



COMUNE DI GIULIANOVA
PROVINCIA DI TERAMO

Servizio Sistemi Informativi
Relazione attività 2015

Indice generale

Premessa.....	3
1. Funzioni specifiche del Servizio Sistemi Informativi.....	3
2. Risorse umane impegnate.....	4
3. Attività svolte nell'anno 2015.....	4
3.1 Il Domain Controller “Comune” per la gestione centralizzata delle risorse di rete.....	7
3.2 Stesura del nuovo manuale di gestione.....	8
3.3 Servizio di assistenza sulle Postazioni di Lavoro.....	9
3.4 Rinnovamento e aggiornamento tecnologico delle Postazioni di Lavoro.....	9
3.5 Gestione dell'infrastruttura di telefonia VoIP.....	10
3.6 Gestione del sistema di videosorveglianza.....	11
3.7 Nuovo portale del turismo.....	12
3.8 Razionalizzazione delle spese di telefonia, intranet e internet.....	12
4. Pianificazione delle attività future.....	14

Redazione del documento:

✓ **Gabriele Massimiani**, System Administrator Comune

Supervisione del documento:

✓ **Corinto Pirocchi**, Dirigente Servizio Sistemi Informativi

Info Servizio Sistemi Informativi - Comune di Giulianova

Email: c.pirocchi@comune.giulianova.te.it

Tel.:085.8021284

Email: g.massimiani@comune.giulianova.te.it

Tel.:085.8021236

Premessa

Il Servizio **Sistemi informativi** (S.S.I.) è un'**Unità Organizzativa Autonoma** del Comune di Giulianova individuata nella riorganizzazione complessiva della macrostruttura comunale, prevista dalle deliberazioni della Giunta comunale n. 248/2011, n. 33/2012, n. 41/2012, e n. 80/2012. 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.A.D.), 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 codice in materia di protezione dei dati personali approvato con il D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i..

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 del Servizio Sistemi Informativi

Il **Servizio Sistemi Informativi (S.S.I.)** del Comune nell'ottica di conseguire gli obiettivi generali citati in premessa, svolge 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, WAN, etc.), anche attraverso la realizzazione di lavori di cablaggio strutturato, per garantire i servizi in rete e i servizi applicativi;
3. Garantisce i servizi di assistenza tecnica hardware e software ai dispositivi informatici (PC, stampanti, scanner,..etc.) dei dipendenti comunali;
4. Sviluppa politiche di sicurezza IT mediante il management di sistemi di controllo passivo, attivo o proattivo (dispositivi fisici e virtuali di routing e di firewalling) sul traffico della intranet Comunale;
5. Amministra, gestisce e mantiene i sistemi informativi e gli altri servizi ICT (quali ad es. il servizio Wi-Fi, la videosorveglianza, il Servizio Internet e di telefonia/Voip etc.) del Comune;
6. Adotta soluzioni tecnologiche per far fronte ai potenziamenti richiesti dallo sviluppo delle attività dei servizi, per sostituire hardware e software obsoleti o danneggiati;
7. Predisporre e pubblica la documentazione delle gare d'appalto, (Disciplinari di

gara, Capitolati Tecnici, etc.) per l'acquisizione di forniture e servizi ICT (dispositivi digitali hardware, applicativi software, servizi di telecomunicazione VoIP, etc.), promuovendo misure di *green economy* e contenendo l'uso eccessivo di risorse naturali, ai sensi L. 28.12.2015, n. 221.

8. Inventaria la dotazione degli strumenti hardware e software del Comune mediante l'ausilio di sistemi informatici sviluppati "ad hoc";
9. Gestisce i Server fisici e virtuali del Comune per l'erogazione dei servizi connessi (Posta elettronica, Protocollo informatico, Gestione contabilità e stipendi, Servizio Anagrafe, Servizi Demografici, Servizio Tributi ..etc.);
10. Realizza percorsi formativi rivolti al personale interno ed esterno del Comune, anche mediante l'ausilio di ambienti di apprendimento multicanale (e-learning, comunità virtuali, social network etc.);
11. Predisporre piani strategici ICT (es. piano di Continuità Operativa ai sensi dell'art. 50-bis del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.);
12. Coordina le attività e gli adempimenti previsti dal codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

2. Risorse umane impegnate

Il Servizio Sistemi Informativi ha iniziato ad operare il **31.12.2012**.

Nel corso del 2015 sono state impegnate le seguenti n. 2 professionalità interne per lo svolgimento delle attività del Servizio descritte nel presente documento:

1. **Dott. Gabriele Massimiani**, in qualità di Amministratore di Sistema, designato con *DGC n. 94 del 11.06.2015*, e coordinatore delle attività di informatizzazione dell'Ente.
2. **Dott. Adriano Di Ferdinando**, in qualità di Tecnico Informatico part-time al 50% a supporto delle attività del Servizio.

