



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

Piano triennale 2017-2019

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

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

1. Premesse sullo storico.

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

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

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

Tali criticità sono state già in gran parte risolte:

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



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

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

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

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

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

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

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

- **La Diffusione omogenea dei servizi presso la PA locale.** Tutti gli Enti del territorio devono erogare un set di servizi di base da garantire al loro interno, a cittadini e ad imprese;
- **La Standardizzazione dei servizi nella PA locale.** Tutti gli Enti del territorio devono sviluppare ed erogare i servizi sulla base di standard nazionali e standard regionali;
- **La Gerarchizzazione dei servizi.** Tutti gli Enti del territorio devono seguire un percorso logico stabilito di sviluppo e diffusione dei servizi. Tale percorso è basato sul principio dell'attivazione prioritaria di quei servizi la cui funzionalità impatta direttamente o sull'attivazione di altri servizi e/o sulla crescita economica e sociale del sistema regionale;



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

- **La Valorizzazione dei servizi trasversali.** Tutti gli Enti del territorio devono sviluppare ed erogare servizi che siano per loro natura rilevanti per soddisfare un elevato numero di bisogni espressi dall'interno delle stessi Enti Locali, da cittadini e imprese.

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

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

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

Lo sviluppo del progetto non può pertanto prescindere:

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

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

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

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

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



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

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

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

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

Sfruttando quanto previsto dal progetto Area Vasta, che ha individuato a seguito di gara formale fra le ditte RTI la società Dedagroup, l'Amministrazione si doterà di un nuovo sistema di protocollo basato su tecnologia web e fruibile via browser web. Tale sistema si integrerà con gli attuali software in uso presso l'Amministrazione con particolare riguardo al sistema di gestione contabile web.

Fra le principali peculiarità garantite dai nuovi software vi sono:

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

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

La ditta appaltatrice Dedagroup, inoltre, fornirà l'Amministrazione della piattaforma telematica per la gestione delle pratiche SUAP nel corso del 2016/2017.

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

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



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

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

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

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

ANNO 2017

Nel corso del 2016 nell'ambito di quanto previsto nel progetto di Area Vasta Valle d'Itria il RTI Sinergis Srl – Dedagroup SpA - CST Italia Spa ha posto in essere la fornitura, configurazione e attivazione delle seguenti applicazioni e sistemi, come da nota N° Protocollo 57328 del 25-10-2016.

Nello stesso documento viene attestata la rispondenza dei sistemi alle linee CRIPAL.

Sistema	Non richiesto	Fornito	Attivato	In esercizio
Ced				X
Fornitura hardware locale				X
Protocollo generale				X
Gestione atti amministrativi				X
Firma digitale				X
Timbro digitale		X		
Porte di dominio				X



CITTA' DI MONOPOLI
Provincia di Bari

Sportello unico edilizia			X	
Sistema informativo territoriale			X	
PEC	X			

Relativamente agli applicativi sopra citati, forniti nell'ambito del progetto Area Vasta da parte di Dedagroup, questi sono stati messi in esercizio purtroppo però con evidenti criticità opportunamente manifestate dall'Amministrazione alla ditta Dedagroup.

In particolare gli applicativi software attualmente in uso da parte dell'Ente sono i seguenti:

- la protocollazione (istantanea e massiva differita) [*Folium*];
- la gestione dei flussi documentali [*Civilia Atti*];
- la fatturazione elettronica [*Civilia fatturazione elettronica*];

Le problematiche, prevalentemente legate alla piattaforma *Civilia Atti* e molto spesso bloccanti per le attività dell'Ente, sono attualmente oggetto di interventi correttivi sul software da parte e a spese della stessa Dedagroup.

Si ritiene che questi problemi possano essere definitivamente risolti nel corso del 2017 a seguito del rilascio di versioni correttive del software stabile.

Inoltre dalle economie di progetto è stato fornito il servizio di conservazione sostitutiva ai comuni dell'Area Vasta quale servizio complementare oggetto di intervento migliorativo. Tale servizio si basa sulla piattaforma Dedagroup/Enerj collegata con la piattaforma di protocollo informatico Folium di Dedagroup.

La fruizione del servizio è possibile tramite l'archiviazione dei documenti sulla piattaforma JDoc installata e disponibile presso i Server di AV installati al CED di Monopoli, ente capofila di Area Vasta.

