolamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo e del Consiglio (c.d. **GDPR**), "*relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*" (c.d. "GDPR" - General Data Protection Regulation), in vigore dal **25.05.2016**, e il **D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (Codice in materia di protezione dei dati e in Italia – c.d. Codice Privacy)** modificato ed integrato con il **D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101**, recante "*Disposizioni per l'adeguamento della normativa*

nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679”, in vigore dal **19.09.2018**.

A tal fine, il servizio S.S.I. ha supportato il titolare del trattamento dei dati, che nel caso del Comune coincide con la figura del Sindaco, per assolvere agli adempimenti previsti dalle succitate normative previste per il trattamento dei dati personali, sentito il parere del **Responsabile per la protezione dei dati** (Data Protection Officer – DPO) dell’Ente, incaricato per il periodo di 36 mesi (2019-2022) con la T.D. n. 994092 sottoscritto il 05.08.2019, quest’ultima approvata con D.D. (R.G.) n. 311 del 24.07.2019.

In particolare, è stato garantito il supporto per le seguenti attività nel rispetto del principio di *accountability* richiesto al titolare del trattamento:

1. Aggiornamento del registro degli incaricati come Amministratore di Sistema dell’Ente, secondo le indicazioni del *DGC n. 94 del 11.06.2015*, e quelli previsti dal garante per la protezione dei dati personali, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
2. Assistenza e manutenzione caselle di posta elettronica e PEC dedicate al DPO;
3. Attività di gap analysis, analisi di vulnerabilità dei sistemi informativi (vulnerability assessment) e data mapping, anche mediante scansioni di Vulnerability assessment per analizzare la possibilità di eventi di data breach;
4. Tenuta ed aggiornamento del *registro delle attività di trattamento*, ai sensi dell’art. 30 del GDPR;
5. Supporto nella stesura e alle revisioni del documento di *Data Protection Impact Assessment* (DPIA) per l’esecuzione della valutazione d’impatto sulla protezione dei dati che presentino rischi elevati;
6. Stesura bozza di *Regolamento comunale sulla protezione dei dati personali*;
7. Adeguamento e adozione di misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati personali attraverso l’utilizzo di tecnologie per l’informazione e la comunicazione (es. Revisione delle profilazioni degli utenti e delle policy delle password);
8. Analisi per l’adeguamento del sistema di videosorveglianza dell’Ente alla normativa privacy (es. installazione nuova segnaletica conforme al GDPR);
9. Supporto per le attività di formazione annuale e sensibilizzazione del personale dell’Ente tenuta dal DPO;
10. Adeguamento dell’Informativa e del Consenso relativamente al servizio WI-FI

pubblico gratuito erogati dall'Ente come descritto al relativo par. del presente documento;

11. Adeguamento delle informative dei servizi interni al Comune;
12. Supporto per le nomine degli incaricati dipendenti interni per l'attribuzione di funzioni e compiti connessi al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. 196/2003 aggiornato al D.Lgs. 101/2018.
13. Supporto per le nomine dei Responsabili esterni per il trattamento dati (es. fornitori esterni) e rilascio certificato digitale (SSL-VPN) per l'accesso remota alla intranet comunale (v. par. 4.2.1).

## **15. Gestione procedimenti amministrativi per l'acquisizione dei beni e servizi ICT**

Come ogni anno, il S.S.I. gestisce i beni di proprietà dell'Ente (c.d. "*asset management*") mediante l'aggiornamento costante dell'inventario dei beni e dei servizi ICT del Comune con la propria applicazione web basata sull'applicativo libero e gratuito denominato "*GLPI*". Infatti, solo a partire da una ricognizione di beni e servizi aggiornata è possibile gestire con maggiore consapevolezza l'approvvigionamento dei beni e servizi informatici (c.d. "*procurement ICT*") necessari all'Ente. Infatti, attraverso suddetto strumento si è riusciti a gestire correttamente e con facilità il procurement di dispositivi hardware, applicazioni software, licenze d'uso, etc. in base agli asset inventariati ottimizzando così il parco dei beni e dei servizi ICT razionalizzandone i relativi costi.

In base a suddetta attività di inventario di beni e servizi ICT, il servizio S.S.I. nel corso del 2020 si è occupato di gestire in modo corretto e puntuale l'approvvigionamento dei beni e dei servizi ICT necessari, curando l'iter dei relativi singoli procedimenti amministrativi inerenti le procedure di gara e/o di affidamento e la conseguente stipula dei contratti, quest'ultimi generati attraverso l'utilizzo degli strumenti telematici messi a disposizione da CONSIP SPA: **Convenzioni, Accordi-Quadro e Mercato elettronico per la PA (MePA)**. Nei successivi sotto-paragrafi vengono dettagliate le *procedure di procurement ICT* gestite mediante l'utilizzo degli strumenti d'acquisto messi a disposizione da CONSIP, avviate sulla base dell'analisi degli asset dell'Ente, per assicurare la funzionalità e la piena



efficienza dell'organizzazione dei vari uffici comunali.

## 15.1 Procedure di e-procurement con il MePA

Nel 2020 sono state condotte diverse procedure di *e-procurement* per l'approvvigionamento di beni e servizi ICT mediante la piattaforma MePA messa a disposizione da CONSIP SpA.