3. Attività svolte nell'anno 2015

Il S.S.I. nel 2015 ha svolto le seguenti attività, secondo quanto previsto dalle funzioni specifiche e dal crono-programma delle attività del Servizio:

1. Implementazione e gestione di un unico Controllore di Dominio (Domain Controller – DC) per gestire e condividere tutte i dispositivi e le risorse di rete delle sedi distaccate del Comune: Palazzo Municipale, Ufficio Tecnico, Polizia Locale, Biblioteca Civica, Mercato Ittico (v. dettagli al par. 3.1).

2. Supporto all'installazione e alle relative configurazioni delle nuove marcatempo Over IP in tutte le sedi del Comune, attività necessarie per l'attivazione dei servizi di scarico automatico delle timbrature in modo da semplificare la gestione delle stesse nonché da renderle consultabili via web in tempo reale da parte dei dipendenti comunali.
3. Potenziamento del Servizio internet comunale, con il passaggio da una tecnologia su *linea tradizionale telefonica in rame CVP SHDSL a 8 Mbps* ad una tecnologia in *fibra ottica (FTTH – Fiber To The Home) a 20 Mbps* come Banda Minima Garantita in convenzione CONSIP sui servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per le Pubbliche Amministrazioni.
4. Supporto al Responsabile della gestione documentale dell'Ente per la stesura del nuovo *Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi*, ai sensi delle Regole Tecniche di cui al D.P.C.M. 03.12.2013, approvato con DGC n. 222 del 15.12.2015 (v. dettagli al par. 3.2).
5. Servizio di assistenza hardware e software sulle Postazioni di Lavoro dei dipendenti comunali e del personale amministrativo degli Istituti Comprensivi Statali, delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado di Giulianova (v. dettagli par. 3.3).
6. Rinnovo e aggiornamento tecnologico delle Postazioni di Lavoro (v. dettagli par. 3.4).
7. Procedure di acquisto ed installazione di licenze software per l'accesso remoto di dispositivi (PC, Notebook, etc.) Microsoft in dotazione dell'Ente, in particolare, n. 10 licenze di tipo *Windows Server Client Access License (CAL)* e n. 10 licenze di tipo *Windows Remote Desktop Services (RDS) CAL*, al fine di assicurare funzionalità e efficienza di specifici servizi tecnici comunali.
8. Gestione dei data center (di produzione e di replica) del Comune, comprensivi dei servizi di *backup* e di *replica* del patrimonio informativo dell'Ente, assicurando la continuità dell'erogazione dei servizi ICT 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 Anagrafe, i Servizi Demografici, il Servizio Tributi, ..etc..
9. Implementazione e gestione di un nuovo file server virtualizzato dell'Ente per la gestione e la conservazione in sicurezza (con i servizi quotidiani di backup e di replica al data center secondario) di tutti i dati amministrativi informatici comunali prodotti da ciascuna Unità Organizzativa (ufficio).
10. Ha assicurato la continuità operativa dei servizi ICT mediante l'adozione di misure

tecniche ed organizzative per il funzionamento del data center di produzione (Blade Server primario), delle procedure e delle applicazioni informatiche nonché, per l'accesso ai documenti informatici del Comune, nell'ottica dell'art. 50-bis del CAD (Disaster Recovery – DR).

11. Ha assicurato il funzionamento dei servizi internet e di rete locale (intranet in fibra/WiFi) del Comune, mediante l'attività di assistenza e manutenzione dei relativi apparati di rete fisici e virtuali (gestione delle VLAN) quali, switch, router, dispositivi wireless e di sicurezza (firewall e antispam).
12. Gestione delle mailbox ufficiali dell'Ente di posta elettronica ordinaria (con dominio **@comune.giulianova.te.it**) e certificata (con dominio **@comunedigiulianova.it**, quest'ultimo acquisito da un certificatore accreditato nell'Elenco Pubblico dei Certificatori mantenuto da AgID).
13. Gestione dei servizi di Sicurezza informatica (Firewall e Antispam), monitoraggio rete dati, gestione server applicativi e sito web istituzionale.
14. Gestione dei certificati digitali (SSL-VPN) ai fine del rilascio degli stessi da parte dell'Amministrazione Comunale ai fornitori dell'Ente in modo da garantire l'accesso autorizzato e monitorato via internet (mediante connessioni VPN) per lo svolgimento delle attività di assistenza e/o manutenzione di specifici servizi all'interno della rete locale del Comune.
15. Gestione dell'infrastruttura di telefonia VoIP che garantisce il servizio di telefonia digitale a tutte le sedi comunali ed ai singoli plessi scolastici comunali (v. dettagli par. 3.5).
16. Gestione tecnico-informatica del sistema di videosorveglianza interno agli Edifici Comunali ed esterno della Città di Giulianova (v. dettagli par. 3.6).
17. Supporto all'implementazione del nuovo portale del turismo www.giulianovaturismo.it, in fase di pubblicazione (v. dettagli par. 3.7).
18. Razionalizzazione della spesa corrente di telefonia analogica/digitale (VoIP) e dati (intranet ed internet) anche attraverso l'implementazione di connessioni in fibra ottica/WiFi di proprietà del Comune per la fornitura di servizi VoIP, Dati e Videosorveglianza (v. dettagli al par. 3.8).
19. Supporto all'Organo Indipendente di Valutazione (OIV) per il servizio di Customer Satisfaction per gli asili nido comunali: configurazione totem telematico e pubblicazione materiale su internet.
20. Migrazione di ca. n. 60 client dal pacchetto di Office Automation proprietario **Microsoft Office** all'applicativo Libero ed Open Source **LibreOffice**, concretizzando un risparmio sulle licenze d'uso del software quantificate in ca. **Euro**

4.200,00, (considerato il costo medio unitario di ogni licenza Microsoft Office Professional di Euro 70,00).

