



# Migliorare le performance e la gestione delle attività IT

30 Comuni associati della Provincia di Bologna hanno aderito ad un progetto che permette un risparmio sui costi dal 35 al 50% rispetto all'anno precedente e che li aiuta a condividere dati e competenze. Si tratta di una soluzione di virtualizzazione delle applicazioni che ha permesso di accorpate in un'unica infrastruttura le attività di gestione IT prima seguite da singoli dipartimenti Ced.

Si basa su tecnologia Citrix, il Piano E-Gov, ideato da AltaVia Consulting per la Provincia di Bologna, e nato con l'obiettivo di contribuire al miglioramento dei servizi al cittadino con l'ausilio e l'integrazione della tecnologia nei processi amministrativi. In particolare si basa sulla soluzione di virtualizzazione delle applicazioni di Citrix XenApp che tra gli altri vantaggi, ha permesso agli enti locali del territorio della Provincia di Bologna che hanno partecipato al progetto aderendo al SIA, di accorpate in un'unica infrastruttura le attività di gestione IT, prima seguite da singoli dipartimenti CED.

"Beneficiario della centralizzazione dei costi di acquisto e di manutenzione, oltre che della possibilità di dedicare le risorse che prima erano impegnate nei singoli dipartimenti IT, ad attività e progetti più strategici - afferma Fabrizio Boccola, Direttore Settore Sistemi di comunicazione, e-governement della Provincia di Bologna - è stato uno dei primi risultati apprezzati dai Comuni della Provincia di Bologna che hanno adottato la soluzione di virtualizzazione proposta da AltaVia Consulting su tec-

nologia Citrix. Per raggiungere questi risultati si è lavorato all'implementazione di un progetto unico per tutte le infrastrutture IT, che permettesse di creare delle forti economie di scala, a tutto vantaggio della cittadinanza".

## Condivisione delle risorse e delle competenze

La soluzione XenApp di Citrix rende più facile centralizzare le applicazioni nel data center, e rilasciarle come un servizio on-demand sia per i desktop virtuali sia per quelli fisici per gli utilizzi online o offline - un approccio, questo, che offre maggior sicurezza, accresce la produttività degli utenti, e permette forti risparmi in termini economici e di tempo. Un altro vantaggio che la tecnologia di Citrix ha contribuito a realizzare è stato quello di permettere la condivisione delle risorse e delle competenze; infatti, mentre prima ogni singolo Comune doveva fare riferimento alla propria infrastruttura e al proprio personale tecnico, oggi è possibile rag-

gruppare le figure professionali creando un unico team a supporto di tutti gli utenti coinvolti per offrire loro un servizio più completo e più qualificato.

"Mediante il ritorno sugli investimenti di un progetto di questa portata avviene in tre anni dalla fase di avvio, e nei casi più complessi sono necessari 5 anni per normalizzare le scelte applicative", commenta Fabrizio Boccola, Direttore Settore Sistemi di comunicazione, e-governement. "Abbiamo stimato che questo progetto ci permetterà di ottenere un risparmio sui contratti di assistenza dei fornitori, sulle applicazioni software, e sui sistemi informativi in generale, dal 35 al 50% grazie alla possibilità di poter fare affidamento su un unico interlocutore".

Gestione coordinata del progetto per tutti i Comuni

Il Piano di E-Government è stato per la prima volta approntato nel 2001, in coincidenza con la vendita delle licenze UMTS e la contestuale destinazione delle risorse ricavate, all'informatizzazione dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione al cittadino. Per assegnare le risorse, è stato emesso un pri-

mo bando, nel cui ambito la provincia di Bologna ha partecipato in qualità di ente capofila, per l'attuazione di un progetto dedicato alla digitalizzazione della documentazione amministrativa - DocArea. Inoltre la Provincia ha partecipato, in qualità di rappresentante dei Comuni della Provincia, nel progetto People (riguardante i principali servizi ai cittadini e alle imprese erogati dall'amministrazione comunale) e nel progetto Sigma Ter (riguardante i servizi catastali e del territorio). Tutti e tre i progetti presentati sono stati finanziati; il progetto DocArea è concluso, così come il progetto Sigma Ter, le cui applicazioni sono già state presentate agli enti.