Per ogni procedura di gara e/o di affidamento, in qualità di responsabile del procedimento degli atti afferenti l'ICT e di Direttore dell'esecuzione del contratto senza ulteriori oneri aggiuntivi a carico dell'Ente, sono stati gestiti diverse procedure di acquisto e di fornitura di beni e servizi ICT mediante gli strumenti **Trattativa Diretta** (c.d. "TD") e **Ordine Diretto d'Acquisto** (c.d. "ODA") messi a disposizione dalla piattaforma MePA <https://acquistinretepa.it>.

In particolare, per ogni procedura inerente la fornitura di un servizio ICT, sono state gestite le seguenti fasi:

1. La **progettazione del servizio**, redatto ai sensi dell'art. 23, c. 14 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici), con il relativo **Capitolato Speciale d'Appalto** e gli altri allegati necessari;
2. L'**avvio del procedimento** mediante la stesura della determinazione a contrarre, comprensiva del progetto di servizio e relativi allegati di gara di cui al punto 1;
3. L'**istruzione della gara telematica** sulla piattaforma del Mercato elettronico per la Pubblica Amministrazione (MePA) in qualità di Punto Ordinante dislocato dell'Ufficio Unico Gare e Contratti.
4. La **verifica dei requisiti di ordine generale** di cui all'art. 80 del Codice dei contratti pubblici (DURC, casellario ANAC, etc.);
5. L'**aggiudicazione della gara** mediante la stesura della determinazione di affidamento con la gestione delle relative fasi finalizzate alla sottoscrizione digitale del contratto di fornitura (di beni e servizi ICT);
6. La **liquidazione della fattura elettronica** emessa dal fornitore, previa verifica della regolare esecuzione della fornitura del servizio.

Nel 2020 il S.S.I. ha gestito l'iter completo dei procedimenti delle seguenti gare e/o affidamenti per l'acquisizione di beni e servizi ICT:

1. *RINNOVO DELLE LICENZE D'USO DI SOFTWARE PER LA VIRTUALIZZAZIONE E PER IL BACKUP DELL'INFRASTRUTTURA IT COMUNALE ANNUALITÀ 2020/2021 – T.D. N. 1324927 DEL 27.06.2020 (CIG: Z062D5421F)*
2. *FORNITURA DI N. 4 LICENZE DI WINDOWS SERVER 2019 STANDARD (16 CORE). ODA N. 5902767C DEL 08.12.2020 - (CIG: Z1E2F957B4)*
3. *FORNITURA DI PRODOTTI PER L'INFORMATICA, L'ELETTRONICA E LE TELECOMUNICAZIONI NOVEMBRE 2020. ODA N. 5891834 DEL 03.12.2020 - CIG: Z992F3D0B4*
4. *FORNITURA DI PRODOTTI PER L'INFORMATICA, LELETTRONICA E LE TELECOMUNICAZIONI GIUGNO 2020. T.D. N. 1326334 DEL 27.06.2020 - CIG: Z122D58516*
5. *SERVIZIO DI RESTYLING GRAFICO E REDESIGN EDITORIALE DEL PORTALE WEB ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI GIULIANOVA IN CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA AGID DI DESIGN PER I SERVIZI WEB DELLA PA. ODA N.5589089 DEL 04.07.2020 - CIG: Z2C2D84B17*
6. *ADEGUAMENTO E RIPRISTINO DEL SERVIZIO DATI E TELEFONIA VOIP ALLE SCUOLE - OTTOBRE 2020. T.D. N. 1437401 DEL 12.10.2020 - CIG: Z822E9CC7*
7. *RINNOVO CANONE DI MANTENIMENTO ARCHIVIO STORICO DEL PORTALE WEB eTRASPARENZA DI ISWEB SPA - PERIODO ANNUALE 2020. ODA N. 5811080 DEL 30.10.2020 - CIG: ZBC2EF4E52.*

Nel 2020 è stata avviata la procedura gestita la seguente gara europea sopra soglia comunitaria di cui all'art. 35 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (codice dei contratti pubblici) mediante la piattaforma telematica ASMECOMM:

1. *SERVIZIO DI GESTIONE ARCHIVIO FISICO E DEMATERIALIZZAZIONE DELLE PRATICHE EDILIZIE DELL'ENTE PERIODO 72 MESI. AVVIO DELLA*

*PROCEDURA APERTA CON IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA CON D.D. N. 790 DEL 29.12.2020. (CIG: 8561605BF1).*

## **15.2 Procedure di e-procurement con Convenzioni e Accordi-Quadro CONSIP**

Il servizio S.S.I., nel corso dell'anno 2020, per la fornitura di specifici servizi ICT ha usufruito del “pacchetto” di gare ed iniziative sviluppate da CONSIP.

In particolare, l'Ente ha usufruito dei ruoli assunti da CONSIP come “*Market Maker*” e “*service provider*” con le seguenti modalità:

1. aderendo alle Convenzioni CONSIP generando i relativi Ordini Diretti d'Acquisto sul MePA nonché agli accordi-quadro CONSIP stipulando i relativi contratti-esecutivi con i fornitori aggiudicatari dei contratti-quadro.
2. provvedendo agli acquisiti mediante gli strumenti (Ordine Diretto d'Acquisto, Trattativa Diretta e Richiesta d'Offerta) messi a disposizione dalla piattaforma telematica MePA disponibile su <https://www.acquistinretepa.it>.