21. Attivazione di n. 2 nuovi canali streaming per seguire in diretta attraverso il portale web istituzionale i Consigli Comunali al fine di garantire maggiore trasparenza e partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa: un canale del Comune *WebTV Livestream* ed un secondo canale *WebTV YouTube*, quest'ultimo mediante l'accordo con l'Associazione GiuliaViva garantita a titolo gratuito.
22. Implementazione di un archivio sul portale istituzionale per le consultazioni in tempo reale degli ordini del giorno dei Consigli Comunali che sono stati effettuati (archivio storico) e che si effettueranno, in modo da garantire maggiore pubblicità e trasparenza ai cittadini sulle attività del Consiglio Comunale.
23. Attivazione del nuovo servizio WiFi Hot Spot per la fornitura del servizio internet gratuito all'interno dell'edificio del Palazzo Municipale. Il Servizio è stato attivato mediante la sottoscrizione di una Convenzione con ARIT per l'assegnazione in comodato d'uso gratuito degli apparati per la fornitura servizio Wi Fi Hot Spot, nell'ambito del PER-FESR 2007/2013.
24. Implementazione di un Sistema di Log Management come prevista dal garante per la protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), e tutte le altre attività previste per gli incaricati come Amministratore di Sistema dell'Ente, dettati dalla *DGC n. 94 del 11.06.2015*.
25. Supporto alla predisposizione del sistema informatico dell'Ente nonché alla formazione dei dipendenti per la gestione della fattura elettronica (c.d. "FatturaPA"), ai sensi dell'articolo 21, comma 1, del DPR 633/72 come tipologia di fattura accettata/rifiutata dall'Ente con il Sistema di Interscambio secondo le disposizioni di legge.

Nei sotto-paragrafi successivi vengono descritti in dettaglio alcune delle attività sopra riportate.

3.1 Il Domain Controller "Comune" per la gestione centralizzata delle risorse di rete

Dopo aver configurato e consolidato opportunamente la nuova infrastruttura fisica della rete locale, (attraverso la quale sono stati collegati fra loro le sedi comunali distaccate quali, il Palazzo Municipale, l'Ufficio Tecnico, la Polizia Locale, la Biblioteca Civica, il Mercato Ittico), è subentrata l'esigenza di dotarsi di strumenti in grado di poter gestire e condividere, con semplicità ed efficienza, tutti dispositivi e le risorse di rete disponibili del Comune. A tal fine, è stato implementato un unico Domain Controller (DC), denominato

“Comune”, in modo da fornire la gestione centralizzata per le impostazioni degli utenti in ambiente Active Directory di Microsoft e per la configurazione dei sistemi operativi e delle applicazioni necessarie a garantire i servizi comunali.

Il DC “*Comune*” è stato configurato anche per fornire servizi di DNS (Domain Name System) interno, nonché per gestire, secondo le normative vigenti, i documenti amministrativi informatici di tutte le Unità Organizzative (Uffici) dell'Ente.

Inoltre, il DC “*Comune*” consente di implementare un insieme di regole (Group Policy) per l'aggiornamento automatico di patching e di software sui PC della rete locale.

Con l'implementazione del DC Comune sono stati conseguiti i seguenti importanti obiettivi:

1. risparmiare tempo negli interventi dei PC avendo possibilità di intervenire da remoto in maniera rapida ed efficiente;
2. avere macchine sempre aggiornate riducendo i rischi di infezione pandemica di malware, virus, trojans, etc. su tutta la rete comunale;
3. Organizzare e gestire centralmente le risorse hardware e software dislocati nei vari edifici del Comune.

Nel corso del 2015, altresì, il S.S.I. ha implementato, mediante il DC “Comune”, una nuova gestione delle risorse di rete attraverso la riorganizzazione degli account assegnati ai dipendenti/collaboratori del Comune e dei relativi gruppi utente.

3.2 Stesura del nuovo manuale di gestione

Il S.S.I ha supportato la redazione del nuovo *Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi*, adottato ai sensi dell'articolo 5 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 “*Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*”, sotto il coordinamento del Responsabile della gestione documentale dell'Ente, quest'ultimo nominato con Ordinanza Sindacale n. 452 del 22/09/2015. Esso è costituito da n. 10 allegati.

I singoli documenti del manuale sono stati sottoposti al parere tecnico della Soprintendenza, che si espressa positivamente con nota prot. n. 2196/34.28.04(25) del 11.12.2015.

