

Comune di Cinisello Balsamo

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2011

Centro di Responsabilità n. 11

Information and Communication Technology

Responsabile
Fabio Conzi

INDICE

QUADRO SINOTTICO: PROGETTI E ATTIVITA' STRUTTURALI.....	4
11.1 - SPORTELLO VIRTUALE (E-GOVERNMENT) E SPORTELLO POLIFUNZIONALE PER L'EROGAZIONE DIRETTA DEI SERVIZI COMUNALI ALL'UTENZA.....	7
11.2 - REALIZZAZIONE DI CABLAGGIO STRUTTURATO – VOCE, DATI E WIRELESS – AL NUOVO CENTRO CULTURALE, E AMPLIAMENTO DELLA RETE LOCALE E METROPOLITANA DI VOCE E DATI, SU SUPPORTO FISICO (WIRED) E SENZA FILI (WIRELESS)	9
11.3 - IMPLEMENTAZIONE DEL CONTROLLO DI GESTIONE ORIENTATO ALLA PERFORMANCE	12
11.4 – INFO TV – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA DEGLI SPONSOR ATTRAVERSO MONITOR TV DISLOCATI NELLE SALE DI ATTESA DEGLI UFFICI COMUNALI	14
11.5 – ATTIVAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE – SUAP – INTEGRATO CON IL FLUSSO DOCUMENTALE E LO SPORTELLO EDILIZIA	15
11.6 – DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI, CON ADEGUAMENTO / SOSTITUZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI E INTEGRAZIONE CON UN SISTEMA DOTATO DI MOTORE DI WORKFLOW.....	17
11.7 – SVILUPPO DI UN AMBIENTE MULTI-PIATTAFORMA PER L' E- DEMOCRACY	20
11.8 – CONSOLIDAMENTO E VIRTUALIZZAZIONE DEI SERVER CENTRALI E DIPARTIMENTALI.....	23
11.9 – MIGRAZIONE AL SOFTWARE OPEN SOURCE	25
1.10 – ESTENSIONE DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA COMUNALE	27
11.11 – RAZIONALIZZAZIONE DEL PARCO PC, STAMPANTI, RICAMBI E CONSUMABILI	29
11.12 – SVILUPPO SOFTWARE E ADEGUAMENTO DEI PROGRAMMI REALIZZATI IN ECONOMIA ALLE NUOVE ESIGENZE DEGLI UFFICI	32
11.13 – SERVIZI DI MANUTENZIONE HADWARE , SOFTWARE E RETE	34
11.14 – SERVIZI DI FORMAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALL'UTENZA.....	36
11.15 ACQUISIZIONE/ADEGUAMENTO BENI HARDWARE, SOFTWARE E RETE	38
11.16 – GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL SETTORE.....	39

ATTIVITÀ E PRINCIPALI RISULTATI ATTESI PER IL 2011

Il Settore ICT progetta, realizza e gestisce con proprie risorse i sistemi informativi comunali, con l'obiettivo di garantire l'uso continuativo ed efficace della strumentazione ICT all'utenza, sia interna sia esterna, rendere disponibili i dati presenti negli archivi (database) centrali e dipartimentali dell'Ente, e consentirne l'elaborazione mediante procedure gestionali distribuite in rete.

I servizi informatici sono erogati sotto la supervisione costante del personale del Settore ICT, mentre viene delegata ai produttori - oppure a ditte certificate dai produttori - la manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti hardware, software e di connettività della rete dati interna al Comune e di accesso all'esterno attraverso internet.

Il settore prosegue nel 2011 il percorso, intrapreso negli anni precedenti, teso a realizzare e promuovere un nuovo processo di informatizzazione che renda più efficace e trasparente il rapporto dell'Ente con l'esterno, sia esso il cittadino, l'impresa o altra amministrazione pubblica.

In quest'ottica di rinnovamento tecnologico e di miglioramento continuo dei livelli di servizio deve essere letto lo sviluppo di progetti già avviati:

- la dematerializzazione dei procedimenti e dei flussi documentali, con adeguamento / sostituzione delle procedure gestionali e integrazione con un sistema documentale dotato di motore di workflow
- lo sviluppo di un ambiente multi-piattaforma per l'E-democracy
- il consolidamento e virtualizzazione dei server centrali e dipartimentali
- la progressiva migrazione all'Open Source e la pubblicazione su Internet del SIT – Sistema Informativo Territoriale
- l'estensione e il potenziamento del sistema di videosorveglianza comunale
- la razionalizzazione del parco installato di personal computer, stampanti, ricambi e consumabili
- lo sviluppo software e adeguamento dei programmi realizzati in economia alle nuove esigenze degli uffici

e di nuovi progetti che, favorendo l'automazione dei processi di lavoro, verranno sviluppati nel corso dell'anno 2011:

- il progetto speciale "Sportello virtuale (E-government) e sportello polifunzionale per l'erogazione diretta dei servizi comunali all'utenza"
- realizzazione di un cablaggio strutturato – voce, dati e wireless - al nuovo centro culturale, e ampliamento della rete locale e metropolitana di voce e dati, su supporto fisico (WIRED) e senza fili (WIRELESS), compreso un progetto partecipato per fornire ai cittadini connettività wireless gratuita sul territorio
- l'implementazione del controllo di gestione orientato alla performance
- CITY CHANNEL – comunicazione istituzionale e pubblicitaria degli sponsor attraverso monitor TV dislocati nelle sale di attesa degli uffici comunali
- l'attivazione dello sportello unico attività produttive – SUAP – integrato con il workflow documentale e lo sportello edilizia.

Ai progetti di sviluppo sopra riportati, si affiancano le attività strutturali di settore, che riguardano la gestione e manutenzione ordinaria dei sistemi informatici e di comunicazione – rappresenta da sola oltre il 50% del tempo-lavoro del personale di settore - e che si pongono l'obiettivo, nell'ottica del migliorare l'efficacia e l'economicità delle prestazioni lavorative, di incrementare la produttività e di elevare lo standard qualitativo di funzionamento dei sistemi informativi dell'Ente.

QUADRO SINOTTICO: PROGETTI E ATTIVITA' STRUTTURALI

TITOLO	FINALITA'
<p>11.1 - PROGETTO SPECIALE: SPORTELLO VIRTUALE (E-GOVERNMENT) E SPORTELLO POLIFUNZIONALE PER L'EROGAZIONE DIRETTA DEI SERVIZI COMUNALI ALL'UTENZA (RIF. PEG 1110, 1113, 1114 – Rif. RPP 1101 – Rif. PDO AREA 1 Ob. A1.6 – Rif. PDO AREA 2 Ob. C1) Scheda processo n. 67</p>	<p><i>Alle attività già intraprese negli anni scorsi in ambito E-government, che hanno consentito di attivare uno sportello virtuale di erogazione dei servizi, si è affiancata l'attività di analisi per la progettazione di uno sportello polifunzionale, che coniugasse lo stesso approccio innovativo nella gestione dei servizi all'utenza. L'obiettivo di questo progetto è realizzare una infrastruttura tecnologica che permetta di erogare i servizi in modalità multi-canale, ossia attraverso lo sportello tradizionale opportunamente riorganizzato, attraverso il sito comunale (livello informativo) e del portale (livello di servizio), e mediante altri canali (telefono, SMS, etc), allo scopo di ampliare la capacità di offerta dei servizi. Questa iniziativa fa parte del PDO Area 1 Obiettivo A1 indicatore A1.6 e PDO Area 2, progetto "Front office / servizi in rete di E-government".</i></p>
<p>11.2 - REALIZZAZIONE DI CABLAGGIO STRUTTURATO – VOCE, DATI E WIRELESS – AL NUOVO CENTRO CULTURALE, E AMPLIAMENTO DELLA RETE LOCALE E METROPOLITANA DI VOCE E DATI, SU SUPPORTO FISICO (WIRED) E SENZA FILI (WIRELESS) (RIF. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101 - RIF. PDO AREA 2 OB.C1) Scheda processo n. 66</p>	<p><i>Co-progettazione e supporto tecnico alla realizzazione di nuove tratte di rete – locale (nuovo centro culturale) e metropolitana (posa fibra ottica sul territorio cittadino) – con cablaggio fisico (WIRED) e senza fili (WIRELESS, compreso un progetto partecipato per fornire ai cittadini connettività wireless gratuita sul territorio.</i></p>
<p>11.3 - IMPLEMENTAZIONE DEL CONTROLLO DI GESTIONE ORIENTATO ALLA PERFORMANCE (RIF. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101) Scheda processo n. 67</p>	<p><i>Supporto al settore Finanziario per la configurazione del nuovo sistema del controllo di gestione, e definizione di una batteria di indici e indicatori coerenti con il nuovo piano delle performance.</i></p>
<p>11.4 - CITY CHANNEL – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA DEGLI SPONSOR ATTRAVERSO MONITOR TV DISLOCATI NELLE SALE DI ATTESA DEGLI UFFICI COMUNALI (rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101) Schede processo n. 67 e n. 65</p>	<p><i>Allestimento e configurazione di monitor TV sui quali veicolare comunicazione istituzionale e messaggi pubblicitari degli sponsor.</i></p>
<p>11.5 - ATTIVAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE – SUAP – INTEGRATO CON IL FLUSSO DOCUMENTALE E LO SPORTELLO EDILIZIA (rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101) Scheda processo n. 67</p>	<p><i>Predisposizione dello sportello unico della attività produttive (SUAP) che sia integrato con il flusso documentale e collegato allo sportello edilizia attraverso il flusso documentale (workflow).</i></p>