Per quanto concerne il punto 1., l'Ente, mediante l'operato del servizio S.S.I, ha aderito alle seguenti Convenzioni/accordi-quadro CONSIP supportando gli interventi di attivazione previsti dai relativi progetti di fabbisogni:

1. **Contratto-Quadro CONSIP Sistema Pubblico di Connettività 2** (CIG originario 5133642F61) (c.d. “SPC 2”) stipulando il **contratto esecutivo OPA** (CIG DERIVATO: 765339013A) tra il Comune di Giulianova e il fornitore Fastweb SpA, per l'erogazione dei servizi di connettività, interoperabilità di base e sicurezza, ai sensi dell'ex art. 83 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. Il succitato contratto OPA, valido per il periodo dal 24.12.2018 al 23.05.2023 (53 mesi), è stato approvato con la Determinazione Dirigenziale (D.D.) n. 1244 del 17.10.2018. Suddetto contratto ha concretizzato l'attuazione del piano dei fabbisogni 2018-2023 dell'Ente, quest'ultimo ottenuto dopo una complessa trattativa con il provider, per la migrazione dal vecchio Sistema Pubblico di Connettività (SPC 1) all'attuale SPC 2, quest'ultimo più vantaggioso dal punto di vista economico per l'Ente.
2. **Convenzione CONSIP “Apparecchiature multifunzione 28 – noleggio”**

generando il relativo Ordine Diretto d'Acquisto con il fornitore Kyocera document Solutions Italia SpA di Milano (CIG DERIVATI: Z0123D7CB8 -LOTTO 2; Z2F23D833C - LOTTO 4; Z5323D8518 - LOTTO 5), per la fornitura in noleggio di apparecchiature multifunzione di fascia media a ridotto impatto ambientale destinate a scansione, copia e stampa - Apparecchiature multifunzione 28 – noleggio”. In particolare, Il Comune di Giulianova con il predetto ODA si è avvalso del servizio in noleggio di n. 14 apparecchiature multifunzione per la scansione e la copia e la stampa per soddisfare le esigenze di ciascuna Unità Organizzativa dell'Ente. Nell'ambito di suddetta convenzione CONSIP sono state generate le seguenti ODA via piattaforma MePA valide per il periodo di 60 mesi (5 anni), approvate con D.D. n. 652 del 08.06.2018, per ogni tipologia di apparecchiatura:

- OdA n. 4341282, avente come oggetto “FORNITURA IN NOLEGGIO DI N. 10 MULTIFUNZIONE KYOCERA TASKALFA 3511i A3 B/N - 60 MESI (CONSIP 28 - LOTTO 2)”, avendo acquisito il CIG derivato (“Figlio”) Z0123D7CB8;
- OdA n. 4342210, avente come oggetto “FORNITURA IN NOLEGGIO DI N.2 MULTIFUNZIONE KYOCERA TASKALFA 4052ci A3 COLORE - 60 MESI (CONSIP 28 - LOTTO 4)”, avendo acquisito il CIG derivato (“Figlio”) Z2F23D833C;
- OdA n. 4342328, avente come oggetto “FORNITURA IN NOLEGGIO DI N. 2 MULTIFUNZIONE KYOCERA TASKALFA 406ci A4 COLORE - 60 MESI (CONSIP 28 - LOTTO 5)” avendo acquisito il CIG derivato (“Figlio”) Z5323D8518.

L'importo complessivo impegnato (con D.D. n. 652 del 08.06.2018) è di € 41.507,08 IVA inclusa per il periodo di 60 mesi (dal 27.06.2018 – 26.06.2023).

3. **Convenzione CONSIP Telefonia Fissa (TF) 5**, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa e connettività IP (CIG 0458698190) per garantire la continuità della prestazione di servizi di telefonia fissa di tipo analogico e digitale (VoIP) dell'Ente e dei plessi scolastici del territorio per il **periodo di 36 mesi**. Nell'ambito della suddetta convenzione è stato generato l'**ODA n. 5133256 del 01.10.2019** con la Società Fastweb S.p.A. con allegato il relativo *progetto esecutivo dei fabbisogni dell'Ente*, approvato con la D.D. n. 418 del 01.10.2019.

A seguito delle predette gare e affidamenti ICT nonché di altri atti amministrativi inerenti la sottoscrizione di accordi volontari, comodati d'uso, risoluzione anticipata di contratti, etc.), nel **2020** sono stati predisposti **n. 11 atti di determinazione** e **n. 25 atti di liquidazione** delle fatture emesse dai relativi fornitori in ambito ICT. Inoltre, è stato garantito il supporto per la predisposizione di **atti di deliberazione di giunta** per l'approvazione di schemi di progettazione di servizi ICT e accordi volontari. A titolo esemplificativo, è stata predisposta la **Convezione tra Comune di Giulianova e Università Telematica San Raffaele di Roma** denominata "*Erogazione di specifici servizi ICT all'Università telematica San Raffaele di Roma*" sottoscritta il 07.12.2020, il cui schema è stato approvato con *DGC n. 179 del 24.11.2020*.

## 16. Razionalizzazione spese ICT

Gli interventi ICT portati avanti dal Comune mediante l'unità S.S.I. hanno portato nel corso dell'anno 2020 ad ottimizzare e razionalizzare ulteriormente i costi dei servizi di dati (intranet/internet) e di telefonia (analogico/digitale VoIP), i consumi energetici, nonché migliorare la qualità dei servizi di connettività internet negli edifici comunali e scolastici e rispondere così ai fabbisogni dell'Ente, degli Istituti comprensivi scolastici di Giulianova e della società pubblica Giulianova Patrimonio Srl.