Il Manuale, approvato con DGC n. 222 del 15.12.2015, rappresenta un importante regolamento per il protocollo informatico e per la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi dell'Amministrazione Comunale di Giulianova.

Il Manuale di gestione documentale è disponibile sul portale istituzionale www.comune.giulianova.te.it - Sezione “*Amministrazione Trasparente*”.

3.3 Servizio di assistenza sulle Postazioni di Lavoro

Anche nel corso del 2015 il S.S.I. ha assicurato la funzionalità hardware (Device VoIP, PC, stampanti, scanner, etc.) e software (di sistema operativo ed applicativo) delle postazioni di lavoro (PdL) dei dipendenti e del personale amministrativo degli Istituti Comprensivi Statali, delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado di Giulianova.

Nel 2015 si stima che sono state gestite oltre n. **600** interventi, richieste via e-mail o via telefono. Suddetti interventi sono stati effettuati nel rispetto di procedure di lavoro standardizzate, queste ultime stabilite dal S.S.I.

Al fine di pianificare ed organizzare al meglio gli interventi ordinari richiesti dai dipendenti, è in fase sperimentale il servizio telematico di ticketing che consente al personale dell'Ente di inoltrare in modo rapido ed efficiente qualsiasi richiesta di assistenza informatica. Suddetto servizio ha l'obiettivo di ottimizzare la gestione e l'organizzazione delle richieste quotidiane pervenute.

3.4 Rinnovamento e aggiornamento tecnologico delle Postazioni di Lavoro

Nel 2015 il S.S.I. ha dato seguito al percorso di rinnovamento tecnologico, iniziato nel 2014, delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici comunali, al fine di completare il risanamento delle seguenti problematiche principali:

- le ridotte capacità elaborative e funzionali dei PC in dotazione in relazione alle attività da svolgere;
- l'alto rischio di sicurezza informatica e, conseguentemente, il rischio di perdita dei dati in quanto i software di sistema operativo e di sistema applicativo installati non possono essere aggiornati per le limitate risorse delle macchine.

Il Servizio ha redatto la documentazione di gara, (Disciplinare di Gara, Capitolato Tecnico, etc.) indetta su piattaforma del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione – MePA.

In particolare, sono stati forniti i seguenti dispositivi in base alle effettive esigenze dell'Ente:

1. N. 26 PC Minitower Desktop ciascuno comprensivo del regolatore di tensione automatico (Automatic Voltage Regulator – AVR);
2. N. 1 Workstation portatile;
3. N. 30 Monitor con tecnologia LED;
4. n. 9 moduli di memoria per l'estensione della RAM.

Inoltre, si è provveduto a recuperare, dal punto di vista funzionale, le PdL costituite da sufficienti potenzialità hardware in dotazione dell'Ente, al fine di renderle più efficienti e funzionali, compatibilmente con l'erogazione dei servizi comunali ad esse attribuite. Ai PC interessati:

1. sono stati aggiunti i moduli RAM di cui al punto 4. precedente per l'estensione della memoria RAM;
2. si è provveduto ad installare nuovi software di sistema operativo, attraverso l'acquisto di n. 50 licenze software Microsoft mediante le procedure del Mercato elettronico per la Pubblica Amministrazione (MePA).

Le suddette operazioni di rinnovamento e di aggiornamento delle PdL hanno permesso di conseguire, dal punto di vista della manutenzione e assistenza, i seguenti importanti obiettivi:

1. maggiore funzionalità e piena efficienza delle nuove PdL fornite;
2. risoluzione tempestiva di gran parte dei problemi avuti con le vecchie apparecchiature;
3. diminuzione e gestione efficace delle richieste d'intervento fino alla soluzione del problema;
4. comunicazione semplice e diretta con gli utenti per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto in loco;
5. riduzione al minimo dei tempi di fermo manutentivo nel caso di operazioni di aggiornamento tecnologico per "fix di prodotto".

3.5 Gestione dell'infrastruttura di telefonia VoIP

Tra le attività del S.S.I. vi è la gestione dell'infrastruttura di telefonia VoIP, basato su tecnologia Call Manager di Cisco Systems in Convenzione CONSIP, necessaria per garantire il funzionamento della telefonia digitale in tutte le sedi comunali e i singoli plessi scolastici comunali. Il Sistema VoIP è costituito complessivamente da ca. n. 140 apparati di telefonia in tutte le strutture comunali.

In particolare, tra le attività garantite vi sono:

1. la gestione delle interconnessioni, (queste ultime costituite da linee VPN fornite dal Provider Fastweb SpA in convenzione CONSIP e da linee in fibra/WiFi di proprietà del Comune), tra le sedi interessate e il Call Manager, quest'ultimo sito c/o il 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 apparati VoIP (compresi i device SIP mobili di proprietà del Comune);
6. la distribuzione dei telefoni VoIP nelle varie sedi.

Il S.S.I. si occupa, altresì, di gestire i ticket di richieste assistenza per i servizi e gli apparati VoIP ceduti in comodato, in Convezione CONSIP, dal provider Fastweb SpA.

