



COMUNE DI GIULIANOVA
PROVINCIA DI TERAMO

Servizio Sistemi Informativi
Relazione attività anni 2013 e 2014
SINTESI

Indice generale

Premessa.....	3
1. Funzioni specifiche del Servizio Sistemi Informativi.....	3
2. Risorse umane impegnate.....	4
3. Problematiche riscontrate dall'analisi preliminare.....	4
4. Attività svolte anni 2013 e 2014.....	6
4.1 Riordino e consolidamento dell'infrastruttura IT esistente.....	6
4.2 Attività volte all'ammodernamento dell'infrastruttura IT.....	7
4.2.1 Architettura dei nuovi Server nei data center.....	8
4.2.2 Architettura della nuova intranet comunale.....	9
4.3 Servizio di assistenza sulle Postazioni di Lavoro.....	9
4.4 Rinnovamento tecnologico delle Postazioni di Lavoro.....	9
4.5 Razionalizzazione delle spese dei servizi di stampa.....	10
4.6 Sistema di videosorveglianza interna alle sedi.....	11
4.7 Nuovo sito web istituzionale e portale sulla trasparenza.....	11
4.8 Nuovo sistema di posta elettronica comunale.....	12
4.9 Progetto "Wi-Fi to coast".....	13
4.10 Razionalizzazione delle spese di telefonia, intranet e internet.....	13
5. Economie conseguite dagli interventi effettuati.....	14
6. Pianificazione delle attività future.....	15

Redazione del documento a cura di:

- ✓ **Corinto Pirocchi**, Dirigente del Servizio Sistemi Informativi
- ✓ **Gabriele Massimiani**, Istruttore Informatico del 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.);

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** con l'acquisizione, mediante concorso pubblico, di una figura di **n. 1 istruttore informatico** (cat. C1) **part-time verticale a tempo indeterminato al 50%** (n. 18 ore settimanali) fino al **30.12.2013**.

Considerate le crescenti esigenze organizzative e di servizio del Servizio Sistemi Informativi, l'Amministrazione Comunale decide di impegnare tale risorsa a **tempo pieno**, a partire dal **31.12.2013**.

3. Problematiche riscontrate dall'analisi preliminare

Nel corso dell'anno 2013 il S.S.I. inizia la propria attività analizzando in dettaglio lo *status quo* dei servizi IT in dotazione dell'Ente, nonché i relativi contratti sottoscritti con le aziende nel settore IT. Al riguardo non sono state poche le criticità riscontrate. In particolare, è doveroso sottolineare le difficoltà incontrate per recuperare la *Governance dei sistemi informatici* dell'Ente, questi ultimi dati in gestione all'esterno nel periodo dal 16.03.2012 al 31.12.2013.

Dall'analisi effettuata nell'ambito della gestione dei Sistemi Informatici del Comune di Giulianova, si riscontravano le seguenti problematiche:

1. la discontinuità cronica nell'operatività dei Servizi IT del Comune e nei servizi intranet ed internet a causa della precarietà ed obsolescenza dell'infrastruttura IT del Comune. L'analisi ha evidenziato come negli anni precedenti non siano stati

effettuati investimenti, anche minimi, per l'ammodernamento e l'aggiornamento dell'infrastruttura IT (data center) causando evidenti limiti di affidabilità, efficienza e sicurezza del sistema stesso;