Per espresso indirizzo della Regione Emilia-Romagna e della Provincia di Bologna, i progetti sopra citati sono stati portati avanti non da ciascun singolo Comune, ma da gruppi di Comuni costituiti in Associazioni, in base a quanto previsto dalla normativa regionale sugli ambiti territoriali. Nell'Associazione Terre di Pianura ad esempio è stata approvata un'apposita convenzione che -solo per il progetto DocArea - prevedeva la gestione coordinata del progetto per tutti i Comuni, nominando come ente capofila il Comune di Granarolo dell'Emilia.

## Erogazione diretta di servizi

Dopo il primo bando per i servizi di E-Gov entro la fine di quest'anno dovrebbe essere assegnato un altro bando, relativo al finanziamento dei progetti di Riuso e di costituzione dei CST (Centri di Servizi Territoriali per i Comuni ora denominati ALI Alleanze Locali per l'Innovazione). Parallelamente, la Provincia di Bologna si è attivata nel 2005 per la costituzione di un Sistema Informativo Associato (SIA) a livello provinciale, chiamato "Ufficio Unico per l'E-

Gov", che ha il compito di coordinare l'attuazione dei progetti nei singoli Comuni e associazioni, anche attraverso l'erogazione diretta di servizi.

Alla costituzione dell'Ufficio Unico Provinciale hanno aderito tutti i Comuni della Provincia di Bologna, impegnandosi parallelamente alla costituzione di un SIA nel proprio ambito territoriale di competenza.

People è il progetto che ha come capofila il Comune di Firenze a cui ha aderito la provincia di Bologna per l'accesso ai finanziamenti legati al riuso del software; al progetto partecipano svariati enti locali per un totale di oltre 3 milioni di abitanti. Il progetto prevede anche altre aree di intervento (concessione e autorizzazioni, servizi alla persona, ecc), ma si è puntato sulle tre sopra indicate in quanto meno 'coperte' da progetti precedenti e iniziative precedenti e maggiormente richieste dai comuni del territorio. Il portale People non si sostituisce ai sistemi gestionali delle amministrazioni, ma si integra con questi come interfaccia di erogazione dei servizi verso i cittadini. La maggior parte dei progetti di e-government è finalizzata a permettere al cittadino e alle imprese, l'accesso ai servizi comunali attraverso la rete Internet. Questo obiettivo comporta la necessità che i dati dell'ente siano disponibili sulla

## I vantaggi dell'architettura SIA Sistema Informativo Associato

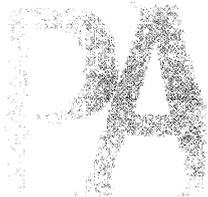
- Supporto ai servizi di e-government, come pagamenti on-line o demografici on-line
- Riduzione dei costi di gestione, anche attraverso una razionalizzazione nella gestione del personale
- Riduzione dei costi di manutenzione ed assistenza nei confronti dei fornitori
- Aumento del potere di acquisto nei confronti dei fornitori
- Aumento del livello di servizio, anche grazie alla possibile adozione di architetture informatiche più "sicure", ovvero meno sensibili ai guasti
- Maggiore copertura oraria del servizio di help desk
- Possibilità di beneficiare dei contributi regionali sulle gestioni associate
- Possibilità di attivare concretamente gestioni associate di servizi

rete. In questo contesto molto importante sarà il ruolo del nodo centrale dell'Ufficio Unico per l'e-government, quello che coincide con gli uffici della Provincia, che offrirà servizi di front-end, ovvero quelli a cui accede il cittadino o l'impresa, ai comuni del territorio attraverso i nodi periferici dell'ufficio stesso, nodi che coincidono con le realtà associative ed aggregative.

## Flusso bidirezionale dei dati

Il grosso nodo da affrontare è quello di come esporre i dati degli enti al portale di front-end installato in provincia e visibile agli utenti del servizio. Per raggiungere questo obiettivo l'ufficio centrale ha individuato quattro scenari di dispiegamento, volti ad integrare i back-office, ovvero i software "gestionali", con i servizi on-line. Ad esempio l'ufficio centrale ha già provveduto ad installare la piattaforma applicativa necessaria per la gestione dei 'pagamenti on-line' a favore di tutti i comuni, ma è necessario che tale ambiente comunichi con i vari software presenti negli enti, come le applicazioni di tributi, ragioneria, contravvenzioni, ecc.