<p>11.6 - DEMATERIALIZAZIONE DEI PROCEDIMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI, CON ADEGUAMENTO / SOSTITUZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI E INTEGRAZIONE CON UN SISTEMA DOTATO DI MOTORE DI WORKFLOW (rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101) Scheda processo n. 67</p>	<p><i>Il progetto prevede una dettagliata analisi dei fabbisogni, la ricognizione del mercato per soluzioni alternative alle procedure gestionali ormai superate dalla normativa in materia, la fornitura e messa a regime di nuovi ambienti applicativi che, a partire dalla re-ingegnerizzazione dei processi, soddisfino le richieste di maggior efficienza e qualità delle prestazioni lavorative.</i></p>
<p>11.7 - SVILUPPO DI UN AMBIENTE MULTI-PIATTAFORMA PER L' E-DEMOCRACY (rif. PEG 1110, 1113 - RPP 1101 - Rif. PDO AREA 1 Ob. B1 – PDO AREA 2 Ob.B1, Ob. G1, Ob. G2) Scheda processo n. 67</p>	<p><i>Progettazione e supporto tecnico alla realizzazione di strumenti innovativi di partecipazione mediante canali di comunicazione basati su Internet e relativa integrazione con l'infrastruttura e il layout del sito Comunale.</i></p>
<p>11.8 - CONSOLIDAMENTO E LA VIRTUALIZZAZIONE DEI SERVER CENTRALI E DIPARTIMENTALI Scheda processo n. 65</p>	<p><i>Progettazione e supporto tecnico al consolidamento e virtualizzazione dell'attuale parco installato di server centrali e dipartimentali, con attesi risparmi a livello economico e di risorse per razionalizzazione delle attività gestionali e manutentive.</i></p>
<p>11.9 - MIGRAZIONE AL SOFTWARE OPEN SOURCE DEI PROGRAMMI APPLICATIVI E DEL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE, CON PUBBLICAZIONE DI QUEST'ULTIMO SU INTERNET Scheda processo n. 67</p>	<p><i>Prosegue in continuità con gli anni precedenti il percorso di migrazione al software Open Source, ovvero a codice sorgente aperto, per conseguire una serie di benefici tecnici ed economici, e al contempo minimizzare l'impatto organizzativo del cambiamento. Nella stessa logica verrà riprogettato il SIT comunale, con la sua pubblicazione su internet per metterlo a disposizione dell'utenza professionale e non.</i></p>
<p>11.10 - ESTENSIONE DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA COMUNALE Schede processo n. 67, n. 66 e n. 65</p>	<p><i>Ripresa del progetto di estensione del sistema di videosorveglianza comunale e supporto tecnico alla realizzazione di una nuova infrastruttura che consenta di ampliare il sistema esistente senza soluzioni di continuità.</i></p>
<p>11.11 - RAZIONALIZZAZIONE DEL PARCO PC, STAMPANTI, RICAMBI E CONSUMABILI Scheda processo n. 65</p>	<p><i>Progettazione e realizzazione di un progetto di sostituzione dell'attuale installato di personal computer, stampanti, ricambi e consumabili per razionalizzarne l'uso e ridurre i relativi costi di gestione.</i></p>
<p>11.12 - SVILUPPO SOFTWARE E ADEGUAMENTO DEI PROGRAMMI REALIZZATI IN ECONOMIA ALLE NUOVE ESIGENZE DEGLI UFFICI Scheda processo n. 67</p>	<p><i>Analisi dei programmi esistenti che sono stati sviluppati internamente all'Ente e adeguamento alle nuove esigenze in termini di compatibilità con i sistemi oggi in uso, e di eventuali nuove funzionalità da parte degli uffici.</i></p>
<p>11.13 - SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE, SOFTWARE E RETE (RIF. PROG. PEG 1110, RPP 1101) Scheda processo n. 64</p>	<p><i>Erogare i servizi di aggiornamento e di manutenzione dei sistemi hardware di elaborazione, del software di base e di ambiente, e della rete telematica assicurando l'allineamento tecnologico e funzionale del sistema informativo nel suo complesso. Garantire inoltre la gestione affidabile e continuativa del sistema di rete dati interno – intranet - e l'accesso in sicurezza ad Internet, adeguando i relativi servizi di supporto. E' compresa l'attività di continuo aggiornamento tecnico del sito internet comunale.</i></p>

<p>11.14 – SERVIZI DI FORMAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALL'UTENZA (RIF. PROG. PEG 1111, RPP 1101) Scheda processo n. 64</p>	<p><i>Fornire agli utenti dei sistemi informativi comunali un supporto tecnico continuativo, finalizzato ad un adeguato ed autonomo utilizzo delle dotazioni informatiche in uso presso gli uffici comunali.</i></p>
<p>11.15 - ACQUISIZIONE / ADEGUAMENTO BENI HARDWARE, SOFTWARE E RETE (RIF. PROG. PEG 1112, RPP 1101) Scheda processo n. 64</p>	<p><i>Acquisizione/adeguamento di beni hardware, software e rete che rispondano alle esigenze di miglioramento in termini di efficacia, efficienza e qualità dei servizi offerti sia all'interno della struttura comunale che verso l'esterno. Tali forniture devono risultare compatibili e propedeutiche allo sviluppo dei progetti prioritari sopra elencati.</i></p>
<p>11.16 – GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL SETTORE (RIF. PROG. PEG 1113, RPP 1101) Scheda processo n. 64</p>	<p><i>Assicurare al settore i servizi essenziali di supporto organizzativo, amministrativo e contabile, e la messa a punto del piano di formazione specialistica interna al settore.</i></p>

11.1 - SPORTELLO VIRTUALE (E-GOVERNMENT) E SPORTELLO POLIFUNZIONALE PER L'EROGAZIONE DIRETTA DEI SERVIZI COMUNALI ALL'UTENZA

(rif. PEG 1110, 1113, 1114 – Rif. RPP 1101 – Rif. PDO AREA 1 Ob. A1.6 – Rif. PDO AREA 2 Ob. C1)

Scheda processo n. 67

DESCRIZIONE

Uno dei progetti prioritari dell'Amministrazione per l'anno 2011 è l'analisi e la progettazione dello sportello polifunzionale, a cui dovrà seguire nel 2012 l'erogazione di un nucleo minimo di servizi erogati allo sportello.

Contestualmente verrà realizzato uno studio progettuale per erogare gli stessi servizi del nucleo minimo in modalità multi-canale, ossia non solo attraverso lo sportello fisico, ma anche ad uno sportello "virtuale", via Web, per telefono, via SMS, etc.

Nel progetto di sportello virtuale confluisce, per sua stessa natura, lo sviluppo del Portale dei servizi, che origina dal progetto SISCOTEL e prosegue come Riuso delle soluzioni di E-government. In questa ottica, il progetto, parallelamente allo sviluppo di nuovi canali di erogazione dei servizi (telefono, SMS, etc), renderà disponibile un'interfaccia intuitiva e semplice da usare - "user friendly" - sia all'operatore di sportello che all'utente finale.

Questa iniziativa fa parte del Piano Dettagliato degli Obiettivi – PDO – dell'Area 2, progetto "Front office / servizi in rete di E-government", di cui si dettagliano di seguito obiettivi e linee di attuazione.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Gli obiettivi previsti nel progetto "Front office / servizi in rete di E-government" del PDO dell'Area 2 comprendono, tra le finalità, le seguenti attività:

- facilitare il rapporto dei cittadini con la pubblica amministrazione;
- aumentare il livello di "digitalizzazione" dell'Amministrazione.

Il Portale dei Servizi on-line, per natura stessa dello strumento, è un ambiente interattivo su Internet che va incontro alle esigenze del cittadino facilitandone il rapporto con l'Amministrazione Comunale, e offrendo un canale di comunicazione alternativo allo sportello tradizionale.

Al Portale e al sito comunale verranno affiancati altri canali di erogazione dei servizi in modalità "virtuale", ossia tramite telefono, SMS, etc. Questa offerta di servizi è complementare all'erogazione dei servizi allo sportello tradizionale, opportunamente riorganizzato nel modello "polifunzionale", ovvero centralizzando le funzioni e le competenze in sportelli che, indifferentemente l'uno dall'altro, possono soddisfare le richieste dei cittadini, siano esse finalizzate a ricevere informazioni o ad erogare servizi comunali veri e propri, con la possibilità di estendere l'offerta a servizi di altri Enti / Istituzioni.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Lo sviluppo di questo progetto, per quanto compete al settore ICT, riguarda i seguenti punti:

- analisi dei fabbisogni e supporto al comitato guida del progetto "Sportello Polifunzionale" per la rilevazione dei bisogni dei cittadini e degli stakeholder;
- progettazione di una infrastruttura tecnologica che permetta di erogare i servizi in modalità multi-canale, come descritto in premessa;
- reperimento di fondi per finanziare la realizzazione di quanto al punto precedente, con adesione al bando di invito della Regione Lombardia a presentare "Proposte di Collaborazioni Interistituzionali" per la digitalizzazione dei processi e delle procedure e per il miglioramento dell'accesso e della fruizione dei servizi pubblici – ai sensi del comma 6 della DGR 884 del 1° dicembre 2010.

CRITICITA'

Il progetto, oltre alla complessità intrinseca che lo connota a livello di impatto organizzativo e funzionale, presenta forti criticità sul fronte della necessaria collaborazione sia interna all'Ente (tutti i Settori) che esterna – quest'ultima deve essere garantita per poter accedere ai fondi del bando "Proposte di Collaborazione Interistituzionale" di Regione Lombardia.

MIGLIORAMENTO

Questo progetto si pone diversi obiettivi di miglioramento, alcuni intrinseci della sua azione, altri determinati dalla volontà di raggiungere determinati livelli di efficacia e di economicità:

- riorganizzazione dello sportello fisico con finalità di erogazione "polifunzionale" dei servizi, a cui deve associarsi una gestione semplice ed efficace del lavoro, che si traduce nella realizzazione di una interfaccia unica ed intuitiva per l'operatore di sportello;
- erogazione di servizi on-line in alternativa allo sportello tradizionale, con accessibilità 24 ore al giorno a favore dell'utenza finale (questo obiettivo è collegato al progetto del Piano Territoriale degli Orari - PTO);
- progressiva riduzione delle code agli sportelli per i servizi di linea coinvolti nel progetto, con possibilità di rendicontare e fare statistiche d'uso puntuali e scadenziati;
- innovazione degli strumenti di gestione e delle modalità di erogare servizi alla cittadinanza, in adesione alle linee programmatiche dell'E-government

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno in carico agli uffici:

- Portale dei servizi, videosorveglianza e applicativi di Polizia Locale
- Applicativi gestionali
- Sito comunale e SIT
- Sistemi Server
- Amministrativo di settore

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI			
DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Analisi e progettazione della infrastruttura tecnologica dello sportello polifunzionale e dello sportello virtuale	Completamento delle attività e produzione di report dell'analisi e di progetto	Efficienza	Entro giugno 2011
Adesione al bando regionale di "Proposta di Collaborazione Interistituzionale", da presentare entro il 9 giugno 2011, con redazione e sviluppo della progettazione con risorse interne (in economia).	Co-finanziamento da parte della Regione al progetto	Efficienza	Presentazione domanda di adesione al bando regionale entro il 9 giugno, con effettivo co-finanziamento al progetto da parte della Regione Lombardia
Erogazione dei servizi allo sportello polifunzionale e allo sportello virtuale	Assicurare la multi-canaltà dei servizi al cittadino	Efficacia	Graduale allineamento dello sportello polifunzionale allo sportello virtuale.
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.2 - REALIZZAZIONE DI CABLAGGIO STRUTTURATO – VOCE, DATI E WIRELESS – AL NUOVO CENTRO CULTURALE, E AMPLIAMENTO DELLA RETE LOCALE E METROPOLITANA DI VOCE E DATI, SU SUPPORTO FISICO (WIRED) E SENZA FILI (WIRELESS)

(rif. PEG 1112, 1113 - RPP 1101 – PDO AREA 2 – Ob. C1)

Scheda processo n. 66

DESCRIZIONE

Negli anni scorsi si è concluso il progetto di rifacimento del cablaggio della rete comunale, permettendo la fruizione di un servizio di rete voce e dati molto più affidabile e veloce. Nel 2011 la rete comunale si amplierà ulteriormente, a livello locale (Local Area Network) con la realizzazione di un cablaggio strutturato di rete - sia fisico (WIRED) che senza fili (WIRELESS) - del nuovo Centro Culturale e, a livello metropolitano (MAN), con il proseguimento del progetto di stesura della dorsale in fibra ottica che attraverserà gran parte del territorio comunale, a beneficio della connessione alla rete comunale di sedi esterne (quali ad esempio il magazzino operai, gli asili comunali, gli uffici comunali dislocati presso i cimiteri).