2. le condizioni precarie della sala server (data center): cavi volanti, disordine, sporcizia, dispositivi non funzionanti e toner esausti stoccati in maniera disordinata, armadio rack non gestita e mantenuta, in condizioni di assoluta precarietà e costituita da apparati non più attivi (v. figura sottostante);
3. le frequenti interruzioni e congestioni delle reti locali delle sedi comunali;
4. l'inesistenza di una intranet comunale strutturata che consenta di mettere in rete tutti i dispositivi e i servizi (PC, stampanti di rete, directory di rete,...) dislocati tra le varie sedi comunali distaccate;
5. l'impossibilità di eseguire le operazioni ordinarie e straordinarie in maniera autonoma sui Server in housing/hosting dell'Ente per il mancato rilascio delle credenziali da parte del gestore precedente, nonostante i diversi solleciti;
6. la limitata trasparenza ed eccessiva rigidità gestionale nell'erogazione dei servizi di sicurezza informatica, monitoraggio rete di dati, gestione dei server applicativi del Comune e del sito web istituzionale (www.comune.giulianova.te.it) da parte del gestore incaricato in quel periodo;
7. il numero elevato delle richieste di assistenza dei dipendenti/collaboratori dell'Ente, alle relative postazioni di lavoro dovute, soprattutto, all'obsolescenza tecnologica dei dispositivi IT in dotazione;
8. lo stato di precarietà e di abbandono del sistema di videosorveglianza della Città di Giulianova a causa della scarsa gestione e manutenzione dell'impianto, compromettendo inevitabilmente il suo funzionamento. Le difficoltà oggettive di assolvere alle mansioni di manutenzione e gestione del sistema di videosorveglianza erano riconducibili, dall'assenza delle unità professionali dedicate allo scopo;
9. il sito web istituzionale del Comune non era dotato di un sistema di gestione dei contenuti (Content Management System – CMS) in grado di poter aggiornare autonomamente e con celerità i contenuti web (News, bandi di gara, Avvisi Pubblici, etc.); inoltre, il sito web non era adeguato ai principi di usabilità, accessibilità, pubblicità e trasparenza secondo le normative vigenti di settore;
10. l'assenza di piani di informatizzazione finalizzati ad adempiere agli obiettivi dettati dalle normative vigenti in campo ICT (es. piano di continuità operativa, ai sensi dell'art. 50-bis del D.L.gs. n. 82/2005 e s.m.i.);
11. la mancanza di un *sistema di Log Management* capace di registrare i log degli

Amministratori di Sistema come è prevista dal garante per la protezione dei dati personali, ai sensi del D.L.gs. n. 196/2003 e s.m.i.;

12. il mancato consolidamento del Servizio di Domain Controller creando un solo Controllore di Dominio dell'Ente basato su Windows Server;
13. la mancanza di una corretta gestione dei Servizi Voip che, di fatto, impediva di risolvere le problematiche che si presentavano;
14. linee telefoniche rimaste attive, ma non più utilizzate creando ovviamente delle diseconomie finanziarie.

4. Attività svolte anni 2013 e 2014

Il S.S.I. ha avviato la sua attività effettuando interventi mirati alla risoluzione delle problematiche evidenziate nel precedente paragrafo.

Nei sotto-paragrafi successivi sono descritti in dettaglio le attività portate avanti per i problemi riscontrati.

4.1 Riordino e consolidamento dell'infrastruttura IT esistente

I primi interventi del S.S.I. del Comune sono stati finalizzati al riordino ed al consolidamento dell'infrastruttura IT esistente, in modo da limitare la discontinuità di funzionamento dei servizi IT, con particolare riferimento ai servizi intranet/internet e dei server applicativi del Comune. Una diagnosi dettagliata dell'infrastruttura IT esistente ha portato ad individuare le seguenti problematiche:

- a) inaffidabilità del servizio di firewalling e di gateway del Comune, gestito nell'anno 2013 con il software open source denominato "*lpcop*", quest'ultimo ubicato presso la Server Farm del Comune su un server virtualizzato con il software *Microsoft Hyper V*. Il servizio per poter garantire il normale funzionamento di internet/intranet aveva spesso la necessità di essere riavviato manualmente;
- b) discontinuità della corrente elettrica che mandava in down-time tutti i server e gli apparati attivi e passivi (switch, router, etc..) degli armadi rack del Comune. La maggior parte dei gruppi di continuità elettrica (UPS) non erano funzionanti in quanto le batterie erano esaurite e non erano state mai sostituite.

Per il punto a) è stato sostituito il servizio di gateway/firewalling con un apparato di firewalling di tipo fisico (hardware), denominato *Juniper Networks – Netscreen*, quest'ultimo ceduto in comodato d'uso dalla Provincia di Teramo.

Per il punto b) sono state acquistate nuove batterie UPS per garantire la continuità

elettrica dell'infrastruttura nei momenti improvvisi e di breve periodo di mancata erogazione della corrente elettrica.