In questo scenario, implementabile solamente in caso di presenza di un CED sovracomunale, aumenta la comples-



## Esperienze

sità dei dati presenti nel nodo centrale. Infatti è presente un DB Data Base di Staging, ovvero di "metà strada", che permette un flusso bidirezionale dei dati fra il cittadino e gli enti del territorio. Come nel caso precedente, il cittadino potrà trovarsi delle informazioni precompilate, ma la comunicazione di avvenuto pagamento verrà trasmessa in automatico alle applicazioni comunali attraverso il collegamento intelligente fra il DB di staging ed il CED sovracomunale. Questo scenario è il più completo ed ottiene le migliori economie di gestione. A fronte di una completezza dei servizi implementabili al minor costo con un'integrazione bidirezionale, rimane la mancanza del tempo reale, in quanto il trasferimento dei dati fra CED sovracomunale ed ufficio centrale è asincrono, ad esempio una volta al giorno.

### Una tecnostruttura al servizio del Comuni

Per arrivare ad una soluzione definitiva del problema l'unica strada è stata quella di accentrare in un unico punto dell'ufficio periferico del SIA (Sistema Informativo Associato) i sistemi informativi di tutti i comuni afferenti l'ufficio periferico stesso. Ciò al fine di centralizzare anche tutte le funzioni legate all'e-government dell'ufficio. L'obiettivo è quello della creazione del nodo periferico del SIA che avrà la funzione di concentrare, in un primo momento le procedure relative ai servizi di e-government, ma che, al termine della fase in oggetto, offrirà servizi di outsourcing per tutte le applicazioni software utiliz-

### Risparmi e nuovi livelli di servizio

Il modello SIA porta a una razionalizzazione e riduzione del TCO (Total Cost of Ownership) cioè dei costi di possesso e gestione del sistema informativo (si stima, secondo alcune ricerche, tra il -33% ed il -66%) e allo stesso tempo assicura una continuità di servizio che è del 99,7%. La costruzione dell'architettura designata consentirà finalmente anche possibilità di stipulare contratti di telelavoro con dipendenti o esterni che debbano lavorare sulle procedure degli enti facenti parte dell'ufficio periferico del CST: tale personale, opportunamente autorizzato, potrà accedere alle procedure installate presso la server farm come un qualunque utente comunale: viene infatti previsto il supporto di collegamenti offerti dalle normali tecnologie TLC come modem, ISDN o Internet stesso nelle sue più variegata offerte.

Costruire il modello prospettato, è l'unica via d'uscita per permettere a tutti i comuni di gestire la "complessità tecnologica" dell'e-government ed i suoi servizi: si pensi ad esempio al livello di servizio che deve essere garantito. Un sistema di pagamento on-line deve funzionare 24x7x365, ovvero 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana e 365 giorni all'anno. Nessun comune ha "da solo" una struttura informatica che possa garantire tale livello di SLA (Service Level Agreement). È quindi evidente che l'unione fa la forza e che solo una gestione associata dei sistemi informativi ed informatici può avvicinare i piccoli enti ai livelli di servizio dell'e-government.

zate dagli enti dell'Ufficio Periferico. Il SIA vuole essere anche una tecnostruttura in grado di offrire servizi di consulenza avanzata ai comuni del comprensorio. Grazie a questa iniziativa gli utenti degli enti coinvolti potranno beneficiare di un qualificato supporto informatico sulle procedure centralizzate e di un punto di consulenza avanzato per l'analisi e la realizzazione di progetti informatici. L'obiettivo è quindi volto alla creazione del "nodo periferico del SIA della Provincia di Bologna": nell'arco dei tempi coperti dal progetto, il "Centro Servizi" dovrà divenire il CED "sovracomunale" dei singoli enti coinvolti nell'ufficio periferico, la tecnostruttura a supporto e consulenza dei comuni, e il motore dello sviluppo dell'e-government nel territorio. Questo è l'obiettivo che comporta la maggiore ri-

strutturazione organizzativa, se non altro perché i server e le applicazioni dovranno essere spostate nel centro servizi, secondo la modalità di fruizione ASP (Application Service Provider). I comuni coinvolti sono avvantaggiati dal fatto che praticamente nessuno ha una struttura EDP al proprio interno, e quindi il Centro Servizi viene ad essere un valido aiuto al supporto dell'attività strategica e quotidiana. Allo stesso tempo però poco cambierà per gli utenti, i quali accedranno alle proprie applicazioni in modo semplice e intuitivo.

S.B.