3.6 Gestione del sistema di videosorveglianza

Il S.S.I. è incaricato, (in base alle disposizioni della nota prot. n. 2572 del 23.06.2015), anche alla gestione tecnico-informativa del sistema di videosorveglianza *interno* agli edifici comunali ed *esterno* della Città di Giulianova, al fine di garantire l'operatività e la fruibilità dello stesso a sostegno delle funzioni della Polizia Locale di Giulianova. Infatti, il sistema di videosorveglianza è utilizzato dalla Sala Operativa della Polizia Locale come strumento per garantire la tutela del patrimonio pubblico della Città di Giulianova, nonché per una maggiore sicurezza nella tenuta dei documenti, delle attrezzature, dei dispositivi in dotazione dell'Ente. A tal fine, sono state installate telecamere presso, la Sede Municipale, la sede dell'Ufficio Tecnico, la Sede Comando di Polizia Municipale, il Mercato Ittico. Esse sono collocate nei punti più sensibili degli edifici pubblici: in prossimità degli ingressi principali e secondari, atrii, sale di attesa, etc. Le telecamere interne agli edifici pubblici sono posizionate in modo tale da non riprendere il personale impegnato nelle normali attività lavorative, nonché le postazioni di lavoro, nel rispetto dell'art. 4 della Legge n. 300/1970.

Sono, invece, stati affidati i lavori di ripristino ed ottimizzazione dell'attuale sistema di videosorveglianza della Città che inizieranno nel 2016.

Le telecamere sono considerate strumenti idonei a prevenire tentativi di effrazione e di intrusione di terzi negli edifici Pubblici, soprattutto nelle ore notturne. Le telecamere costituiscono, inoltre, valido strumento di repressione, in quanto utili all'individuazione e identificazione dei responsabili di atti di vandalismo, danneggiamenti, furti, commessi a danno della cittadinanza.

3.7 Nuovo portale del turismo

Il S.S.I. è stato coinvolto anche per l'implementazione del nuovo portale web dedicato al turismo. A tal fine è stato implementato il nuovo progetto in modo da garantire:

- i principi di usabilità, reperibilità, accessibilità anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità, ai sensi dell'art. 56 del Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e s.m.i. - c.d. "*Legge Stanca*";
- la diffusione delle informazioni e dei servizi turistici della città mediante l'implementazione di un progetto volto a valorizzare e favorire la condivisione dei dati turistici prodotti.
- la garanzia di massima trasparenza e diffusione delle informazioni turistiche in modo da esaltare le qualità dei servizi offerti nella Città di Giulianova.

A tal fine, dopo un attento e dettagliato studio e confronto delle tecnologie offerte dal mercato, si è optato per l'implementazione di un portale turistico semplice, moderno e funzionale, gestibile mediante un'unica interfaccia di back-office, integrata con quella del **portale web istituzionale** www.comune.giulianova.te.it, in modo da rendere più efficiente ed efficace la produzione e la pubblicazione on-line dei contenuti turistici sul portale quali, ad esempio, gli eventi e le manifestazioni patrocinati dal Comune.

Pertanto, è stato adottato la piattaforma denominata *eTourist* su Cloud Server Network ISWEB, integrata con il portale istituzionale del Comune, per la gestione dei contenuti web (Content Management System – CMS) in campo turistico. Suddetta soluzione consente, attraverso un unico strumento di back-office, di gestire con un'unica operazione in entrambi i siti (Turistico ed Istituzionale) la pubblicazione on-line di tutti i contenuti web di pertinenza quali, news, comunicati stampa, eventi, manifestazioni, servizi turistici, documenti allegati, link utili, galleria multimediale di foto, audio e video, etc., garantendo nel contempo un costante aggiornamento di tutte le informazioni in campo turistico mediante il diretto e indispensabile coinvolgimento del personale competente.

Il Portale web sul Turismo del Comune di Giulianova, pronto per essere rilasciato on-line, attualmente è in attesa di approvazione da parte del nuovo Assessorato al Turismo, insediato recentemente.

3.8 Razionalizzazione delle spese di telefonia, intranet e internet

Il S.S.I., avvalendosi del supporto dell'Area II - Servizi Finanziari del Comune, ha svolto un'ulteriore attività di razionalizzazione dei servizi di telefonia analogico/digitale, intranet VPN ed internet, forniti dall'Amministrazione comunale in tutte le sedi operative comunali

(Palazzo Municipale, Ufficio Tecnico, Polizia Locale, Biblioteca Civica, Mercato Ittico, Centro Sociale, Informagiovani e Avvocatura), negli Asili Nido, negli Istituti Comprensivi Statali, nelle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado, nell'ex Tribunale e nelle Associazioni.