Questa iniziativa rientra nel Piano Dettagliato degli Obiettivi – PDO – dell'Area 2, progetto C1 "Front office / servizi in rete di E-government", di cui si dettagliano nel seguito obiettivi e linee di attuazione.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

All'interno del progetto di PDO dell'Area 2 "Front office / servizi in rete di e-government", è prevista tra le attività programmate il "protocollo per il collegamento alla rete telematica provinciale". In realtà l'accordo operativo con la Provincia di Milano è già stato siglato nel dicembre 2009, e nel corso del 2010 sono stati effettuati sopralluoghi di verifica dei passaggi all'interno delle reti tecnologiche, sia comunali che di terze parti (cunicolo tecnologico sotto la metro-tramvia, rete dell'illuminazione pubblica, fognature). Da ottobre 2010 si sono avviati i lavori di posa della fibra ottica, lavori che proseguiranno nel corso del 2011 secondo l'intesa con la Provincia, monitorando nel tempo gli stati di avanzamento e la conformità alle specifiche di integrazione con la rete dati comunale già esistente.

L'obiettivo primario del progetto di cablaggio del nuovo Centro Culturale è di creare una infrastruttura di rete capace di offrire al cittadino un servizio completo a livello di connettività di rete, ossia la possibilità di connettersi alla rete interna e a Internet da qualsiasi luogo all'interno dell'edificio tramite la rete Wireless o la rete Wired. Questa copertura di connettività di rete verrà realizzata in banda larga e con sistemi di sicurezza rispondenti alle normative di legge in materia.

Per quanto riguarda, invece, il progetto di cablaggio della rete metropolitana, si vuole permettere il collegamento della sede principale dell'Ente alle sedi esterne, fornendo, prima di tutto, una connessione sicura alla rete comunale e di conseguenza a Internet, e in secondo luogo un risparmio sulle attuali connessioni via VPN e xDSL. In aggiunta, nella sede principale di via XXV Aprile verrà dato un collegamento a Internet a 100 Mbps di banda effettiva (molto più veloce dell'attuale connessione a 4 Mbps di banda minima garantita).

Infine, con riferimento al progetto presentato dalla Fondazione Rete Civica Milanese, se ne verificherà la fattibilità tecnica ed economica ai fini della disseminazione sul territorio comunale di numerosi punti di accesso gratuito a internet, tramite connessione WiFi, da attivare con proprie risorse e mediante il coinvolgimento di terzi, ad esempio gli esercizi commerciali sfruttando l'opportunità del nuovo bando regionale sui Distretti del Commercio.

Continua, per tutta la durata del progetto, ad essere attuata una attenta politica di controllo dei sistemi di sicurezza e di protezione degli accessi al sistema integrato di fonia-dati nelle sue diverse componenti – in ottemperanza al D.Lgs. 196/2003 sulla privacy e sicurezza informatica.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Per la realizzazione degli obiettivi del progetto, con le dotazioni d'organico a disposizione del Settore, si prevede di riassegnare parte delle risorse impegnate in altri progetti e/o su attività ricorrenti, per garantire il completamento dei lavori e la messa a regime del sistema nel suo complesso.

Per la stesura della rete metropolitana in fibra ottica, proseguiranno i lavori previsti nell'accordo operativo con la Provincia di Milano – siglato a dicembre 2009 – per “L'estensione della rete provinciale a larga banda in fibra ottica per telecomunicazioni”, e che consentiranno di posare oltre 10 km di fibra ottica sul territorio per l'interconnessione delle sedi remote alla rete comunale.

Le fasi di lavoro per l'anno 2011 si articoleranno come segue:

- affiancamento ai tecnici della Provincia di Milano nei lavori relativi alla stesura delle tratte di dorsale in fibra ottica non ancora realizzate, per il collegamento delle sedi distaccate ad oggi non raggiunte dalla rete comunale;
- aumento della banda della connessione a Internet della rete comunale, portandola da 4 Mbps a 100 Mbps;
- realizzazione di un cablaggio strutturato di rete fonia e dati del Nuovo Centro Culturale, ed integrazione totale con la rete fonia e dati comunale;
- consolidamento ed estensione della rete senza fili – WIRELESS – dalla sala Giunta alla sala di Consiglio Comunale;
- direzione lavori di cui ai punti precedenti, test e collaudo finale.

CRITICITA'

Si possono evidenziare una serie di criticità del progetto, che la direzione lavori dovrà risolvere in corso d'opera:

- cambio di tecnologia (sia per i materiali che per i servizi) “a caldo” - senza causare interruzioni di servizio, intervenendo a fine orario di lavoro
- contenimento dei costi nel corso dello sviluppo di progetto (a fronte di budget di spesa prefissato)
- complessità della tecnologia (soprattutto per l'utenza, se non adeguatamente formata e assistita)

- dipendenza da fattori esterni per i tempi di lavorazione (pluralità di fornitori)
- integrazione della nuova rete del Centro Culturale con la rete comunale di fonia e dati già esistente
- integrazione delle sedi esterne alla rete comunale

MIGLIORAMENTO

Si prevede che il progetto conseguirà a regime una serie di benefici, tra cui:

- maggiori prestazioni nella navigazione in Internet da parte degli uffici comunali
- risparmio nei costi fissi annuali per i collegamenti alle sedi esterne via VPN e xDSL di provider esterni
- maggiore affidabilità delle connessioni delle sedi esterne alla rete comunale
- miglioramento nell'erogazione del servizio alla cittadinanza al nuovo Centro Culturale, in cui sarà disponibile connettività ad Internet sia con cavo in rame (WIRED) che senza fili (WIRELESS)

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno in carico agli uffici:

- Rete fonia-dati e Sicurezza
- Sistemi Server
- Sito comunale e SIT
- Videosorveglianza, applicativi di Polizia Locale e Portale dei Servizi
- Amministrativo di settore

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Adesione alla convenzione Consip Rete-Lan 3 e gestione amministrativa della pratica	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento documentazione per adesione alla convenzione
Cablaggio strutturato del Nuovo Centro Culturale, e massima integrazione con la rete comunale di voce e dati	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro l'inaugurazione al pubblico
Consolidamento ed estensione della rete dati wireless per il nuovo Centro Culturale	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro l'inaugurazione al pubblico
Cablaggio della dorsale in fibra ottica sul territorio cittadino	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	Rispetto dei tempi specificati nel cronoprogramma dei lavori, salvo cause non imputabili all'Amministrazione
Predisposizione del collegamento di sedi esterne alla rete comunale	Numero di sedi esterne predisposte per essere collegate	Efficacia	Almeno 10 sedi esterne (scuole, cimitero, aziende partecipate)
Sostituzione dell'accesso primario ad internet della rete comunale	Miglioramento delle prestazioni nella navigazione Internet con il passaggio da una banda di 4 Mbps a 100 Mbps	Efficienza	Entro dicembre 2011
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.3 - IMPLEMENTAZIONE DEL CONTROLLO DI GESTIONE ORIENTATO ALLA PERFORMANCE

(rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101 – PDO AREA 2 – Ob. B3.1)

Scheda processo n. 67

DESCRIZIONE

Nel corso del 2011 è prevista l'analisi, la realizzazione e la messa a regime di un nuovo sistema di controllo di gestione – una prima esperienza prototipale era stata fatta nei primi anni 2000 – i cui indici e indicatori siano orientati alla misurazione della performance, come richiesto da D.Lgs. 150/2009 – cd. riforma Brunetta.

La procedura gestionale che implementa il controllo di gestione, già individuata e acquisita a fine 2010, dovrà integrarsi con la contabilità analitica, oltre che con la contabilità economica e finanziaria. Viene pertanto richiesto un elevato grado di cooperazione applicativa tra le procedure, che permetta di far dialogare i vari moduli di contabilità e di aggregare, disaggregare ed estrarre le informazioni volute su richiesta (on-demand), sia a video che su file, per successive elaborazioni.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

L'obiettivo finale, oltre ad una più approfondita conoscenza dei flussi di entrata e spesa, dei costi unitari dei servizi, e di altre informazioni di carattere gestionale, è l'implementazione di un "cruscotto direzionale" che consenta all'Amministrazione e ai responsabili dei settori la lettura dei dati qualitativi e quantitativi relativi ai servizi erogati.

Inoltre, il controllo di gestione, attraverso questo cruscotto, consentirà di leggere i dati di uscita (output) e di impatto verso l'esterno (outcome), oltre che in una chiave di lettura di risultato, anche come performance di Ente e, aumentando il livello di dettaglio, come performance di settore / servizio / ufficio.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Per la realizzazione degli obiettivi di questo progetto si estenderà l'incarico di prestazione di servizio alla ditta sviluppatrice della procedura gestionale della contabilità finanziaria, economica e analitica, allo scopo di integrare il modulo del controllo di gestione all'interno della piattaforma software già in uso presso l'Ente.

Le fasi di lavoro per l'anno 2011 si articoleranno come segue:

- analisi delle esigenze e implementazione (deployment) della soluzione applicativa sui server centrali dell'Ente
- configurazione dei profili di utenza – segreterie di settore, ragioneria, amministratore – per l'abilitazione delle funzioni in base alle richieste
- avviamento del controllo di gestione, con priorità per l'inserimento delle schede di PEG orientate alle performance – individuazione di batterie di indici e indicatori che misurino le prestazioni in base a criteri quantitativi e qualitativi:
 - efficacia (conformità, affidabilità della prestazione, completezza, tempestività, accessibilità, etc.)
 - efficienza
 - economicità
 - trasparenza
 - ISC (indicatore sintetico di performance)
- supervisione dei lavori di cui ai punti precedenti, test e collaudo finale

CRITICITA'

Le criticità del progetto sono essenzialmente di due ordini:

- tecnico, per la necessità di integrare pienamente il modulo del controllo di gestione orientato alla performance con i moduli di contabilità finanziaria, economica ed analitica già operativa nell'Ente
- organizzativa, per l'impatto sulle metodiche di lavoro degli uffici comunali, sia a carico del settore Finanziario che a carico degli altri settori che dovranno adeguare le proprie procedure di lavoro al nuovo strumento

MIGLIORAMENTO

Al di là dell'obbligo di soddisfare la normativa in tema di misurazione delle performance - D.Lgs. 150/2009 - l'implementazione e l'avviamento del controllo di gestione consente di ottenere una serie di vantaggi, sia strategici che operativi, che risultano evidenti e riscontrabili nelle Amministrazioni che hanno fatto questo tipo di investimento.