Si è provveduto, altresì, a riordinare le sale server e gli armadi di distribuzione di piano (Floor Distributor o FD) dislocati nelle seguenti sedi del comune: la Sede Municipale, l'Ufficio Tecnico, la Biblioteca Civica Comunale, la Polizia Municipale e la sede del Mercato Ittico. In particolare, si è provveduto:

- allo smaltimento dei dispositivi obsoleti e non funzionanti e dei toner esausti stoccati nella stanza della sala server della Sede municipale e della sala server dell'ufficio tecnico, nel rispetto delle normative di settore, nonché a riordinare (ricablare) i cavi di rete dell'armadio rack;
- al ricablaggio degli armadi di piano delle sedi comunali succitate;
- alla riconfigurazione degli switch dei router degli armadi di piano delle sedi comunali succitate in modo da adattarle alle necessità della nuova intranet comunale;
- all'aggiornamento e riordino di tutti i server del Comune e dei servizi Voip e dati delle sedi distaccate, comprensive degli Asili Nido e delle Scuole Materne, Elementari e Medie di Giulianova.

4.2 Attività volte all'ammodernamento dell'infrastruttura IT

Una volta completati gli interventi di consolidamento dell'esistente, in modo da consentire lo svolgimento delle attività ordinarie senza interruzioni di servizio improvvisi, il S.S.I. ha elaborato un progetto di ammodernamento del sistema informatico dell'Ente, secondo quanto disposto dalle normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 50-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.).

A tal fine, era necessario reperire risorse economiche, che il Comune in quel momento non disponeva, per poter finanziare il progetto elaborato. Pertanto, si è iniziato a cercare Avvisi pubblici che consentissero di accedere a fondi pubblici Regionali e/o Europei. Dopo diverse ricerche, il Servizio ha trovato l'occasione di partecipare ad un Avviso Pubblico indetto dalla Regione Abruzzo, mediante la presentazione di uno specifico progetto elaborato dal Servizio Sistemi Informativi.

La concessione del finanziamento pubblico dell'Avviso ha consentito di realizzare un progetto complesso che ha previsto anche l'ammodernamento dell'infrastruttura IT complessiva, nonché la realizzazione di una nuova intranet comunale in fibra ottica e in Wi-Fi a banda larga.

In particolare, con l'implementazione del progetto si è realizzata una nuova infrastruttura IT costituita da:

- **n. 2 server di tipo *blade*, il *data center di produzione***, ubicato presso la sala server della Sede Municipale atto ad ospitare tutti i server del sistema informatico comunale, e il ***data center secondario (di disaster recovery)***, installato presso il mercato ittico di Giulianova atto ad ospitare tutti i server di replica, al fine di assicurare la continuità operativa dei servizi informatici (Rif. par . 4.2.1);
- **n. 1 collegamento Fibra Ottica e in Wi-Fi a banda larga** tra, la Sede Municipale, l'Ufficio Tecnico, la Biblioteca Comunale, la Polizia Municipale e la sede del Mercato Ittico (Rif. par . 4.2.2).

Il S.S.I. ha prodotto anche la documentazione tecnica (Capitolato Tecnico) di gara ed ha supportato le attività di stesura e di pubblicazione sul web dei relativi documenti amministrativi necessari per il Bando Europeo per individuare l'impresa che poi ha eseguito i lavori progettuali: redazione e pubblicazione del Disciplinare di gara, del Bando pubblico, dello schema di contratto, etc.).

Inoltre, ha provveduto a pianificare ed effettuare tutte le operazioni complesse di migrazione, cosiddette "*physical to virtual*" (P2V), dei server fisici dalla vecchia infrastruttura alla nuova infrastruttura virtuale riducendo al minimo i disservizi.

4.2.1 Architettura dei nuovi Server nei data center

Le attività del progetto riferite al potenziamento ed ammodernamento dei data center dell'Ente, sono state incentrate nell'individuare la tecnologia dell'infrastruttura IT adatta a garantire, per quanto possibile, la disponibilità ininterrotta dei servizi erogati, anche in caso di guasto, tramite le caratteristiche di alta affidabilità ed il sito di Disaster Recovery.