In particolare, la razionalizzazione delle spese si è concretizzata attraverso i seguenti interventi posti in essere sulla dotazione strumentale informatica dell'Ente:

- A) Dismissione di ulteriori servizi di telefonia analogica e relative componenti di accesso fornite a noleggio.
- B) Adeguamenti tariffari dei servizi dati e telefonia andati a regime del **Contratto-Quadro CONSIP Sistema Pubblico di Connettività 2** e della **Convezione CONSIP Telefonia Fissa (TF) 5**;
- C) **Sostituzione ed aggiunta di alcuni apparati di rete** in modalità cosiddetta "*green energy*", per una gestione centralizzata con tecnologia uniforme degli stessi, negli edifici comunali e nei plessi scolastici per i servizi di rete pubblica Wireless e Wired in banda ultra-larga;
- D) Attività di supporto in economia alla gestione, assistenza tecnica, manutenzione e

coordinamento lavori di **ampliamento del sistema di videosorveglianza** integrato comunale al servizio del Nucleo Operativo della Polizia Municipale e delle altre Forze di Polizia.

- E) **Gestione in economia del servizio internet pubblico in Banda ultra-larga in tecnologia Wi-Fi messo a disposizione gratuitamente agli utenti** (cittadini, docenti e studenti delle scuole giuliesi) presso gli edifici comunali ed i plessi scolastici, riservando la porzione di banda non utilizzata dall'Ente per gli uffici comunali, ai sensi dell'art 8-bis del CAD e nel rispetto degli standard di sicurezza fissati dall'AGID.
- F) **Supporto in economia per l'erogazione dei servizi ICT nelle scuole** nell'ambito del protocollo d'intesa sottoscritto tra Comune e le scuole di Giulianova (v. dettagli al par. 9).
- G) **Erogazione in economia di specifici servizi ICT comunali alla Società Giulianova Patrimonio Srl** nell'ambito della convenzione sottoscritta con il Comune (v. dettagli al par. 10).
- H) **Servizio di assistenza e manutenzione hardware e software in economia sulle Postazioni di Lavoro** dei dipendenti comunali e della Giulianova Patrimonio Srl, del personale amministrativo e didattico degli Istituti Comprensivi Statali del territorio (v. par. 8).
- I) Interventi finalizzati al **passaggio dal fax tradizionale al fax digitale** (v. par. 6.1);
- J) **Gestione on-premise delle mailbox** ufficiali dell'Ente di posta elettronica ordinaria (ovvero "in sede") con dominio **@comune.giulianova.te.it** e **certificata (PEC)** con dominio **@comunedigiulianova.it**, quest'ultimo acquisito da un certificatore accreditato nell'Elenco Pubblico dei Certificatori mantenuto da AGID.

Le sopra elencate attività hanno maturato delle economie importanti che sono descritte in dettaglio nel successivo paragrafo.

## **16.1 Economie strutturali dalla razionalizzazione spese di telefonia e dati**

Gli interventi descritti nel precedente paragrafo hanno consentito da una parte di migliorare e consolidare i servizi inerenti la connettività intranet/internet razionalizzando

nel contempo i consumi energetici, dall'altra di maturare un'**economia strutturale** nel **2020** pari a **Euro 48.434,42**, rispetto ai costi sostenuti nell'anno precedente per la spesa di telefonia (analogico/digitale), intranet (VPN) ed internet, come descritta nella tabella illustrata più avanti.

Le **attività di razionalizzazione ICT del S.S.I. del periodo 2012-2020** nonché il **consolidamento amministrativo ottenuto con la corretta applicazione dei canoni da parte del provider Fastweb in base alle Convenzioni/Accordi-Quadro CONSIP SPC-2 e TF5**, hanno consentito al Comune di Giulianova di maturare sulla telefonia analogico/digitale (VoIP), connettività intranet ed internet **al 31.12.2020**, un **economia eccezionale** pari a **Euro 101.881,00**, ovvero un risparmio pari al **66,29%** nel **2020** rispetto alla spesa iniziale (t<sub>0</sub>) di Euro 146.100,71 sostenuta nel 2012, come ben evidenziato alla successiva tabella.

I Grafici (rif. Illustr. 6 e 7) che seguono evidenziano il calo significativo della **spesa complessiva** che si è attestata ad **Euro 24.625,21** nel **2020** per i servizi di connettività dati e telefonia analogico/digitale (VoIP) rispetto a quella sostenuta negli anni precedenti.