Nel merito delle attività del settore ICT, sono attese queste azioni di miglioramento:

- pieno supporto al settore Finanziario nell'analisi e nella configurazione del modulo applicativo del controllo di gestione, in stretta relazione con il fornitore della procedura
- formazione e avviamento all'uso del controllo di gestione in collaborazione con il fornitore, distinguendo gli interventi formativi per utenze finali - settori - dagli interventi per utenti specialisti (Ragioneria e ICT)
- attivazione e messa a regime della procedura, pienamente integrata nella piattaforma di contabilità

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno in carico agli uffici:

- Applicativi gestionali

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Analisi delle esigenze e implementazione (deployment) della soluzione applicativa sui server centrali dell'Ente	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro luglio 2011
Configurazione dei profili di utenza - segreterie di settore, ragioneria, amministratore - per l'abilitazione delle funzioni in base alle richieste	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro settembre 2011
Avviamento del controllo di gestione, con priorità per l'inserimento delle schede di PEG orientate alla performance	Rispetto dei tempi	Efficienza	(Entro dicembre 2011)
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.4 – INFO TV – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA DEGLI SPONSOR ATTRAVERSO MONITOR TV DISLOCATI NELLE SALE DI ATTESA DEGLI UFFICI COMUNALI

(rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101 – PDO AREA 2 Ob. C.1)

Scheda processo n. 67 - 65

DESCRIZIONE

Questo progetto è collegato al PDO dell'Area2, obiettivo C.1 "Reperimento di risorse finanziarie", e si pone come obiettivo la comunicazione istituzionale mista a messaggi pubblicitari, che consenta da una parte di trasmettere notizie di evidenza pubblica, dall'altra di alimentare entrate provenienti da sponsor interessati all'iniziativa.

Lo sviluppo di queste attività fa parte del progetto strutturato di "FUND RAISING" dell'Amministrazione Comunale.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Pubblicare contenuti su monitor TV dislocati nelle sale d'attesa di uffici comunali preventivamente individuati è il servizio che questo progetto si prefigge di erogare.

Gli obiettivi di gestione, per quanto riguarda il contributo del settore ICT, riguardano lo sviluppo della soluzione hardware e software che permetta la pubblicazione dei contenuti sugli schermi TV, con gli aggiornamenti e le revisioni che nel tempo risultassero necessari.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Per la realizzazione degli obiettivi di questo progetto si procederà a:

- l'approvvigionamento, la messa in esercizio e la manutenzione dei monitor TV e dei PC ad essi collegati
- lo sviluppo delle pagine web che ospitino i contenuti sia istituzionali che pubblicitari
- il supporto al settore finanziario per dare le specifiche tecniche agli sponsor
- la collaborazione con l'ufficio relazioni con il pubblico per l'uso della soluzione tecnologica che permette la pubblicazione dei contenuti sugli schermi TV

CRITICITA'

Il progetto, oltre alla complessità tecnica legata alla gestione dell'ambiente misto di pubblicazione istituzionale e pubblicitario, denota particolari criticità sul fronte dei rapporti con gli sponsor, che devono essere preventivamente studiati sia sul piano contrattuale che per l'approccio commerciale - vendita degli spazi pubblicitari nel palinsesto TV, denominato "city channel".

Per quanto compete al settore ICT, occorre dare chiare e precise indicazioni agli sponsor sulle modalità di restituzione dei contenuti pubblicitari da trasmettere sugli schermi TV, siano essi testi, video o grafica.

MIGLIORAMENTO

Sono attese soluzioni che raggiungano gli obiettivi del PDO collegato – azione C.1 "Reperimento di risorse finanziarie" - e, allo stesso tempo, diano visibilità dell'operato dell'Amministrazione a favore del territorio, della città e degli stakeholders.

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno in carico agli uffici:

- Portale dei servizi, videosorveglianza e applicativi di Polizia Locale (gruppo PDO sul reperimento di risorse finanziarie)
- Sito comunale e SIT
- Manutenzione sistemi client

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Studio di fattibilità e redazione proposta progettuale	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro giugno 2011
Approvvigionamento, messa in esercizio e manutenzione degli schermi TV con pubblicazione di messaggi istituzionali e inserti pubblicitari	Numero di monitor TV installati e pronti all'uso	Efficienza	Almeno 2 monitor TV attivi nella modalità specificata
Sviluppo delle pagine Web che pubblichino contenuti sia istituzionali che pubblicitari	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro settembre 2011
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.5 – ATTIVAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE – SUAP – INTEGRATO CON IL FLUSSO DOCUMENTALE E LO SPORTELLO EDILIZIA

(rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101)

Scheda processo n. 67

DESCRIZIONE

Con l'entrata in vigore del DPR 160/10, nuovo Regolamento per il funzionamento dello Sportello Unico per le Attività Produttive di attuazione dell'art. 38 L. 133/2008 "Impresa in un giorno", il Governo ha sancito definitivamente l'obbligo per le Amministrazioni Comunali di iniziare un percorso di completa "dematerializzazione" delle pratiche amministrative relative alle attività produttive. Ciò significa che l'unico canale di trasmissione allo SUAP delle varie istanze necessarie durante la "vita" di una impresa, dalla sua realizzazione, alla apertura, alle modifiche ed alla cessazione dovrà essere obbligatoriamente telematico.

Questa rivoluzione avrà il via a partire dal 29 marzo 2011 con le istanze soggette a SCIA (segnalazione certificata di inizio attività), che pertanto non sfociano in una autorizzazione espressa da parte dell'Amministrazione, per proseguire successivamente con le istanze soggette al procedimento ordinario.

In realtà l'obbligo è stato mitigato con la raccomandazione di accettare transitoriamente le istanze presentate in forma cartacea, rimane comunque l'obbligo per le Amministrazioni di dotarsi di strumenti e procedure per la ricezione delle istanze inviate per via telematica.

Nel caso specifico di Cinisello Balsamo, ciò comporta la predisposizione di un ambiente operativo pienamente informatizzato che sia integrato con il flusso documentale già in uso, e possa collegarsi con lo sportello edilizia per il passaggio di quelle pratiche che, attivate tramite il SUAP, vengono trasmesse al Servizio Edilizia Privata per proseguire l'iter secondo passaggi e tempi obbligatori per legge.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Per realizzare il progetto occorre disporre di tutti gli applicativi di back-office installati (ad oggi manca una procedura gestionale del commercio) e interoperabili (scambio dati via web services secondo il formato XML).

Bisogna inoltre predisporre un ambiente operativo su web - sito o portale – con la pubblicazione delle specifiche dei procedimenti, la modulistica, i regolamenti e le normative di riferimento, e l'elenco delle pratiche SUAP.

L'ambiente web, che costituisce l'unico punto di accesso telematico per il richiedente in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti la sua attività produttiva, deve essere accessibile 24h al giorno, di facile utilizzo ed esaustivo nei contenuti, al fine di rendere semplice e fruibile il servizio all'utenza esterna.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Sviluppo e realizzazione dell'ambiente operativo che consenta di erogare il servizio del SUAP in piena autonomia, corredando le pagine web di documentazione e testo informativo che faciliti l'uso dello strumento.

Parallelamente deve essere consentito all'utente finale di collegarsi al sistema MUTA (Modello Unico Trasmissione Dati) della Regione Lombardia per compilare on-line il modulo DIAP, firmarlo e quindi riconsegnarlo al SUAP assieme agli allegati.

Dovrà essere possibile ricercare lo stato di avanzamento di una pratica inserendo il numero di protocollo assegnato in arrivo.

Sarà infine da realizzare un collegamento con il servizio Edilizia Privata per la presa in carico della pratica e la sua lavorazione, fino alla conclusione del procedimento.

CRITICITA'

Il progetto presenta delle criticità correlate all'integrazione dei moduli applicativi – lato back-office – e al passaggio dei dati dal back-office al front-office (sito o portale).

Altra criticità è data dalla definizione di un procedimento complesso all'interno del flusso documentale – workflow - che, a partire dalla presentazione dell'istanza al SUAP, interagisca con il sistema di protocollo informatico e si relazioni, quando richiesto, con lo Sportello Edilizia per la lavorazione della pratica.

MIGLIORAMENTO

Il miglioramento legato a questo progetto sta nella finalità stessa del DPR 160/2010, ossia automatizzare un procedimento amministrativo che snellisca e velocizzi l'iter procedurale delle pratiche del SUAP e dello Sportello Edilizia, e dia visibilità dello stato della pratica via web.

RSORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno in carico agli uffici:

- Sito comunale e SIT
- Applicativi Gestionali
- Portale dei servizi, videosorveglianza e applicativi di Polizia Locale

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Analisi delle esigenze e sviluppo interno di un ambiente operativo che consenta di soddisfare le funzionalità richieste dal DPR 160/2010 alla scadenza del 29 marzo 2011	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro marzo 2011
Indagine di mercato per individuare soluzioni applicative già consolidate che soddisfino tutte le funzionalità richieste dal DPR 160/2010, integrazione con protocollo e flusso documentale inclusa	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro settembre 2011
Implementazione delle soluzioni applicative di terze parti che soddisfino tutte le funzionalità richieste dal DPR 160/2010, integrazione con protocollo e flusso documentale inclusa	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro dicembre 2011
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.6 – DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI, CON ADEGUAMENTO / SOSTITUZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI E INTEGRAZIONE CON UN SISTEMA DOTATO DI MOTORE DI WORKFLOW

(rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101)

Scheda processo n. 67

DESCRIZIONE

Il progetto di dematerializzazione dei procedimenti e dei flussi documentali attua le disposizioni del nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale – D.Lgs. 235/2010, ex D.Lgs. 82/2005 – in materia di “predisposizione dei piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici” (art. 42 “Dematerializzazione dei documenti delle pubbliche amministrazioni”).