All'uopo è stato implementato un'infrastruttura IT costituita da n. 2 data center costituito da:

- **n. 1 server di tipo *blade* per il *data center principale (di produzione)***, ubicato presso la sala server della Sede Municipale, atto ad ospitare tutti i server del sistema informatico comunale;
- **n. 1 server di tipo *blade per il data center di Disaster Recovery (secondario)***, installato presso il mercato ittico di Giulianova, atto ad ospitare tutti i server di replica, al fine di assicurare la continuità operativa dei servizi informatici, ai sensi dell'art. 50-bis del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

La nuova infrastruttura IT ha permesso di conseguire i seguenti obiettivi:

- favorire l'innalzamento del livello di affidabilità, efficienza e sicurezza nell'erogazione dei servizi IT del Comune;
- garantire la continuità operativa dell'intero sistema, ai sensi dell'art. 50-bis del

D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.;

- favorire l'abbattimento dei costi di manutenzione dell'infrastruttura IT;
- garantire il risparmio energetico in quanto le tecnologie adottate rientrano nella categoria cosiddetta "Green".

L'infrastruttura è dotata di un **n. 1 sottosistema di backup** per la gestione del processo di backup degli ambienti di virtualizzazione.

4.2.2 Architettura della nuova intranet comunale

Il S.S.I. ha coordinato e gestito anche l'implementazione della nuova intranet comunale in Fibra Ottica e in Wi-Fi a banda larga previste dal progetto.

In particolare, si è realizzato la nuova architettura di rete del Comune, come evidenziato nella planimetria della figura 4 indicata di seguito, costituita da:

- **n. 1 collegamento Wi-Fi Point-to-Point a banda larga** da 1.4 Gbps tra la sede del Mercato Ittico di Giulianova e la sede dell'Ufficio tecnico;
- **n. 1 interconnessione in fibra ottica**, tra la Sede Municipale, la sede dell'Ufficio tecnico e la Sede della Polizia Municipale.

4.3 Servizio di assistenza sulle Postazioni di Lavoro

Tra le attività svolte rientrano la gestione degli interventi sulle postazioni di lavoro (PdL) richiesti dai dipendenti. Nell'anno 2013 e 2014 numerosi sono stati gli interventi di assistenza effettuati dal S.S.I.. Si stima che sono state erogate oltre n. 1.200 interventi negli anni 2013 e 2014.

Al fine di pianificare ed organizzare al meglio gli interventi ordinari richiesti dai dipendenti, il Servizio Sistemi Informativi sta predisponendo un servizio telematico di ticketing che consentirà al personale dell'Ente di inoltrare in modo rapido ed efficiente qualsiasi richiesta di assistenza informatica. Suddetto servizio, in particolare, permetterà di monitorare, gestire ed organizzare le numerose richieste quotidiane che verranno assegnate alla prima risorsa disponibile.

4.4 Rinnovo tecnologico delle Postazioni di Lavoro

Il S.S.I. ha individuato la necessità urgente di un rinnovamento tecnologico delle Postazioni di Lavoro (PC, Workstation, Notebook, etc.) degli uffici comunali, al fine di sanare le 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 installati non possono essere aggiornati per le limitate risorse delle macchine.

A tale scopo, il Servizio ha redatto la documentazione necessaria, (Disciplinare di Gara, Capitolato Tecnico, etc.) per indire una gara mediante la piattaforma del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione – MePA, che ha permesso di dotare il Comune di PC Minitower Desktop, Workstation, Monitor e Tablet.

Per suddetta fornitura si è, altresì, instaurato un nuovo supporto per la manutenzione in garanzia che ha permesso di conseguire i seguenti obiettivi:

1. maggiore funzionalità e piena efficienza delle nuove Postazioni di Lavoro (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. ridurre al minimo i tempi di fermo manutentivo nel caso di operazioni di aggiornamento tecnologico per "fix di prodotto".

4.5 Razionalizzazione delle spese dei servizi di stampa

Al fine di razionalizzare le spese relative ai consumabili delle stampanti (carta, toner, etc.), nonché ridurre le spese per la manutenzione sulle stampanti, il Servizio Sistemi Informativi ha supportato le attività inerenti il passaggio alle stampanti multifunzione a noleggio a costo copia.

A tal fine, sono state eseguite le seguenti attività di supporto:

- I. inventario di tutte le stampanti da dismettere di concerto con le Aree/Unità Organizzative autonome del Comune;
- II. attivazione della Convenzione CONSIP che prevede il noleggio di stampanti multifunzione per la razionalizzazione e l'ottimizzazione dei costi di gestione, manutenzione ed assistenza delle stampanti in dotazione del Comune.

In particolare, è stata attivata la convenzione CONSIP che ha previsto il noleggio n. 15 stampanti multifunzione.