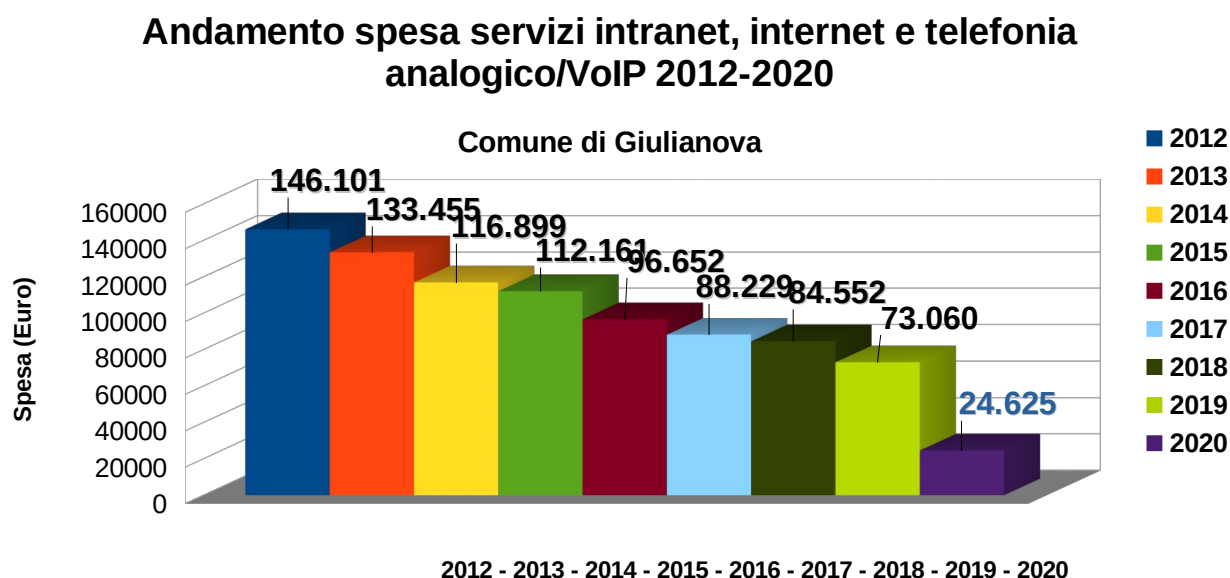


Illustrazione 6: Spesa dati e telefonia analogico/VoIP 2012-2020

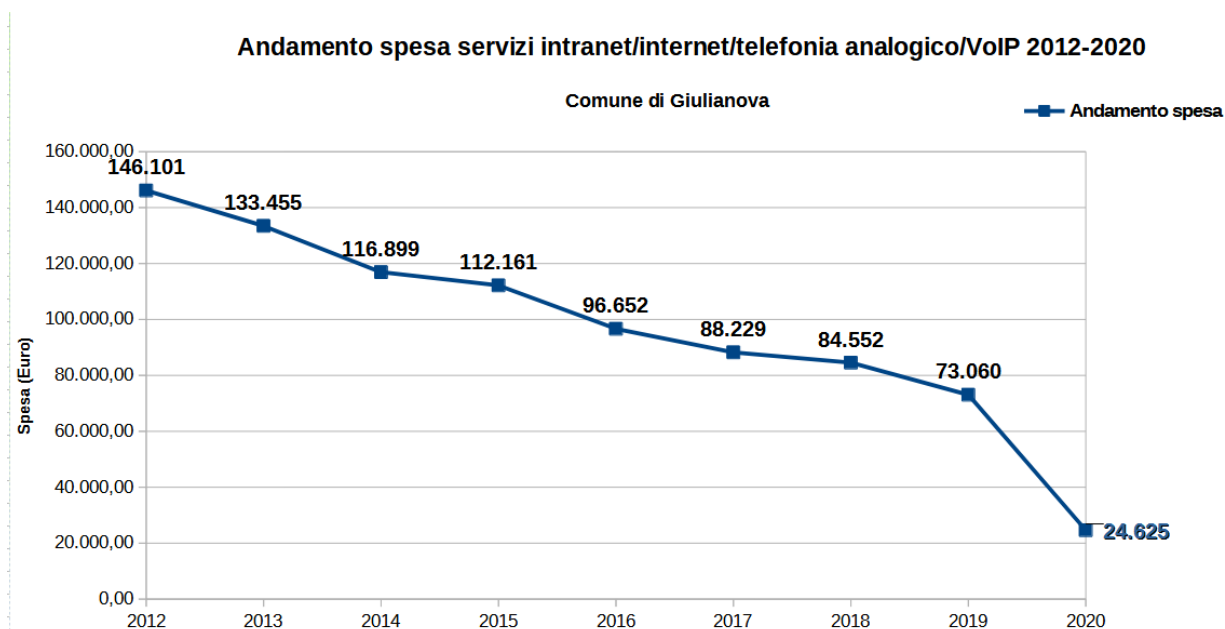


Illustrazione 7: Andamento spesa intranet/internet e telefonia analogico/VoIP 2012-2020

Nella tabella che segue si evidenzia in dettaglio le spese di telefonia/internet con la variazione 2012/2020 suddivisa per provider (Telecom/Fastweb):

COMUNE DI GIULIANOVA										
Razionalizzazione servizi di connettività dati e telefonia analogica/digitale VoIP 2012 –2020										
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Economie 2019-2020
<b>Fastweb</b>	126.506	116.202	112.336	109.768	96.652	88.229	84.552	73.060	24.625	48.434
<b>Telecom</b>	19.595	17.253	4.563	2.393	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Spesa internet/telefonia (Euro)</b>	<b>146.101</b>	<b>133.455</b>	<b>116.899</b>	<b>112.161</b>	<b>96.652</b>	<b>88.229</b>	<b>84.552</b>	<b>73.060</b>	<b>24.625</b>	<b>48.434</b>
<b>Percentuale riduzione spesa (%)</b>		<b>-8,66</b>	<b>-12,41</b>	<b>-4,05</b>	<b>-13,83</b>	<b>-8,71</b>	<b>-4,17</b>	<b>-13,59</b>	<b>-66,29</b>	

Alle economie strutturali succitate devono, altresì, aggiungersi anche l'importo di **Euro 4.000,00** che l'Ente riceve in entrata dalla società Giulianova Patrimonio Srl e dagli Istituti



Comprensivi Scolastici 1 e 2 per l'erogazione di specifici servizi ICT mediante la sottoscrizione dei seguenti accordi (descritti ai par. 9. e 10. del presente documento):

- Protocollo d'intesa tra Comune di Giulianova, Istituto Comprensivo Statale 1 e Istituto Comprensivo Statale 2 denominato "*Supporto in ambito ICT per l'attuazione del Piano Nazionale Scuola Digitale negli Istituti Comprensivi Statali di Giulianova*" sottoscritto tra le parti in data 22.12.2020 - Schema di protocollo approvato con DGC n. 207 del 18.12.2020;
- Convenzione tra Comune di Giulianova e Giulianova Patrimonio Srl per l' "*Erogazione di specifici servizi ICT comunali alla società Giulianova Patrimonio Srl*", sottoscritta dalle parti il 14.12.2017 - Schema di Convenzione approvato con D.D. n. 320 del 11.12.2017.