A questa chiara indicazione normativa di procedere ad un cambiamento non solo tecnologico, ma anche organizzativo e culturale, corrisponde la necessità di rinnovare alcune procedure gestionali, a volte adeguando i programmi esistenti con aggiornamenti di un certo rilievo (“major release”), a volte ricorrendo al mercato per individuare e acquisire nuovi

applicativi gestionali allineati alle esigenze espresse dagli uffici, e comunque con ampio grado di flessibilità e modularità.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

A partire da una dettagliata analisi dei fabbisogni e dei processi, realizzata nel corso del 2010, e dalla ricognizione del mercato per soluzioni alternative alle procedure gestionali ormai superate dalla normativa in materia, si procederà nel corso del 2011 alla effettiva dematerializzazione di alcuni procedimenti amministrativi mediante l'acquisizione e l'implementazione di queste nuove soluzioni applicative:

- la gestione degli atti amministrativi (determinazioni e disposizioni dirigenziali, deliberazioni comunali) integrata nel flusso documentale tramite il motore di workflow, fino alla loro pubblicazione sull'Albo pretorio on-line;
- la creazione e messa in rete di un archivio documentale (repository) sul quale depositare tutti i fascicoli creati dal protocollo, contenenti a loro volta documenti e allegati inerenti le pratiche, e tutti i documenti cartacei d'anagrafe digitalizzati tramite scanner per eliminare gli ingombranti armadi ROTOSCAR posizionati al piano terra del salone di anagrafe di via XXV Aprile, e permettere una ricerca più veloce ed efficiente dei cartellini individuali e di famiglia;
- l'integrazione della nuova procedura di protocollo con la contabilità finanziaria per rendere più efficiente il ciclo di fatturazione passiva, eliminando il passaggio delle fatture cartacee tra gli uffici e evitando il doppio caricamento dei dati, nella prospettiva futura di implementare il processo di fatturazione elettronica;
- diffusione sempre più ampia della firma digitale, e del software per la lettura di documenti firmati digitalmente, sulle postazioni PC dell'Ente;
- automatizzazione di servizi dello sportello unico attività produttive (SUAP) – si veda il precedente progetto 11.5 per i dettagli – con collegamento allo Sportello Edilizia tramite il motore di workflow;
- erogazione di ulteriori servizi online tramite portale dei Servizi – si veda il precedente progetto 11.1 per i dettagli – eliminando le code agli sportelli e il passaggio di carta tra gli uffici.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Per ognuno degli obiettivi individuati al punto precedente sarà necessario procedere con:

- l'analisi dei fabbisogni dell'utenza, interna o esterna a seconda dell'obiettivo;
- l'implementazione delle soluzioni applicative individuate, con relativi test di funzionamento, formazione e collaudo
- monitoraggio dei servizi collegati al progetto
- riscontro del grado di dematerializzazione dei procedimenti, calcolato nel rapporto tra numero di pratiche lavorate senza passaggio o stampa di supporto cartaceo e numero di pratiche totali, per ogni obiettivo considerato

CRITICITA'

Si possono evidenziare una serie di fattori di criticità:

- in primis la necessaria integrazione che le nuove procedure gestionali dovranno avere con il workflow documentale, a fronte di una effettiva cooperazione applicativa
- l'analisi dei fabbisogni, e la traduzione dei nuovi flussi di lavoro nelle procedure gestionali deve essere fatta con molta attenzione per assicurare un uso efficace degli strumenti da parte degli operatori d'ufficio

MIGLIORAMENTO

Benefici attesi per il miglioramento:

- una riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche, indotta dall'automazione e dalla dematerializzazione dei procedimenti
- risparmio di risorse sia a livello di personale che a livello di costi per minor uso della carta e consumabili di stampa, per la trasmissione telematica delle pratiche anziché dei documenti su supporto cartaceo, per l'archiviazione sostitutiva con mezzi informatici anziché l'archiviazione tradizionale nei faldoni cartacei
- una prospettiva di ulteriore efficientamento dei processi di lavoro all'interno dell'Amministrazione, ad esempio procedendo verso la fatturazione elettronica come sistema di gestione delle fatture emesse dai fornitori

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno in carico agli uffici:

- Applicativi Gestionali
- Sistemi Server
- Amministrativo

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Implementazione della soluzioni applicative d che soddisfi tutte le funzionalità richieste, e integrazione completa con il flusso documentale – motore di workflow	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro dicembre 2011
Grado di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi individuati	Rapporto tra num di pratiche dematerializzate e numero di pratiche totali	Efficacia	Pari o superiore al 30%
Redazione delle pratiche per l'acquisto di nuove firme digitali	Incremento del numero di firme digitali presenti nell'ente	Efficienza	Acquisto di n. 40 nuove firme digitali
Diffusione della firma digitale nell'Ente	Incremento delle installazioni del software per la gestione dei file firmati o da firmare digitalmente	Efficienza	Pari o superiore al 100%
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.7 – SVILUPPO DI UN AMBIENTE MULTI-PIATTAFORMA PER L' E-DEMOCRACY

(rif. PEG 1110, 1113 - RPP 1101 - Rif. PDO AREA 1 Ob. B1 – PDO AREA 2 Ob.A3, Ob. A16, Ob. A17)

Scheda processo n. 67

DESCRIZIONE

Questo progetto pluriennale prevede lo sviluppo progettuale, l'implementazione e il supporto tecnico di strumenti innovativi di partecipazione diffusa ed accesso indifferenziato alle informazioni di pubblica utilità. L'approccio alla partecipazione diffusa, che utilizza canali di comunicazione basati su Internet, viene comunemente definito come E-democracy.

Lo sviluppo dell'ambiente di E-democracy tiene conto dell'integrazione con l'infrastruttura e il layout del sito Comunale, in continuità con il lavoro finora svolto su questo fronte.

Attivare un processo di partecipazione tramite E-democracy implica l'individuazione di azioni e l'implementazione degli strumenti informatici necessari ad attuarle.

In questo ambito rientrano le seguenti azioni:

- processi di monitoraggio on line della soddisfazione dei cittadini, in aderenza a quanto riportato nel PDO dell'Area1, obiettivo B1
- consultazione/referendum on line dei cittadini finalizzati al maggiore coinvolgimento nella vita pubblica, PDO dell'Area2, obiettivo A3 "Progetto di nuovi strumenti di decentramento / partecipazione - E-democracy"
- consultazione dei Cittadini/Utenti finalizzata a scegliere le strategie di sviluppo più rispondenti alle effettive esigenze
- azioni per il superamento del Digital Divide nell'uso delle tecnologie Internet per rapportarsi alla Pubblica Amministrazione (PDO – Area2 – Obiettivo "Progetto di nuovi strumenti di decentramento / partecipazione - E-democracy") e per il coinvolgimento delle fasce giovanili (PDO – Area2 – Obiettivo "Forum Giovani")
- utilizzo delle tecnologie informatiche per il miglioramento della comunicazione istituzionale (PDO – Area2 – Obiettivo "Miglioramento della comunicazione istituzionale")

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Con questo progetto si intende procedere con la progressiva attivazione di processi di partecipazione diffusa attraverso le moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione, con attenzione particolare all'inclusione di tutte le fasce possibili di utenza, anche le più disagiate.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Le principali linee di azione per l'anno 2011 si articoleranno secondo i seguenti punti:

- (1) ulteriori sviluppi della piattaforma Open DCN di Rete Civica Milanese, fondazione con la quale si mantengono stretti rapporti di collaborazione in virtù dell'accordo siglato nel 2009
- (2) utilizzo integrato di LimeSurvey come strumento per i sondaggi on-line e la Customer Satisfaction
- (3) studio delle funzionalità e potenzialità del nuovo ambiente
- (4) formazione e supporto degli utenti interessati al progetto per quanto riguarda i compiti redazionali
- (5) utilizzo dei software nei vari contesti del sito comunale che prevedano l'implementazione di consultazioni
- (6) sviluppo di nuove sezioni del sito comunale con un'impostazione più marcatamente interattiva, e integrazione delle consultazioni on-line

- (7) superamento del Digital Divide e coinvolgimento di particolari fasce di utenza nell'uso delle nuove tecnologie per rapportarsi all'Amministrazione Comunale :
- sviluppo, in sinergia con il settore socio-educativo, del Progetto Eldy (finanziato tramite il Piano Territoriale degli Orari dell'anno 2010) finalizzato ad incentivare l'utilizzo del web e delle tecnologie informatiche da parte della popolazione anziana. L'azione, in collaborazione con l'associazione Eldy Onlus prevede a sua volta:
 - la personalizzazione del software Eldy per il Comune di Cinisello Balsamo e stampa di 1000 cd da distribuire alla popolazione anziana
 - percorsi di formazione rivolti alla popolazione anziana (e formazione dei formatori da parte di Ely Onlus)
 - più eventi di pubblicizzazione dell'iniziativa con la presenza sul territorio cinisellese del camper con i volontari di Eldy Onlus
 - Il percorso di coinvolgimento degli anziani per le decisioni relative alla personalizzazione del software.
 - integrazione delle Pagine Giovani del sito Comunale con i principali social networks (Facebook, Twitter, YouTube, Flickr) finalizzata al maggiore coinvolgimento delle fasce giovanili nei vari aspetti del progetto Forum Giovani
- (8) approfondimento delle relazioni con il Dipartimento di Informatica dell'Università Statale di Milano per verificare l'opportunità di una partnership finalizzata all'ulteriore sviluppo dei servizi di e-democracy e alla valutazione dell'opportunità di estensione dei processi di e-democracy ad altri ambiti

CRITICITA'

La complessità del progetto è data dal coinvolgimento di uffici appartenenti a più settori, che gestiscono i vari progetti interessati (Socio-educativo – Giovani e Anziani, Affari Generali – Delibere on line). A ciò deve essere sommato il contributo rilevante dei servizi Comunicazione e Ufficio Relazione con il Pubblico, la cui partecipazione attiva è richiesta per la definizione del progetto e per la sua realizzazione, fino alla fase di gestione successiva nei rapporti con l'utenza, con particolare riferimento ai temi e allo sviluppo redazionale delle consultazioni on-line.

A questa criticità si ovvierà organizzando tavoli di lavoro sui temi specifici, e monitorando l'avanzamento del progetto e i risultati ottenuti.

Altra criticità è rappresentata dall'alto impatto organizzativo che sarà determinato dall'attivazione dei processi in questione, cui sarà necessario far fronte con adeguata informazione e comunicazione, sia interna che verso l'esterno.

Infine, per quanto riguarda in particolare il progetto trasparenza, sarà necessario valutare l'impatto sui servizi automatici di pubblicazione delle Delibere sul sito comunale, in attesa dell'adeguamento o eventuale sostituzione dell'attuale applicativo di Backoffice – si rimanda al progetto 11.6 per maggiori informazioni.