L'intervento ha permesso di conseguire i seguenti obiettivi:

1. Abbattimento dei costi dei consumabili dell'Ente: toner, cartucce, carta;
2. Abbattimento dei tempi e dei costi di intervento di manutenzione ed assistenza delle stampanti di proprietà del Comune.

4.6 Sistema di videosorveglianza interna alle sedi

Il S.S.I. ha supportato l'implementazione di un nuovo sistema di videosorveglianza per il Corpo della Polizia Locale (Municipale) con l'obiettivo di garantire la tutela del patrimonio pubblico dell'Ente, nonché la maggiore sicurezza nella tenuta dei documenti, delle attrezzature, dei dispositivi in dotazione all'interno delle sedi comunali coinvolte. A tal fine, è previsto l'installazione di telecamere presso, la Sede Municipale, la sede dell'Ufficio Tecnico, la Sede Comando di Polizia Municipale, il Mercato Ittico. Esse saranno collocate in prossimità degli ingressi principali e degli ingressi secondari, in modo da riprendere i punti di accesso degli edifici pubblici: ingressi, atri, sale di attesa.

Le telecamere sono considerate strumenti idonei a prevenire tentativi di effrazione e di intrusione di terzi negli Uffici Pubblici, soprattutto nelle ore notturne o, comunque, quando gli uffici sono chiusi. Le telecamere costituiscono, inoltre, valido strumento di repressione, in quanto utili all'individuazione e identificazione dei responsabili di atti di vandalismo, danneggiamenti, furti, commessi mediante intrusione nei locali delle sedi del Comune.

4.7 Nuovo sito web istituzionale e portale sulla trasparenza

Tra le problematiche che il S.S.I. ha dovuto affrontare vi è l'adeguamento del sito web istituzionale:

- ai 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*";
- agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni, ai sensi e del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., mediante l'implementazione di un progetto volto all'*open data* per valorizzare e favorire il riuso dei dati pubblici prodotti.
- alla garanzia di massima trasparenza e diffusione delle informazioni in ogni fase del ciclo di gestione della performance, la cui misurazione e valutazione sono volte al miglioramento della qualità dei servizi nonché alla crescita delle competenze professionali, ai sensi del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i., quest'ultimo recepito anche dal "*Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*" del Comune.

A tal fine, dopo un attento e dettagliato studio e confronto delle tecnologie offerte dal

mercato, il S.S.I. ha optato per l'implementazione di un **portale web istituzionale**, raggiungibile all'url www.comune.giulianova.te.it, e di un **portale web dedicato alla trasparenza**, raggiungibile all'url <http://trasparenza.comune.giulianova.te.it>. Entrambi devono rappresentare strumenti volti allo sviluppo di processi per la produzione e la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico mediante il rilascio dei *dataset* in formato standardizzato e interoperabile (*open data*).

A tal fine, si sono adottati n. 2 (due) piattaforme software proprietarie efficaci ed efficienti per la gestione, in completa autonomia, dei contenuti web (Content Management System – CMS). Tali strumenti consentono in tempo reale di effettuare le operazioni di pubblicazione on-line di tutti i contenuti web quali, news, comunicati stampa, eventi, documenti allegati, link utili, galleria multimediale di foto, audio e video, etc., garantendo nel contempo un costante aggiornamento di tutte le informazioni mediante il diretto e indispensabile coinvolgimento del personale comunale interessato, ognuno nell'ambito delle proprie competenze, ai singoli procedimenti amministrativi.

Con il nuovo portale web istituzionale e il portale web sulla trasparenza del Comune si è inteso perseguire l'accessibilità totale alla governance del Comune a tutti i livelli mediante la pubblicazione in formato *open data* di contenuti concernenti, ad esempio, l'organizzazione dell'Ente, gli indicatori relativi all'andamento gestionale e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali. L'obiettivo principale della soluzione adottata è stato anche quello di favorire anche il rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità della macchina amministrativa, ai sensi delle normative vigenti in materia.