In particolare, il processo di razionalizzazione di suddetti servizi si è caratterizzato dalle seguenti fasi:

1. analisi delle linee analogiche (numerazioni) di telefonia, dei servizi VoIP, intranet VPN (Virtual Private Network) ed Internet attivi per ogni Unità Organizzativa dell'Ente, inclusi i plessi scolastici (Asili Nido, Istituti Comprensivi Statali, scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado), il Tribunale, le Associazioni, etc.;
2. implementazione di link in fibra e/o in Wi-Fi "in house" per la intranet comunale, in base al piano dei fabbisogni dell'Ente, al fine di sostituire alcuni collegamenti VPN fornite "in hosting" dal provider nell'ambito della Convenzione SPC (Sistema Pubblico di Connettività);
3. individuazione delle linee analogiche (numerazioni) di telefonia e dei servizi VoIP, VPN e Internet attivi di cui al punto 1. che risultano inutilizzati rispetto ai fabbisogni dell'Ente, ovvero non più necessari in considerazione dei link di proprietà dell'Ente realizzati ed attivati di cui al punto 2.;
4. razionalizzazione dei servizi di telefonia analogica e di Internet/Voip in convenzione SPC, in extra convenzione SPC e in convenzione CONSIP TF 4 per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa e di connettività IP in relazione ai fabbisogni.

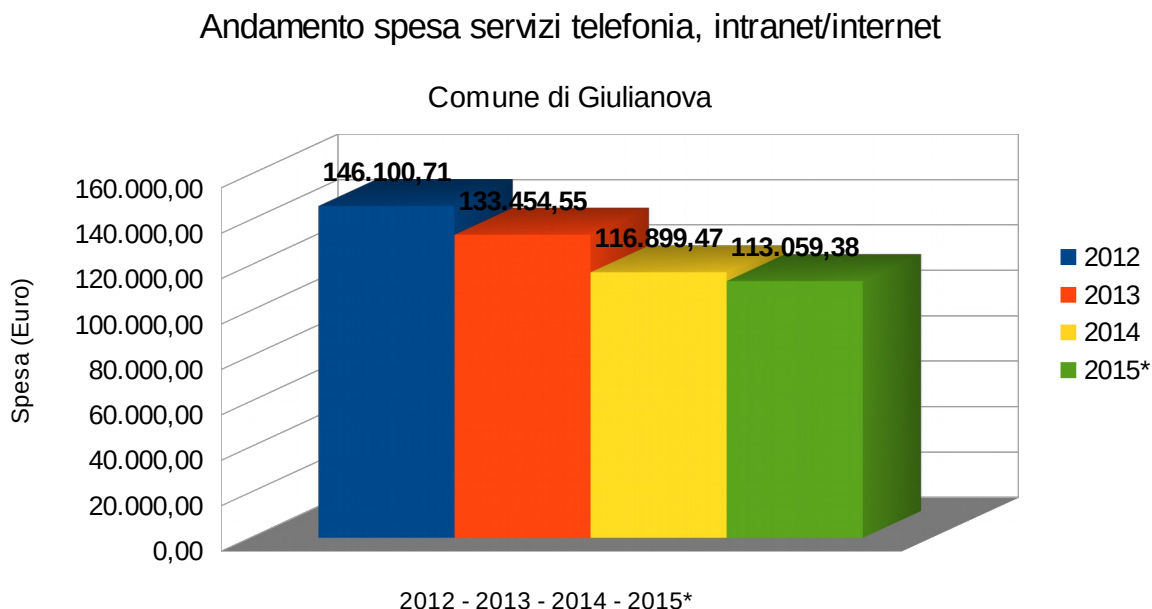
La fase di razionalizzazione dei servizi di telefonia analogica e di Internet/Voip (di cui al succitato punto 4.) si è concretizzata mediante la variazione del progetto dei fabbisogni dell'Ente, presentato il 21.05.2015, nonché attraverso le note prot. n. 38981 del 17.10.2014, prot. n. 39507 del 08.10.2015, prot. n. 42347 del 02.11.2015 e prot. n. 46649 del 01.12.2015, indirizzate ai provider Fastweb SpA e Telecom Italia SpA e con le quali si è provveduto la dismissione dei seguenti servizi:

- linee telefoniche analogiche nei servizi comunali serviti dal servizio VoIP;
- servizi internet/intranet/VoIP non più necessari;
- servizi aggiuntivi ICT forniti in extra Convenzione SPC non necessari;
- servizi di noleggio e di accessori vari non più utilizzati.

Suddetta razionalizzazione ha consentito al Comune di Giulianova di maturare un'economia importante al **31.12.2015**, che si presume essere di **Euro 33.041,33**, a

partire da una spesa iniziale (t_0) al 31.12.2012 pari a Euro 146.100,71.

Il Grafico rappresentato di seguito evidenzia il calo della spesa corrente dal 2012 al 2015 dei servizi di telefonia, intranet ed internet, ottimizzando nel contempo i servizi ICT:



* Importo presunto al 31.12.2015.

Nella tabella che segue si evidenzia in dettaglio la spesa di telefonia/internet variazione 2012/2015 suddivisa per provider:

Spesa per servizi di telefonia analogica, Voip, dati, noleggio dispositivi, accessori vari 2012/2015

	2012	2013	2014	2015*	Economie presunte al 31.12.2015
Fastweb	126.506,21	116.202,05	112.335,72	109.629,70	16.876,51
Telecom	19.594,50	17.252,50	4.563,75	3.429,68	16.164,82
TOTALE	146.100,71	133.454,55	116.899,47	113.059,38	33.041,33

* Importo presunto al 31.12.2015.