MIGLIORAMENTO

Il progetto si prefigge di conseguire i seguenti miglioramenti:

- 1) maggior coinvolgimento dei cittadini nelle scelte dell'Amministrazione Comunale mediante le consultazioni on-line
- 2) maggior corrispondenza tra le caratteristiche e la tipologia dei servizi comunali e le attese dei cittadini/utenti, attraverso lo sviluppo di rilevamento della soddisfazione dell'utenza e la consultazione degli utenti stessi in merito alle esigenze prioritarie a cui dare risposta
- 3) diminuzione del Digital Divide nel rapporto cittadini – Amministrazione comunale

- 4) sviluppo del sito istituzionale nella direzione di un sempre maggior utilizzo delle funzionalità offerte dal WEB 2.0

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno seguite da:

- ufficio Sito Web e SIT

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE ATTIVITA'	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Sviluppo di nuove sezioni del sito istituzionale e di ulteriori pagine giovani integrate con i principali social networks	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	100% delle richieste di sviluppo realizzate nei tempi concordati
Pubblicazione sul sito istituzionale delle consultazioni on line a cittadini e utenti target	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	100% delle richieste di pubblicazione evase nei tempi concordati
Sviluppo e pubblicazione Forum Giovani sul sito internet comunale	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficienza	100% completamento lavori entro settembre 2011
Personalizzazione del software ELDY per il Comune di Cinisello Balsamo (logo, grafica, contenuti)	Percentuale di completamento lavori	Efficienza	100% completamento lavori entro dicembre 2011
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.8 – CONSOLIDAMENTO E VIRTUALIZZAZIONE DEI SERVER CENTRALI E DIPARTIMENTALI

(rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101)

Scheda processo n. 65

DESCRIZIONE

Questo progetto pluriennale prevede una profonda razionalizzazione delle risorse esistenti allo scopo di accorpate, in un numero ridotto di unità operative modulari, le funzionalità dei 25 server centrali e dipartimentali in produzione nell'Ente.

L'ambiente operativo di ciascun server (Sistema Operativo, i programmi installati e i dati memorizzati) verrà riprodotto – virtualizzato – in poche unità hardware, in grado di ospitare ed eseguire contemporaneamente gli ambienti applicativi e i sistemi di basi dati - RDBMS – attualmente in uso, garantendo continuità di servizio su tutte le procedure gestionali in uso presso l'Ente.

Grazie alla progressiva riduzione del numero di server - intesi come macchine fisiche – si prevede di ottenere significativi risparmi di risorse economiche – minori costi di esercizio per le voci di manutenzione hardware e di consumo dell'energia elettrica – e di risorse umane che ne curano la gestione operativa.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

L'obiettivo primario del progetto è la riduzione delle unità hardware (con un rapporto di circa 1 a 5) eliminando innanzitutto le macchine tecnologicamente meno avanzate, e riducendo di conseguenza i costi diretti di esercizio.

Ulteriori obiettivi sono costituiti dalla flessibilità di gestione, infatti i nuovi server non richiederanno un hardware dedicato ma solo una attenta configurazione software; inoltre si incrementeranno le prestazioni tecniche del nuovo ambiente operativo grazie alla maggiore velocità di collegamento tra server (es. application server e DB server) che risiedono nella stessa unità.

Viene garantita l'alta affidabilità e l'integrità dei dati.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

La realizzazione del progetto per l'anno 2011 prevede l'attuazione nelle seguenti fasi:

Fase di Analisi - Produzione di uno studio di fattibilità tecnica ed economica per:
1) Potenziamento e riconfigurazione di gruppi di continuità (UPS) per i rack di server
2) Implementazione di una infrastruttura di Disaster Recovery.

Fase di Realizzazione

- 1) acquisto di software dedicato e configurazione per la messa in sicurezza dei nuovi server con gli UPS esistenti, con moduli aggiuntivi ove ritenuto necessario
- 2) acquisto e implementazione dell'infrastruttura di Disaster Recovery

Le fasi di acquisto e implementazione per il punto2 verrà sviluppata nel 2012.

Con questo crono-programma del progetto, sarà possibile ridurre l'impatto del progetto sull'ambiente di produzione dei servizi comunali, e contemporaneamente risulterà diluito in tre esercizi finanziari l'investimento, anziché doverlo prevedere su un'unica annualità.

CRITICITA'

Si possono evidenziare queste criticità del progetto:

- dipendenza da fattori esterni per i tempi (fornitori hardware e software);
- complessità della tecnologia;
- necessità di effettuare la sostituzione dei server senza interruzioni di servizio durante gli orari di apertura al pubblico

MIGLIORAMENTO

Benefici attesi per il miglioramento:

- riduzione del numero dei server fisici (ottimizzazione spazio in sala macchine)
- conseguente riduzione dei costi di manutenzione hardware per mancato rinnovo dei contratti sui server in dismissione;
- riduzione dei tempi di fermo macchina per guasti hardware.

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno seguite da:

- ufficio Sistemi Server
- ufficio Reti

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE ATTIVITA'	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Fase di analisi	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro settembre 2011
Fase di realizzazione	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro dicembre 2011
Riduzione dei costi di manutenzione hardware sui server centrali	Risparmio di costi	Efficacia	Riduzione del 10% dei costi di manutenzione hardware
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.9 – MIGRAZIONE AL SOFTWARE OPEN SOURCE

(rif. PEG 1110, 1113 - RPP 1101)

Scheda processo n. 67

DESCRIZIONE

Da alcuni anni è iniziato all'interno del settore ICT un percorso di studio e di formazione mirato al passaggio – tecnicamente denominato **migrazione** – al software Open Source, ovvero a codice sorgente aperto.

A questa prima fase sono seguite le attività di passaggio vero e proprio di sistemi software, sia a livello di Sistema Operativo che a livello applicativo, con ritorni apprezzabili sia in termini di fruibilità delle soluzioni che in termini di risparmio di costi per le licenze d'uso "open" senza oneri economici, a fronte di interventi contenuti sulla formazione sia specialistica che lato utente finale.

Inoltre, lo scorso anno sono state messe le basi per cominciare la migrazione all'Open Source del SIT- Sistema Informativo Territoriale – del Comune.

Nel corso del 2011, si prevede di proseguire in continuità il percorso intrapreso, ponendo particolare attenzione alla sostituzione della suite di produttività individuale Microsoft Office, oggi presente su molti PC dell'Ente, con una soluzione equivalente (Open Office/Libre Office) che non richiede costi di licenze essendo un prodotto rilasciato con licenza Open Source.

Per quanto riguarda il SIT, nel corso del 2011 si proseguirà il lavoro di migrazione all'Open Source dandosi al contempo l'obiettivo di pubblicare su internet parte del SIT stesso, avvalendosi allo start-up della collaborazione di un'azienda specializzata nel settore.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Scopo del progetto è sostituire in modo progressivo il software proprietario Microsoft Office, con i relativi costi di licenza, con software Open Source quali sono Open Office/Libre Office, garantendo così nel prossimo futuro un notevole risparmio economico.

Nonché di sostituire il software proprietario attualmente utilizzato come base dati del SIT con il software Open Source Postgres integrato dal modulo PostGIS che permette la georeferenziazione dei dati; analogamente per la sostituzione di un software proprietario di editing cartografico con una piattaforma software Open Source basato su Mapserver e OpenLayers.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Il progetto si articola in diverse attività, che possono essere così riassunte:

- censimento dei relativi moduli che costituiscono la suite Microsoft Office oggi presenti su quasi tutti i PC dell'Ente. Questa attività comporterà che per ogni computer venga verificata la presenza di Word, Excel, Power Point, Access e Outlook;
- elaborazione di una strategia relativa alla sostituzione dei moduli sopra enunciati che preveda e pianifichi in modo graduale e parziale la loro sostituzione coinvolgendo sia gruppi che singoli utenti della rete comunale;
- definizione della quantità delle postazioni coinvolte;
- progettazione di un sistema di supporto all'utente coinvolto, e creazione di un piccolo gruppo di riferimento all'interno del settore informatico che risulti referente nella risoluzione delle problematiche riscontrate dall'utente e abbia anche il compito di aggiornare in modo continuativo un sistema di how-to utilizzabile via intranet da tutti i dipendenti comunali;
- sostituzione progressiva della Suite Microsoft Office;

- analisi delle problematiche operative di integrazione dati poste dalla migrazione all'Open Source del SIT, coinvolgendo anche i referenti di altri settori per la gestione decentrata del SIT;
- start-up della pubblicazione su internet del SIT comunale, con il supporto dell'azienda esterna e in misura proporzionale alle risorse a disposizione.

CRITICITA'

Il passaggio all'Open Source, pur portando nel tempo ad un risparmio reale e consistente dei costi di gestione, non esclude, soprattutto in una fase iniziale, la presenza di costi legati a corsi di formazione e soprattutto per la necessità di richiedere alle ditte sviluppatrici delle procedure gestionali in uso nell'Ente di adeguare i propri applicativi all'Open Source, sia esso a livello di sistema operativo che a livello di ambiente (internet browser, Open Office, ecc.).

MIGLIORAMENTO

Riduzione, nel tempo, dei costi di mantenimento delle licenze di derivazione proprietaria. Maggiore interoperabilità tra le procedure gestionali interne e con l'esterno, grazie all'uso di formati standard di mercato. Fornitura ai cittadini e ai professionisti di mappe interattive SIT sul sito comunale.

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno seguite da tutto il settore ICT, con la partecipazione di personale tecnico.
Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Censimento dei PC che hanno installati i moduli della Suite Microsoft Office	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	100 % del censimento effettuato
Elaborazione di una strategia relativa alla sostituzione dei moduli che costituiscono la Suite Microsoft Office e definizione della quantità delle postazioni coinvolte nell'anno corrente	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro luglio 2011
Progettazione di un sistema di supporto all'utente.	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro luglio 2011
Sostituzione parziale della Suite Microsoft Office , con attesi risparmi sui costi di licenza	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro dicembre 2011
Start-up della pubblicazione sul sito comunale del SIT	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro dicembre 2011
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

1.10 – ESTENSIONE DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA COMUNALE

(rif. PEG 1110, 1113 - RPP 1101)

Scheda processo n. 67 – 66 - 65

DESCRIZIONE

Questo progetto, riproposto nel 2011 per il relativo finanziamento in parte capitale, si inserisce nel contesto del PDO dell'Area 2 – progetto "Patto locale di sicurezza", e specificamente nelle attività programmate di un potenziamento del controllo notturno, e dell'incremento delle azioni di videosorveglianza.