Nel 2020 è stato sottoscritto una nuova *Convenzione tra il Comune di Giulianova e l'Università Telematica San Raffaele di Roma* denominata "*Erogazione di specifici servizi ICT all'Università telematica San Raffaele di Roma*" che prevede una nuova entrata di **Euro 2.000,00** annui in favore del Comune. La stessa convenzione è stata sottoscritta il 07.12.2020. Lo schema di Convezione è stato approvato con DGC n. 179 del 24.11.2020.

## **17. Pianificazione obiettivi operativi 2021-2023**

Il servizio S.S.I. effettua con cadenza annuale la pianificazione triennale delle attività inerenti la *trasformazione digitale* dell'Ente, sulla base degli **obiettivi operativi** dettati dal vigente *piano triennale per l'informatica nella PA* (Piano Triennale) 2020-2022 e nel rispetto di quanto previsto dalle regole tecniche/linee guida AGID di cui all'art. 71 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. - CAD.

Nell'ambito della suddetta programmazione si definiscono gli obiettivi da realizzare nel triennio 2021-2023, riportati nella tabella che segue, specificando per ciascun obiettivo: la *descrizione dell'obiettivo*, gli *attori coinvolti* nell'intervento (stakeholders), i *risultati attesi* dall'intervento (con *baseline* e *target* da raggiungere), l'*area di intervento*, i *tempi previsti per la conclusione* dell'intervento.

PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI 2021-2023						
#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
1	<b>Acquisizione nuova piattaforma integrata web-native in modalità SaaS per la gestione documentale dell'Ente secondo le linee d'azione dettate dal vigente Piano Triennale per L'informatica</b>	<p>L'obiettivo è quello di garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'Ente, in coerenza con le regole tecniche emanate ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. - Codice dell'Amministrazione Digitale (c.d. CAD) e, con particolare attenzione, al modello strategico evolutivo del sistema informativo della PA e gli obiettivi operativi formalizzati dal vigente Piano Triennale 2020-2022.</p> <p>Su questo fronte, il Comune intende acquisire una nuova soluzione applicativa informatica integrata web-native in Cloud (servizio SaaS - Software as a Service) basato sul nuovo modello di interoperabilità elaborato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), che definisce i meccanismi che facilitano e garantiscono la corretta interazione tra gli attori del sistema (cittadini, imprese e PA). L'obiettivo è quello di erogare servizi digitali mettendo il "cittadino al</p>	<p>Cittadini, imprese del territorio, personale dirigenziale e non dirigenziale dell'Ente, Segretario Generale, Sindaco e Presidente del Consiglio.</p>	<p><b>Baseline:</b> Sistema per la gestione documentale web-based on-premise non conforme alle direttive del Piano Triennale 2020-2022.</p> <p><b>Target 2021:</b> acquisizione nuova piattaforma integrata web-native funzionale, efficiente ed interoperabile con le piattaforme nazionali abilitanti (SPID, PagoPA, NoiPA, ANPR, App IO, etc.) ed altre piattaforme di terze parti.</p>	<p>Organizzazioni complessive dell'Ente</p>	31.12.2021

#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
		centro", accessibile con SPID o CIE mediante un front-end semplificato multi-device (anche con dispositivi mobili). Tra i servizi erogati al cittadino sono annoverati: istanze on-line, portale per la trasparenza, servizi demografici, atti amministrativi, protocollo informatico, edilizia, attività produttive, etc.				
2	<b>Selezione e nomina del Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) con le necessarie competenze previste dall'art. 17, c. 1-ter del CAD</b>	Il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) rappresenta la figura centrale per lo sviluppo del digitale nella PA come consolidato nel vigente Piano Triennale 2020-2022. Suddetta figura, che ha il compito di dirigere l'Ufficio per la Transizione Digitale (UTD) che coincide con il S.S.I. del Comune, deve possedere le necessarie competenze tecnologiche, di informatica giuridica e di project management per il governo dei sistemi, come previsto dall'art. 17, c. 1-ter del CAD.	Ufficio Risorse Umane e personale interno dell'Ente.	<b>Baseline:</b> RTD non in possesso delle competenze di cui all'art. 17, c. 1-ter del CAD. <b>Target 2021:</b> Selezione e nomina del RTD, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 del CAD, con il completamento dell'assunzione 2021 prevista per il servizio S.S.I. e formalizzata con il vigente piano di fabbisogni di personale 2021-2023.	Impatto sui poteri di coordinamento e di impulso finalizzati al raggiungimento degli obiettivi 2021-2023 pianificati dall'Ente nel presente documento.	31.12.2021
3	<b>Definizione di un piano di migrazione verso i servizi cloud qualificati da</b>	Il Comune proprietaria di Data Center classificati nel gruppo B deve provvedere alla trasmissione ad AGID di	AGID, DTD, Comune di Giulianova	<b>Baseline:</b> Gran parte dei servizi digitali (es. servizio di posta elettronica, sistema di gestione	Impatto sui servizi digitali erogati al cittadino e	31.12.2021