In conclusione, il S.S.I., da una parte ha dato continuità al processo evolutivo tecnologico dei servizi IT del Comune e, dall'altra ha conseguito una concreta razionalizzazione della spesa ICT intervenendo concretamente sui Servizi.

4. Pianificazione delle attività future

Il Servizio Sistemi Informativi al fine di dare seguito alla garanzia dell'aggiornamento del livello tecnologico, far fronte ai potenziamenti richiesti dallo sviluppo delle attività dei servizi, alla sostituzione dei dispositivi hardware e software obsoleti o danneggiati, all'adeguamento delle tecnologie informatiche e dei sistemi informativi in base alle norme

di settore vigenti e ai dettami della c.d. “**Agenda Digitale**”, sono stati pianificati i seguenti interventi da implementare con una stima per ognuno dei tempi di realizzazione.

La tabella che segue individua gli interventi da effettuare descrivendo, per ciascuno di essi: l'obiettivo dell'intervento stesso, la soluzione individuata per l'implementazione, la stima dei tempi di realizzazione espressa in giorni/uomo.

#	Descrizione Intervento	Obiettivi	Soluzione individuata (Prodotto)	Stima dei tempi di realizzazione (gg/uomo)
1	Single Sign-On (SSO) ovvero autenticazione unica o identificazione unica	Consente di avere un unico sistema di controllo d'accesso che permette ad un utente di effettuare un'unica autenticazione valida per più sistemi software o risorse informatiche alle quali è abilitato.	Server LDAP, Active Directory.	120 gg/uomo
2	Attività Assest Management di risorse IT (hardware/software) del Comune	Attività già iniziata attraverso l'installazione di un nuovo server virtuale dedicato al servizio. Consente di monitorare e pianificare le risorse IT hardware/software dislocate nei vari uffici del Comune necessarie per i vari servizi mediante l'ausilio di un sistema informatico Open Source che consente di automatizzare la gestione di tutte le informazioni inventariali: tipo PC, periferiche, S.O., Monitor , etc...	Strumenti open source: Glpi e OCS Inventory	60 gg/uomo
3	Attivazione servizi multicanali integrati al nuovo servizio email di Zimbra Collaboration Suite (SMS, VOIP, etc.)	Ha l'obiettivo di potenziare l'informazione e la comunicazione mediante strumenti informatici intensificando le politiche di e-democracy	Zimlet di Zimbra Collaboration Suite, microfoni.	250 gg/uomo
4	Estensione del Wi-Fi Zone negli edifici comunali e plessi scolastici	Ha l'obiettivo di estendere il servizio Wi-Fi negli edifici pubblici e plessi scolastici del Comune.	Fondi Strutturali Europei PON 2014 - 2020 e Accordi volontari per gli edifici scolastici	380 gg/uomo
5	Banca dati centralizzata e condivisa tra le applicazioni dei vari servizi dell'Ente	Consente di avere un'unica banca dati centralizzata e condivisa al fine di ridurre le ridondanze dei dati generati dall'indipendenza dei vari applicativi dei Servizi (es. applicativo del Personale, Applicativo della Posta elettronica, Applicativo del protocollo informatico, etc.)	Reingegnerizzazione dei processi dei servizi dell'Ente che permette di sfruttare una Data Warehouse condivisa.	180 gg/uomo
6	Implementazione Area Riservata Web-based	Strumento interno per la gestione dei contenuti, per esigenze di	Alfresco ECM con licenza open source	120 gg/uomo