Il raggiungimento dell'obiettivo "sicurezza", sia reale che percepita, deve seguire percorsi condivisi e sinergici con tutti i principali attori anche con l'ausilio di adeguati strumenti.

Per tale obiettivo, un sistema di videosorveglianza che risponda ai più moderni requisiti tecnologici, utilizzato nel rispetto dei principi votati alla riservatezza del cittadino, serve da supporto per aumentare la percezione di sicurezza, nonché per assicurare le fonti di prova a carico dei responsabili di ogni tipo di illecito.

Il sistema di videosorveglianza già in uso presso il Comando di Polizia Locale, la cui prima installazione risale al 2003 con dei punti di ripresa allocati principalmente in Piazza Gramsci, si è sviluppato seguendo varie necessità presentatesi in modo abbastanza disomogeneo nel corso degli anni. Infatti, sono presenti altri punti di ripresa in alcuni siti del patrimonio Comunale come in Villa Ghirlanda e in Villa Forno, e in uno degli snodi viari principali tra via Gorki e via Turollo.

Una necessaria analisi del sistema, e delle nuove esigenze manifestatesi nel corso degli anni scorsi, fa emergere la necessità di uniformarlo e renderlo omogeneo seguendo un percorso finalizzato a soddisfare l'esigenza che ha come comune denominatore l'adeguamento della tecnologia e l'ottimizzazione del suo utilizzo.

Tali elementi devono essere visti in modo onnicomprensivo ai fini della sicurezza pubblica, del patrimonio e, soprattutto, della sicurezza stradale.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Le immagini video riprese dalle nuove telecamere saranno trasmesse alla Centrale Operativa tramite una infrastruttura di rete geografica dedicato esclusivamente a questo servizio, in fibra ottica, con trasmissione sicura di tipo digitale.

Il sistema interno non sarà collegato ad altri sistemi esterni né ad alcuna rete pubblica di telecomunicazioni. Non sarà quindi accessibile da altre periferiche ad eccezione della Centrale Operativa che ne gestirà il funzionamento e la supervisione.

Dalla posizione centrale l'utilizzo operativo consentirà di visualizzare in contemporanea le immagini di tutte le telecamere, di spostare la visuale di ripresa (brandeggiare in orizzontale ed in verticale) e zoomare con esse per una visione ottimale dei punti di osservazione. In caso di stretta necessità sarà anche possibile visualizzare immediatamente le immagini più recenti registrate dalle telecamere stesse.

Saranno evitate, salvo necessità, immagini dettagliate, ingrandite o dettagli non rilevanti.

All'ufficio di Videosorveglianza della Polizia Locale, dove saranno custoditi i monitor di visualizzazione, potrà accedere solo ed esclusivamente il responsabile del trattamento dei dati ed il personale incaricato così come più sotto specificato. L'accesso alle immagini live ed eventualmente a quelle registrate, avverrà tramite l'uso di postazioni client e gli applicativi previsti a progetto.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Seguendo le linee guida del documento preliminare di progetto (DPP) redatto nel corso del 2010, e integrandolo con le modifiche / aggiunte che l'Amministrazione riterrà di voler

apportare allo scopo di incrementare il livello di sicurezza urbana in aree specifiche e ben individuate, si predisporrà un nuovo DDP che recepisca le esigenze alla data di attivazione del progetto. Verranno comprese porzioni di territorio fino ad oggi non sorvegliate tramite videocamere, tra cui la zona di Villa Rachele e limitrofi, il cimitero di via dei cipressi, e il nuovo centro culturale – Pertini.

Nella progettazione dell'ampliamento del sistema di videosorveglianza, si deve prendere in considerazione la migliore tecnologia hardware e software ad oggi disponibile, per la rapida obsolescenza dei sistemi presenti sul mercato.

Una valutazione derivante dall'analisi dell'utilizzo sino ad oggi fatto dei tracciati video o delle immagini trasmesse in diretta dalle telecamere, permette di determinare la scelta verso tecnologie avanzate che siano tali da consentire l'identificazione dei soggetti inquadrati, luoghi, persone o veicoli. Inoltre si ritiene opportuno adottare telecamere che abbiano angoli di ripresa fissi destinati a coprire una visuale di 360° rispetto al punto di origine.

CRITICITA'

L'ampliamento del sistema dovrà prevedere una riorganizzazione dei locali dedicati alla videosorveglianza, della Sala Server e la creazione di un ufficio Tecnico - Videosorveglianza in Polizia Locale.

La progettazione e la direzione lavori dovrà essere gestita con la collaborazione dei settori interessati al presente progetto, seguendo i dettami della Normativa relativa alla Sicurezza dei dati e del personale operante.

MIGLIORAMENTO

I punti di videosorveglianza dovranno essere realizzati mediante telecamere digitali con risoluzione MEGAPIXEL, che consente una ripresa video in alta definizione, panoramica vasta e frame rate elevato. Questa implementazione è in grado di sostenere più di 80 miliardi di operazioni al secondo e il mantenimento di full motion a scansione progressiva (sistema di sorveglianza con la capacità di zoom dopo l'evento).

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno seguite da:

- ufficio Videosorveglianza e Applicativi di Polizia Locale
- ufficio Sistemi Server
- ufficio Reti

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Analisi delle esigenze e redazione di un nuovo Documento Preliminare di Progetto (DPP)	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	Analisi effettuata, revisione e consegna del nuovo DPP
Fornitura, installazione, implementazione hardware e software del sistema esteso di videosorveglianza	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	100% completamento lavori entro 90 giorni solari dalla fine dei lavori infrastrutturali di rete dati a carico della Provincia di Milano, e dell'allaccio della corrente elettrica a carico del settore LLPP
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.11 – RAZIONALIZZAZIONE DEL PARCO PC, STAMPANTI, RICAMBI E CONSUMABILI

(rif. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101 - Rif. PDO AREA 1 Ob. A1)
Scheda processo n. 65

DESCRIZIONE

Il numero di Personal Computer e di stampanti installate nell'Ente, nel corso degli anni, è andato in continuo crescendo, fino ad assestarsi nel corso del biennio 2008-2009 su valori piuttosto elevati:

- oltre 500 PC (tra postazioni fisse e portatili)
- oltre 200 stampanti

Ciò che sorprende maggiormente è l'estrema disomogeneità di queste strumentazioni: solo per parlare delle stampanti, sono ad oggi funzionanti sulle scrivanie degli uffici comunali quasi 20 modelli laser b/n (le stampanti a getto di inchiostro sono state nel tempo eliminate per gli alti costi di gestione e la qualità mediamente inferiore alla tecnologia laser di stampa).

Si può affermare che l'attuale parco installato di PC e periferiche di stampa, e relativi ricambi e consumabili, può essere razionalizzato nei costi di esercizio e, a livello di gestione operativa, si può risparmiare ancora di più prevedendo una gestione organizzata ed economica degli acquisti e delle scorte.

Questo progetto, su base pluriennale, rientra nel Piano Dettagliato degli Obiettivi – PDO – dell'Area 1, obiettivo A "Razionalizzazione e riduzione di alcune componenti di costo dei servizi", di cui si dettagliano nel seguito obiettivi e linee di attuazione.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Si fornisce di seguito una panoramica sugli obiettivi del progetto, che riguardano da una parte la razionalizzazione delle postazioni PC, dall'altra le stampanti, ricambi e consumabili, in parte già razionalizzati nel numero e nella tipologia durante l'anno 2010.

Relativamente ai PC in dotazione all'Ente, dei quali i più vecchi hanno più di 8 anni di vita, è necessario ed urgente procedere alla sostituzione di almeno 100 di questi, oltre ad una decina di notebook, dotati del sistema operativo Windows 2000 Professional, per il quale il supporto Microsoft è terminato il 13/07/2010.

Per quanto riguarda le periferiche di stampa, al momento viene garantita questa funzione a tutti i clienti dell'Ente grazie alla installazione di circa 200 stampanti di tipo "A4 b/n", "A4 a colori", "A3 b/n" suddivise in quasi 20 modelli diversi:

Ciascuno di questi modelli, utilizza una differente cartuccia di toner e circa la metà delle stampanti sono dotate di interfaccia di rete.

Con questo progetto, si prevede la sostituzione completa delle periferiche installate con 3 soli modelli e la conseguente riduzione dei consumabili a soli 3 tipi di cartucce.

- 1 "A4 b/n"
- 1 "A4 a colori"
- 1 "A3 b/n"

Tutte le nuove periferiche sono dotate di modulo Duplex integrato per la stampa fronte/retro automatica, funzione questa che consente di ridurre sensibilmente il consumo di carta, e di

interfaccia di rete, grazie alla quale sarà possibile la condivisione tra più client, oltre che la possibilità di monitorarne il loro utilizzo e lo stato dei consumabili.

Le nuove tecnologie implementate rendono possibile la riduzione del costo pagina in virtù della funzione di "Toner Save" e l'utilizzo di cartucce ad alta capacità.

Con la modalità di "risparmio energetico", assente su una buona percentuale di stampanti in uso, è prevedibile una discreta riduzione dei costi di energia elettrica.

Le stampanti sono state acquistate nel 2010 tramite convenzione CONSIP nella configurazione più conveniente che comprende per ogni periferica la fornitura di 2 cartucce.

Per tutte le periferiche acquistate è previsto un periodo di Assistenza in garanzia di 3 anni, grazie al quale verrà garantita la manutenzione delle stesse in caso di eventuali guasti non procurati e difetti di fabbricazione.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Fasi di lavoro per l'anno 2011

- Predisposizione dello spazio in magazzino, necessario allo stoccaggio dei PC.
- Predisposizione di un piano per l'eventuale riutilizzo delle stampanti sostituite
- Predisposizione di un piano per l'eventuale riutilizzo dei PC in dismissione
- Pianificazione della sostituzione delle periferiche comprendente la parte Hardware riguardante la consegna della stampante nuova ed il ritiro di quella vecchia e la parte Software relativa all'installazione dei driver su ogni singolo client. Tali operazioni vedranno coinvolti i tecnici informatici, ognuno per il settore di competenza. Questa fase del progetto verrà completata quando le scorte di vecchio toner, ancora in dotazione ai vari settori, saranno esaurite

CRITICITA'

La giacenza in magazzino va monitorata al fine di mantenere fruibili gli spazi per le attività ordinarie relative alla manutenzione hardware dell'intero Ente e consentire in questo modo la movimentazione del materiale.

I nuovi PC verranno posizionati nei settori ove sono presenti i già citati client con Sistema Operativo Windows 2000 Professional, cercando di uniformare il parco macchine all'interno dei servizi. Ove possibile, si cercherà di rispettare la distinzione tra due profili di utenza, il primo tecnico e quindi più esigente dal punto di vista delle risorse hardware, il secondo amministrativo necessariamente meno bisognoso di strumentazione tecnologicamente avanzata.