#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
	<b>AGID e adesione al programma di abilitazione al cloud</b>	un piano migrazione verso i servizi cloud qualificati da AGID. Successivamente aderisce al programma di abilitazione al cloud trasmettendo ad AGID gli elaborati previsti dalla fase di assessment dei servizi digitali da migrare.		documentale) gestiti <i>on-premise</i> mediante il data center dell'Ente.  <b>Target 2021:</b> Pianificazione della migrazione di gran parte dei servizi digitali dell'Ente.	alle imprese del territorio oltre che sulla governance pubblica nel settore IT	
4	<b>Adeguamento del manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi dell'ente alle nuove linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici</b>	L'obiettivo è quello di adeguare il vigente Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi dell'Ente alle nuove Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, emanate ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. - Codice dell'Amministrazione Digitale (c.d. CAD). Il manuale, altresì, deve essere rispondente al workflow documentale implementato dal sistema informatico per la gestione documentale in dotazione dell'Ente.  Il manuale di gestione, infatti è uno strumento indispensabile per regolamentare le tre fasi principali costituiscono il	Personale dirigenziale e non dirigenziale dell'Ente.	<b>Baseline:</b> Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi in dotazione dell'ente conforme alle precedenti regole tecniche di cui al D.P.C.M. 3.12.2013.  <b>Target 2021:</b> Dotarsi di un nuovo manuale di gestione documentale adeguato alle nuove regole tecniche di indirizzo emanate da AgID, nel rispetto del CAD.	Impatto sull'organizzazione dell'Ente per la gestione del documento amministrativo informatico.	31.12.2021

#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
		ciclo di vita del documento informatico: la formazione, la gestione e la conservazione a norma.				
5	Supporto alle attività sul trattamento dei dati personali in conformità al GDPR ed al Codice Privacy nazionale	Attività finalizzate al trattamento dei dati personali in conformità alla vigente normativa comunitaria (GDPR) e nazionale (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.) quali: definizione di accordi e convenzioni con fornitori di servizi per il trattamento dati, adeguamento segnaletica per la videosorveglianza, designazione soggetti interni ed esterni per il trattamento dati, aggiornamento DPIA, Rinnovo software per l'aggiornamento del registro trattamento dati, attività di vulnerability assessment per l'attuazione misure tecniche ed organizzative per garantire adeguata sicurezza nel trattamento dei dati personali, valutando anche l'utilizzo del tool di Cyber Risk Assessment per l'analisi del rischio.	Personale dell'Ente e fornitori di servizi che trattano i dati per conto del Comune (Titolare del trattamento).	<b>Baseline:</b> n.d. <b>Target 2022:</b> Adeguarsi perfettamente agli adempimenti previsti dal GDPR e dal Codice Privacy nazionale.	Impatto sul trattamento dei dati personali dell'Ente	31.12.2022
6	Potenziamento connettività internet e linea di	Attività di concertazione ed adeguamento contrattuale sottoscritto	Servizio comunale S.S.I., il	<b>Baseline:</b> 100 Mbps (in FTTH).	Connettività internet	31.12.2021

#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
	backup	<p>nell'ambito dell'accordo-quadro SPC2 e attivazione connettività di backup con operatore alternativo a quello attuale per rafforzare la continuità di servizio di connettività dati.</p>	<p>provider Fastweb SpA e/o altro operatore.</p>	<p><b>Target 2021:</b>                      Aumento della velocità di connessione internet fino a 300 Mbps in FTTH e linea di backup della connettività con altro operatore, in vista di una sempre più crescente esigenza di disponibilità di banda internet da parte degli uffici comunali, plessi scolastici, uffici della società Giulianova Patrimonio Srl e Università in convenzione.</p>		
7	Formazione per il rafforzamento delle competenze digitali	<p>Definire nei piani di formazione del personale l'organizzazione di corsi di formazione per rafforzare le competenze digitali del personale dirigenziale e non dirigenziale, nonché dei cittadini utilizzatori dei servizi digitali dell'Ente, con particolare attenzione ai seguenti temi: <b>trasformazione digitale</b>, <b>sicurezza informatica</b> per rafforzare la consapevolezza dei rischi cyber nella PA (c.d. <b>Cyber Security Awareness</b>), <b>diffusione dei servizi digitali</b> rivolti ai cittadini.</p>	<p>Personale dell'Ente dirigenziale e non dirigenziale, cittadini utilizzatori dei servizi digitali.</p>	<p><b>Baseline:</b> n.d.</p> <p><b>Target 2023:</b>                      Rafforzare le competenze digitali a tutti i livelli in modo da far acquisire maggiore consapevolezza sull'importanza della digitalizzazione della PA per il sistema Paese.</p>	Formazione del personale	31.12.2023