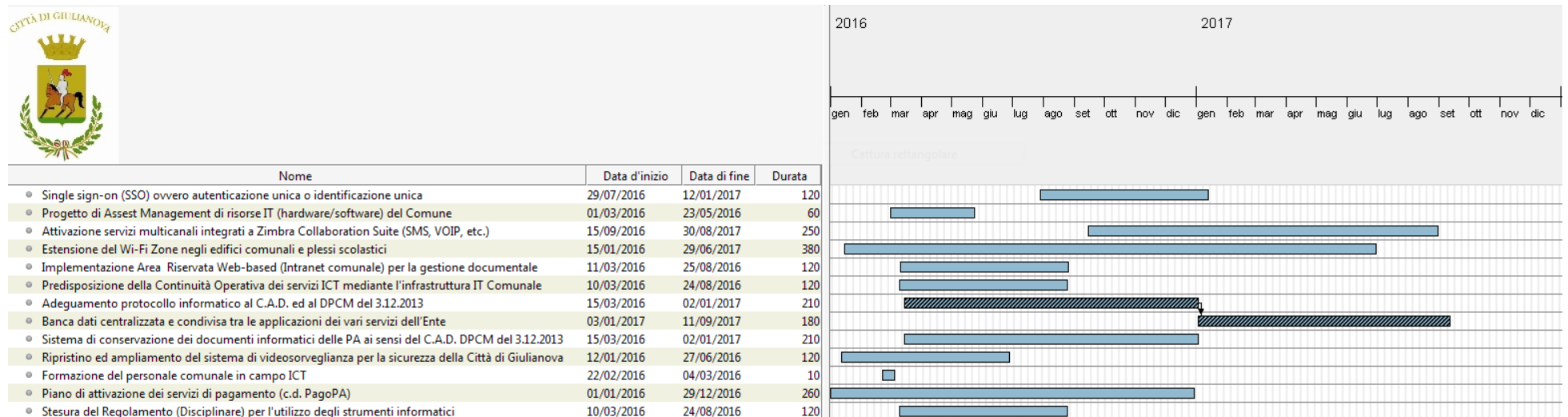
	(Intranet comunale) per la gestione documentale	archiviazione digitale, implementazione di banche dati documentali, gestione contenuti web, conservazione a norma.	GPL	
7	Pianificazione della Continuità Operativa dei servizi ICT predisposta con la nuova infrastruttura IT comunale	Predisposizione di nuovi piani di emergenza in grado di assicurare la continuità delle operazioni per il servizio e il ritorno alla normale operatività dell'Ente in base a quanto predisposto con la nuova infrastruttura IT: definizione del nuovo piano di Continuità Operativa (CO) comprensivo del piano di Disaster Recovery (DR), ai sensi dell'art. 50-bis del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., ovvero del Codice dell'Amministrazione Digitale – C.A.D.	n.d.	120 gg/uomo
8	Sistema di protocollo informatico e di gestione documentale adeguato al nuovo Manuale di gestione dell'Ente, ai sensi DPCM del 3.12.2013	Adeguamento dei sistemi al Manuale di gestione dell'Ente ed alle regole tecniche relative ai criteri e alle specifiche delle informazioni previste nelle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo (artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del C.A.D. - D.Lgs. n. 82/2005), ai sensi del DPCM del 3.12.2013.	n.d.	210 gg/uomo
9	Sistema di conservazione dei documenti informatici delle PA, ai sensi dell'artt. 20, cc. 3, 5-bis, 23-ter, 4 cc. 3 e 5-bis, 23-ter, co. 4, 43, cc. 1 e 3, 44, 44-bis e 71, co. 1, del C.A.D. - D.Lgs. n. 82/2005	Implementazione di un sistema di conservazione strettamente correlato con il sistema per la gestione dei documenti di cui al punto precedente, ai sensi del DPCM del 3.12.2013, che assicura la conservazione a norma dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati ad essi associati gestiti mediante il sistema di gestione documentale dell'Ente. La conservazione deve avvenire tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie idonee a garantire le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità.	n.d.	210 gg/uomo
10	Ripristino ed ampliamento del sistema di videosorveglianza per la sicurezza della Città di Giulianova	Ripristino ed ampliamento del nuovo sistema di video sorveglianza per la sicurezza della Città, recuperando il materiale dal vecchio sistema di videosorveglianza non funzionante.	n.d.	120 gg/uomo
11	Formazione del personale comunale in campo ICT	Organizzazione della formazione del personale comunale volta ad accrescere le competenze digitali (c.d. "Skills ICT") dei dipendenti	Formazioni in aula e a distanza	10 gg/uomo

		comunali.		
12	Piano di attivazione dei servizi di pagamento (c.d. <i>PagoPA</i>)	Implementazione del <i>sistema dei pagamenti elettronici a favore delle PA e dei gestori dei pubblici servizi</i> , in attuazione del Servizio Pubblico di identità Digitale (c.d. "SPID"), ai sensi della Legge n. 98 del 09.09.2013, come "domicilio digitale" per il cittadino.	Adesione al <i>Sistema dei pagamenti elettronici a favore delle PA e dei gestori dei pubblici servizi</i> volto ad usufruire dei servizi messi a disposizione dall'Agenzia per l'Italia Digitale per mezzo dell'infrastruttura di cui all'art. 81, c. 2-bis del CAD) denominata " <i>Nodo dei Pagamenti-SPC</i> ".	260 gg/uomo
13	Stesura del Regolamento (Disciplinare) per l'utilizzo degli strumenti informatici	Strumento per regolamentare l'utilizzo corretto degli strumenti informatici (PC, Telefoni, Servizi intranet/internet/VoIP, etc..) in dotazione dell'Ente.	n.d.	120 gg/uomo

Elenco degli interventi da realizzare con la stima tempi di realizzazione

DIAGRAMMA GANTT - CALENDARIZZAZIONE INTERVENTI DA REALIZZARE – ANNO 2016

Il **diagramma GANTT** che segue, rappresenta in dettaglio il calendario degli interventi pianificati, ai fini del coordinamento delle specifiche attività degli stessi e del monitoraggio dello stato d'avanzamento.



Il diagramma GANTT precedente mette in evidenza anche l'interdipendenza tra le attività. Ad esempio, l'attività di “*Banca dati centralizzata e condivisa tra le applicazioni dei vari servizi dell'Ente*” è interdipendente dall'attività propedeutica di “*Adeguamento Protocollo Informatico al CAD ed al DPCM del 03.12.2013*”.