In particolare con nota N° protocollo 0057886 del 27-10-2016 il RTI Sinergis Srl – Dedagroup SpA - CST Italia Spa comunica la conclusione delle attività per la realizzazione del servizio di conservazione sostitutiva per i comuni di Area Vasta della Valle D'Itria, come previsto dall'estensione progettuale di cui alla Determinazione Dirigenziale del Project Manager / RUP numero 750/2016 per la realizzazione dei servizi complementari.

Gli Enti di Area Vasta, rispetto al progetto di realizzazione dei servizi complementari di cui all'oggetto sono suddivisi in due gruppi:

1. Enti per producono documenti tramite l'applicativo FOLIUM di Dedagroup



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

2. Enti che producono i documenti con applicativi altri

Per entrambi i gruppi di comuni le attività di impianto e attivazione dell'infrastruttura tecnologica dedicata al servizio di conservazione dei documenti informatici prodotti dagli Enti aderenti all'AV Valle d'Itria si sono concluse in data 31/07/2016.

Il comune di Monopoli insieme a Castellana Grotte, Cisternino e Noci rientra nel gruppo 1 (Enti per producono documenti tramite l'applicativo FOLIUM di Dedagroup) ed in particolare in servizio di conservazione, attivo da luglio 2016, consente l'invio, da parte dei soggetti produttori, al Sistema di Conservazione Dedagroup/Enerj dei documenti inerenti alle aggregazioni documentali:

- Protocollo;
- Atti Amministrativi (Delibere, Ordinanze, Decreti);
- Fatture elettroniche;
- Registro elettronico di protocollo.

Gli Enti del 2° gruppo hanno deciso di non attivare il servizio proposto da Area Vasta. L'eventuale attivazione in tempi successivi sarà soggetta ai costi una tantum di attivazione e ai canoni di tenuta del servizio che saranno comunicati a richiesta.

Nel corso del 2017, in continuità alle attività iniziate nel corso dei precedenti anni, l'Amministrazione proseguirà con l'upgrade delle workstation in sostituzione di quelle con sistemi operativi ormai obsoleti, non più manutenibili ed incompatibili con le nuove dotazioni software. Laddove tale operazione non possa avvenire tramite l'installazione della versione più aggiornata del sistema operativo a causa dell'incompatibilità con l'hardware dei pc sarà necessario l'acquisto di nuovi pc. Dai pc dismessi saranno recuperate le componenti funzionanti in maniera tale da poterle riutilizzare come pezzi di ricambio in caso di necessità.

L'acquisto dell'hardware continua ad essere effettuato preferibilmente attraverso CONSIP. In ottemperanza alla normativa vigente il canale di preferenziale di acquisto extra CONSIP è individuato nel MEPA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione).

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

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



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

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

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

In tal senso, nel corso del 2017, l'Amministrazione avvierà le procedure di gara volte ad individuare un fornitore qualificato per il supporto specialistico al network comunale nonché per fornire supporto ed assistenza ai client. Per tali ragioni saranno opportunamente rimodulate le attuali condizioni di fornitura da porre a base della nuova gara al fine di far fronte alle nuove necessità dell'Amministrazione.

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

Si valuterà, a fronte di apposito studio di fattibilità tecnica, la possibilità di migrare a sistemi opensource risparmiando su costi di licenze software.

ANNO 2018

Nel corso del 2018 si continuerà a perseguire il processo di virtualizzazione dei propri server presenti nella propria server farm al fine di realizzare la propria cloud privata.

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

ANNO 2019

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

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

Si prevederà, inoltre, di ridurre i fattori di rischio in caso di disastri al fine di garantire un maggiore livello di sicurezza informatica e di continuità operativa potenziando l'infrastruttura di backup e replica fra i siti ced delle sedi comunali.

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



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CITTA' DI MONOPOLI Provincia di Bari

una norma di interpretazione autentica (art.2 comma 4D.L. 4/2014 n.4, convertito in legge n.50/2014 che, in combinato con le sezioni unite di Cassazione (sent. n.9560/14) ha equiparato nella sostanza i telefonini alle "stazioni radioelettriche" previste dalla normativa di settore (art.160 D.Lgs. 259/2003). Secondo l'interpretazione del legislatore l'abbonamento telefonico viene assimilato all'autorizzazione/licenza obbligatoria su ogni apparecchio omologato in circolazione, rappresentando quindi il presupposto del tributo.)

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

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

Il grande lavoro svolto, avviato nel 2011, ha consentito di abbattere i costi ad oggi addirittura del 70%, pertanto, obiettivo anche per il prossimo triennio è conservare l'attuale *range* di spesa stimato in circa € 4.000,00 annui.

Monopoli, 28.10.2016

il dirigente
dott. Pietro D'Amico