4.8 Nuovo sistema di posta elettronica comunale

Il S.S.I. è intervenuto anche sulla gestione del sistema di posta elettronica comunale @comune.giulianova.te.it. L'intervento si è caratterizzato con il passaggio dalla gestione in hosting privata mediante Provider, alla gestione in economia, (ovvero in housing su data center dell'Ente). In particolare, è stata gestita la complessa operazione di migrazione di tutte le mailbox del Comune, comprensive di tutte le email, dal vecchio sistema del provider al nuovo sistema di posta ospitato sulla nuova infrastruttura IT comunale, senza causare disservizi. Suddetto intervento di migrazione del Sistema di posta elettronica ha portato i seguenti vantaggi:

1. Aggiornamento della tecnologia informatica all'ultima release del sistema di posta elettronica free e open source, quest'ultimo basato sul software denominato *Zimbra Collaboration Suite*, portando notevoli vantaggi in termini di stabilità e sicurezza del servizio;
2. Garanzia della continuità operativa del servizio di posta, mediante l'affidabilità e la sicurezza della nuova infrastruttura IT comunale;

3. Management interna all'Ente con notevoli vantaggi in termini di efficienza ed efficacia del servizio per il soddisfacimento immediato delle esigenze dell'Ente;
4. Zero costi di hosting provider, di licenze software e di gestione e manutenzione del servizio rispetto alla precedente gestione.

4.9 Progetto “Wi-Fi to coast”

Il Servizio Sistemi Informativi è stato impegnato anche per supportare la realizzazione del progetto denominato “Wi-Fi to coast - Comune di Giulianova”, attivato sul lungomare del Comune di Giulianova, come parte integrante del progetto regionale “Wi-Fi Free sulla costa abruzzese” (Wi-Fi to coast), sviluppato nell’ambito dell’intervento PAR-FAS Abruzzo 2007-2013-Linea d’Azione 1.3.1.a, che ha coinvolto direttamente i n. 19 Comuni costieri abruzzesi.

Il progetto “Wi-Fi to coast – Comune di Giulianova”, realizzato previa procedura di gara mediante la piattaforma del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), ha permesso di avere il Wi-Fi gratuito sull’intera costa abruzzese anche al fine di potenziare l’offerta turistica della località giuliese.

La rete Wi-Fi to coast del Comune è lunga ca. 5 km ed è costituita da un’infrastruttura wireless complessiva con 100 Mbps in download e di 20 Mbps in upload, con banda internet garantita di 19,6 Mbps in download e di 3,9 Mbps in upload. Si tratta, pertanto, di un’infrastruttura ad elevate prestazioni, attiva 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell’anno, grazie alla quale si potrà navigare senza limiti di tempo. L’accesso alla rete è facile e veloce. Infatti, tramite una scansione automatica delle reti WiFi presenti sul territorio con il proprio dispositivo mobile (smartphone, tablet, notebook, etc.), trovata la rete denominata “wifi to coast – Comune di Giulianova”, ci si potrà registrare, accedendo con un browser web al Captive portal del Comune, semplicemente inserendo il proprio numero di telefono e ricevendo, in pochi secondi, le credenziali (nome utente e password) di accesso. Chi è già registrato, invece, potrà accedere alla rete direttamente senza passare attraverso la registrazione e navigare senza limiti sul web. Tali credenziali potranno essere utilizzate per usufruire del Servizio sull’intera costa abruzzese.

4.10 Razionalizzazione delle spese di telefonia, intranet e internet

Il S.S.I., avvalendosi del supporto dell’ufficio Ragioneria, ha effettuato un’attenta analisi dei servizi di telefonia, intranet (servizi MPLS) ed internet, forniti dalle Società Fastweb SpA e Telecom Italia SpA effettivamente utilizzati dal Comune.

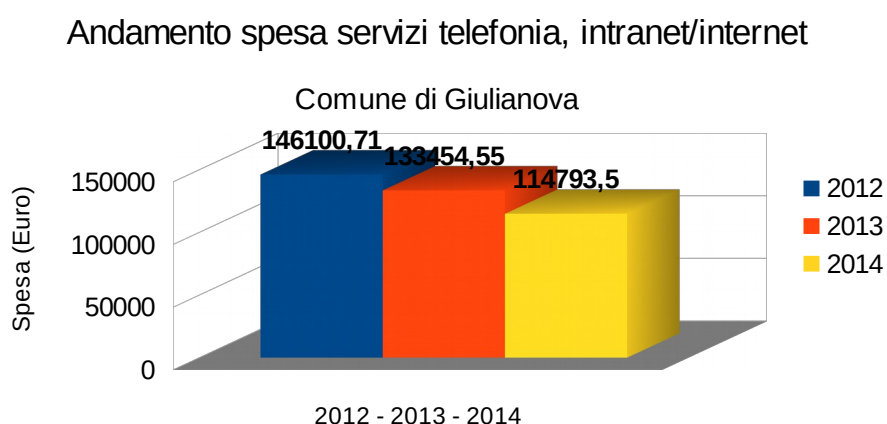
Dal risultato delle analisi effettuate si è riscontrato che diversi servizi IT non erano più utilizzati. Pertanto, si è provveduto a richiedere a Fastweb SpA ed a Telecom Italia SpA,:

- la dismissione delle linee attive non più utilizzate dal Comune;

- la trasformazione delle linee di tipo ISDN (BRI) ad uso esclusivamente di tipo analogico (RTG);
- la volturazione delle linee non intestate al Comune di Giulianova;
- la dismissione dei servizi di noleggio e di accessori vari forniti da Telecom Italia SpA sulle linee telefoniche attualmente gestite da Fastweb SpA.

Suddetta razionalizzazione dei servizi ha consentito al Comune di Giulianova di maturare un'economia al **2014** di **Euro 31.307,21**.

Il Grafico rappresentato di seguito evidenzia il calo della spesa corrente dei servizi di telefonia, intranet ed internet:



5. Economie conseguite dagli interventi effettuati

Dagli interventi effettuati dal Servizio Sistemi Informativi descritti nel presente documento, si è avuta una concreta evoluzione tecnologica dei servizi IT del Comune e, nel contempo, una concreta riduzione della spesa nel campo IT. La tabella che segue, mostra il trend dei costi 2012, 2013, 2014, con le economie ottenute per tipologia di Servizio IT sul quale si è intervenuto.

Servizio IT	Spesa 2012 IVA inclusa	Spesa 2013 IVA inclusa	Spesa 2014 IVA inclusa	Economie ottenute	Note
Servizio di posta elettronica comunale	5.445,00	5.445,00	1.372,50	5.445,00	L'importo 2014 è riferito a servizi in hosting fino al 21.04.2014. Con il nuovo sistema di posta elettronica gestito in economia dal Comune i costi attuali si sono azzerati.
Servizio di assistenza tecnica e gestionale sul	13.800,00	13.800,00	0,00	13.800,00	

software, manutenzione hardware in dotazione, gestione e manutenzione Voip, manutenzione sistema video sorveglianza					
Servizi di Sicurezza informatica, monitoraggio rete dati, gestione server applicativi e sito web istituzionale	35.090,00	35.090,00	14.396,00	20.694,00	Della somma complessiva (Euro 14.396,00), l'importo di Euro 2.806,00 rappresentano i costi dei canoni di servizio per i portali web istituzionale e della trasparenza
Razionalizzazione servizi di telefonia Fastweb e Telecom: Analogica, Voip, dati, noleggio dispositivi, accessori vari.	146.100,71	133.454,55	114.793,50	31.307,21	Per quanto riguarda la spesa 2014 relativa a Fastweb si precisa che l'importo puntuale è di Euro 86.060,00 al 31.10.2014. Mentre si stima l'importo di Euro 107.000,00 al 31.12.2014
Totale economie finanziarie conseguenti agli interventi effettuati:				71.246,21	

Dunque, dalla tabella precedente si evince che, gli interventi effettuati dal Servizio Sistemi Informativi riferiti agli anni 2013 e 2014, hanno permesso al Comune di Giulianova di **risparmiare l'importo complessivo di Euro 71.246,21** sulla voce di costo “*Spese IT*”.

6. Pianificazione delle attività future

Il Servizio Sistemi Informativi deve portare avanti diverse attività ordinarie tra le quali: la garanzia dell'aggiornamento del livello tecnologico, far fronte ai potenziamenti richiesti dallo sviluppo delle attività dei servizi, la sostituzione dei dispositivi hardware e software obsoleti o danneggiati, l'adeguamento delle tecnologie informatiche e dei sistemi informativi in base alle norme di settore vigenti e ai dettami della c.d. “**Agenda Digitale**”. A tal fine, sono stati pianificati degli interventi da implementare specificando per ognuno, l'obiettivo dell'intervento, la soluzione individuata per l'implementazione, la stima dei tempi di realizzazione.