#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
8	Costituzione del Nodo territoriale di competenza del CdCT "Riuso e Open Source" per il coinvolgimento attivo tra i territori delle Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL)	Avviare attività di animazione per la costituzione di "Laboratori digitali" ovvero del Nodo territoriale di competenza del Centri di Competenza Tematici – CdCT "Riuso e Open Source", previsto dal Piano Triennale 2020-2022, con la sottoscrizione di un accordo territoriale tra le PAL interessate (Province, Comuni, Unioni di Comuni, etc.) del territorio con l'obiettivo di: definire modelli di organizzazione in campo digitale previste dal Piano Triennale, rilevare i fabbisogni di competenze del personale, delineare le opportune iniziative formative, individuare canali di finanziamento degli interventi, avviare progetti pilota all'interno dei Laboratori.	AGID, DTD, PAL territoriali (Province, Comuni, Unioni di Comuni, etc.)	<b>Baseline:</b> n.d.  <b>Target 2022:</b> Sottoscrizione di un accordo territoriale tra le PAL interessate e successiva definizione di un piano operativo frutto della condivisione di buone pratiche e iniziative progettuali sulla digitalizzazione espresse dalle diverse realtà territoriali (PAL).	Impatto sulle PAL del territorio e loro aggregazioni	31.12.2022
9	Predisposizione organizzativa dell'Ente per l'interazione con la piattaforma INAD per l'acquisizione dei domicili digitali	L'Ente si predispone per interagire con la piattaforma INAD ovvero la piattaforma Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel Registro Imprese, in fase	Servizi Demografici e Servizi di Sviluppo Sistemi Informativi per la Transizione Digitale del Comune	<b>Baseline:</b> n.d.  <b>Target 2022:</b> Adesione alla piattaforma INAD per popolare l'indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non	Impatto sugli strumenti di comunicazione tra cittadini e Comune	31.12.2022

#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
		di realizzazione, come previsto dalle Linea guida AGID sul domicilio digitale del cittadino.		tenuti all'iscrizione in albi professionali		
10	<b>Programmazione dei fabbisogni di innovazione, beni e servizi innovativi 2022 e 2023</b>	Il Comune, con l'ausilio delle raccomandazioni AGID e DTD, fa emergere i fabbisogni di innovazione nella fase di programmazione degli acquisti prevista dall'art. 21 del Codice dei Contratti Pubblici.	Servizi di Sviluppo Sistemi Informativi per la Transizione Digitale del Comune	<p><b>Baseline:</b> Assessment beni e servizi innovativi al 2021</p> <p><b>Target 2022:</b> Inserimento dei fabbisogni di innovazione beni e servizi innovativi nel programma biennale degli acquisti di beni, servizi e forniture quest'ultimo approvato dall'organo competente entro 90 giorni dalla data di decorrenza degli effetti del bilancio.</p> <p><b>Target 2023:</b> Inserimento dei fabbisogni di innovazione beni e servizi innovativi nel programma biennale degli acquisti di beni, servizi e forniture quest'ultimo approvato dall'organo competente entro 90</p>	Impatto sull'innovazione	30.06.2022



#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
				giorni dalla data di decorrenza degli effetti del bilancio.		
11	<b>Completamento passaggio alla piattaforma PagoPA per tutti gli incassi dell'Ente</b>	Il Comune completa il passaggio alla piattaforma PagoPA per tutti gli incassi dell'Ente.	I servizi dell'Ente che erogano servizi a pagamento a cittadini ed imprese (Demografici, Tributi, Edilizia, Attività Produttive, etc.)	<p><b>Baseline:</b> <b>Pagamenti spontanei attivi 2021:</b> Rette asilo nido, Pre-post scuola, diritti di segreteria senza tariffario, contributo di costruzione, violazioni bellezze naturali, sanzioni al T.U. dell'edilizia, acquisto cartelle - rimborso stampati, diritti di segreteria con tariffario.</p> <p><b>Pagamenti predeterminati attivi 2021:</b> Trasporto scolastico, rette scuole infanzia e primaria tempo pieno.</p> <p><b>Target 2022:</b> Attivazione del servizio PagoPA per tutti gli incassi dell'Ente includendo i tributi locali, i servizi bibliotecari, diritti della carta d'identità elettronica (CIE), etc.</p>	Impatto sui pagamenti elettronici a disposizione dei cittadini ed imprese del territorio.	01.01.2022
12	<b>Valutazione della</b>	L'Ente intende valutare la	Personale	<b>Baseline:</b> Modulo	Gestione	31.12.2022

#	Obiettivo operativo	Descrizione	Attori coinvolti	Risultati attesi	Area intervento	Conclusione entro il
	fattibilità di migrazione ed adozione della piattaforma abilitante nazionale "NoiPA" per la gestione dei servizi stipendiali del personale della PA	possibilità tecnica per la migrazione e l'adozione dei servizi stipendiali dell'Ente verso la piattaforma abilitante nazionale integrata "NoiPA" per la gestione dei servizi stipendiali del personale della Pubblica Amministrazione dei vari comparti di contrattazione pubblica tra cui Ministeri, Scuola, Enti locali e Sanità, Forze di Polizia e Forze Armate, nel rispetto delle linee d'azione del Piano Triennale per l'informatica nella PA.	servizio S.S.I. e Ufficio Risorse Umane	Halley "Gestione del personale".  <b>Target 2021:</b> Adozione piattaforma nazionale abilitante NoiPA per sfruttare le potenzialità del sistema stesso mediante l'erogazione dei seguenti servizi di base: elaborazione dei dati giuridico-economici; produzione e distribuzione del cedolino mensile.	personale dell'Ente	
13	Adozione SPID by default e CIE per l'accesso ai servizi digitali dell'Ente	L'Ente intende adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla vigente normativa assicurando l'accesso tramite SPID by default e tramite CIE per l'autenticazione degli utenti in tutti i servizi digitali dell'Ente	Personale comunale (dirigenziale e non) che gestisce il back-office dei servizi digitali, cittadini e imprese che sono gli utenti utilizzatori	<b>Baseline:</b> autenticazione classica senza SPID e CIE  <b>Target 2021:</b> Autenticazione SPID by default e/o CIE per tutti i servizi digitali dell'Ente erogati al cittadino ed alle imprese.	Impatto sull'accesso esclusivo mediante identità digitale (digital identity only) da parte dell'utente	31.12.2021