Per quanto attiene alle stampanti, la fase di sostituzione è stata già programmata e avviata nel 2010 dando la priorità a quelle aventi i consumabili in esaurimento, consentendo così il totale esaurimento delle scorte di toner vecchio.

Il risparmio di carta, toner ed energia elettrica assume maggiore consistenza proporzionalmente alla capacità dell'utenza di utilizzare le nuove tecnologie, quali le già citate funzioni di "risparmio energetico", "Toner Save" e "Duplex".

La reale riduzione dei costi relativi al consumo di cartucce è strettamente legata alla stampa di documenti che rispettino la copertura del 5% di nero, come da norma ISO 19752.

MIGLIORAMENTO

Benefici attesi per il miglioramento:

- circa un quinto del parco PC dell'Ente verrà sostituito con macchine più affidabili e prestazionali
- aumento del livello di sicurezza del sistema informatico Comunale con l'eliminazione del sistema operativo Windows 2000 professional
- incremento della produttività conseguente all'utilizzo di apparecchiature nuove e di ultima generazione

- l'intero parco stampanti dell'Ente viene rinnovato e adeguato alle moderne tecnologie di condivisione delle periferiche in rete
- risparmio di carta, toner ed energia elettrica
- uniformità dell'intero parco stampanti con conseguente semplicità di utilizzo delle stesse e di approvvigionamento dei consumabili
- monitoraggio dei consumi e possibilità di report statistici grazie alla connettività di rete
- assistenza in Garanzia di 3 anni per PC e stampanti
- avendo la disponibilità di stampanti in eccesso a magazzino è possibile la sostituzione immediata, con identica stampante, in caso di guasto grave o usura

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno seguite da

- ufficio Manutenzione

con la collaborazione di tutto il personale tecnico-informatico per quanto concerne:

- il passaggio dei dati e dei programmi dei PC sostituiti
- l'installazione dei driver delle stampanti

ed il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Report delle nuove postazioni Client e delle nuove periferiche installate	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	Consegna di report descrittivo dei dati raccolti
Acquisto postazioni PC fissi e portatili nelle quantità previste, tramite convenzioni CONSIP se attive	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	Acquisti effettuati nelle quantità previste
Installazione PC fissi e portatili nei settori / servizi individuati	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	PC fissi e portatili installati e funzionanti
Installazione stampanti residue (circa 140)	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficacia	Stampanti installate e funzionanti
Riduzione della spesa per toner delle stampanti su base annua	Rapporto numerico tra spesa per toner del 2009 rispetto al 2011	Efficienza	Ulteriore 15% di abbattimento della spesa rispetto al 2009
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.12 – SVILUPPO SOFTWARE E ADEGUAMENTO DEI PROGRAMMI REALIZZATI IN ECONOMIA ALLE NUOVE ESIGENZE DEGLI UFFICI

(rif. PEG 1112, 1113 - RPP 1101)
Scheda processo n. 67

DESCRIZIONE

Dopo anni di sviluppo di programmi sviluppati internamente all'Ente, occorre procedere ad una loro revisione / adeguamento alle nuove esigenze in termini compatibilità con i sistemi hardware e software oggi in uso.

Contestualmente bisogna provvedere ad analizzare le eventuali nuove funzionalità richieste da parte degli uffici interessati, in modo da rendere più efficiente l'uso di questi programmi da parte dell'utenza finale.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

Oggi sulla rete comunale esistono diversi applicativi, sia di produttività individuale che di rete, sviluppati nel corso degli ultimi anni, anche da personale oggi non più in servizio.

Molti di questi programmi risultano obsoleti e di difficile manutenzione, in quanto le competenze per un loro mantenimento sono diverse e ormai superate.

Non ultimo, alcuni programmi sono stati sviluppati con software proprietario e costituiscono un ostacolo per l'adeguamento al software Open Source.

Tutto ciò rende quindi necessario consolidare l'ambiente di sviluppo interno già oggi presente nel settore ICT, così da iniziare una migrazione dei vecchi applicativi al nuovo ambiente.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Consolidamento sia della piattaforma software, già oggi presente nel settore ICT, che consolidamento del relativo gruppo di lavoro attraverso la specializzazione dei singoli componenti negli elementi che costituiscono l'ambiente di sviluppo condiviso, quali ad esempio: interfaccia grafica, accessibilità, database, gestione di Apache/Tomcat, sviluppo di moduli specializzati e poi riutilizzabili in ogni applicativo, costruzione dei report, ecc.

Costruzione di una check list di un programma prototipo, in cui vengano evidenziati i passaggi necessari allo sviluppo di un applicativo reale.

Produzione di un programma di sviluppo reale (eventuale conversione di uno già esistente) su piattaforma condivisa e che preveda la partecipazione in modo specializzato dei componenti del gruppo di lavoro

Produzione di un questionario di gradimento da consegnare all'utente utilizzatore del programma realizzato.

CRITICITA'

Sicuramente il fattore tempo e risorse disponibili costituisce elemento di criticità per lo sviluppo di questo progetto.

MIGLIORAMENTO

Il miglioramento previsto è nella garanzia che l'ambiente di rilascio del nuovo software sia omogeneo e di facile manutenzione e rendendo più facile la gestione della migrazione dei vecchi applicativi.

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività collegate al presente progetto saranno seguite da:

- il funzionario informatico – responsabile
- ufficio Sito Web e SIT
- ufficio Applicativi

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Proseguimento nella costruzione di una piattaforma di sviluppo applicativi in ambiente Open Source	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro luglio 2011
Costruzione di una check list di un programma prototipo, in cui vengano evidenziati i passaggi necessari allo sviluppo di un applicativo reale	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro luglio 2011
Produzione di un programma di sviluppo su piattaforma condivisa e che preveda la partecipazione in modo specializzato dei componenti del gruppo di lavoro e produzione di un questionario di gradimento compilato dagli utenti	Rispetto dei tempi	Efficienza	Entro dicembre 2011
Rendicontazione delle fasi del progetto	Rispetto dei tempi	Efficienza	Rispettare tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

11.13 – SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE , SOFTWARE E RETE

(rif. PEG 1110 RPP 1101)

Scheda processo n. 64

DESCRIZIONE

Queste attività ricorrenti sono alla base del servizio reso quotidianamente agli uffici comunali per garantire la continuità di esercizio dei sistemi hardware, software e di rete voce e dati.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

In sintesi, si tratta di:

- svolgere i servizi di aggiornamento, manutenzione e gestione ordinaria dei sistemi hardware di elaborazione, del software di base e di ambiente, e della rete fonia-dati, linee interne e linee esterne sia fisso che mobile, assicurando l'allineamento tecnologico e funzionale del sistema informativo comunale nel suo complesso;
- garantire la gestione affidabile e continuativa della rete dati interna – intranet - e l'accesso in sicurezza alla rete internet, adeguando i relativi servizi di supporto;
- assicurare le attività di continuo aggiornamento tecnico del sito internet comunale e del Portale dei Servizi
- mantenere in piena operatività il sistema di videosorveglianza comunale, aggiornando quando necessario le parti oggetto di contratto di assistenza per upgrade di release;
- far rispettare gli impegni contrattuali delle ditte incaricate della manutenzione dei sistemi hardware, software e di rete, in ottemperanza ai Service Level Agreements – SLA – concordati tra le parti.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Le principali attività ordinarie che si prevede di effettuare sono:

- amministrazione e controllo server centrali (UNIX, LINUX, WINDOWS 2000) e degli apparati di rete fonia e dati
- amministrazione tecnica delle linee dati e delle linee di fonia, sia fissa che mobile. Da notare che il 2011 sarà molto impegnativo il passaggio dalla vecchia alla nuova convenzione di Telefonia Mobile, in quanto bisognerà migrare tutte le linee dal vecchio al nuovo contratto, e sostituire tutti gli apparati voce e dati. La stessa attività – sia tecnica che amministrativa – dovrà essere fatta a cavallo dell'anno 2011 e 2012 su tutte le linee di telefonia fissa comunale per cessazione della vecchia convenzione e attivazione della nuova
- consolidamento del parco installato di server e virtualizzazione delle CPU, per ottimizzare le risorse centrali e uniformare i sistemi di backup, implementando al tempo stesso un nuovo sistema di disaster recovery per la ridondanza geografica dei dati contenuti negli archivi comunali
- amministrazione e controllo RDBMS (ORACLE e MS SQL Server)
- amministrazione e controllo software di base e ambiente postazioni client
- supporto operativo degli applicativi lato server e lato client
- primo livello di manutenzione hardware (lato server e lato client)
- manutenzione/gestione rete dati interna (INTRANET)
- supporto tecnico specialistico sui sistemi informatici in gestione diretta
- attività di routine (backup & recovery dei dati, aggiornamenti, ecc.)
- attività su richiesta dell'utenza (chiamata di assistenza ordinaria)
- attività su blocco o guasto (chiamata di assistenza straordinaria)
- manutenzione/gestione degli orologi timbratori e delle linee di collegamento al server su cui è configurata la procedura di rilevazione presenze
- l'attivazione di nuove linee telefoniche, verificata l'effettiva necessità delle stesse

- amministrazione della rete dati comunale – INTRANET – garantendo la protezione della stessa tramite misure restrittive di autenticazione e sicurezza (D.Lgs. 196/2003), l’ottimizzazione delle prestazioni, nonché la continua disponibilità delle risorse e dei dati all’utenza
- amministrazione dei sistemi di sicurezza della rete dati e dell’accesso sicuro ad Internet
- gestione del Web Server INTRANET
- gestione tecnica del sito Internet comunale e della pubblicazione delle pagine attraverso lo strumento Open Source SPIP

CRITICITA'

Si rilevano le criticità di seguito elencate:

- utenza da servire di numero consistente (circa 500 client in rete) e dislocata su più sedi
- tutela della privacy e sicurezza dei dati da garantire sull’intera rete comunale di voce e dati, videosorveglianza inclusa
- sicurezza informatica in continua evoluzione tecnologica, con livelli di rischio sempre più alti per intrusioni e violazioni degli accessi alla rete e agli archivi
- collegamenti di rete non protetti da evitare tramite sistemi di sicurezza (es. firewall) sempre più sofisticati
- accessi interni FTP da bloccare selettivamente per non degradare le prestazioni di rete.

MIGLIORAMENTO

L’obiettivo di miglioramento di questa attività strutturale è garantire un funzionamento non-stop dei servizi informatici a favore degli uffici comunali, e delle utenze esterne che accedono al sito e al portale mediante Internet.

E’ prevista la produzione di un report statistico, su base semestrale, con un confronto rispetto ai semestri precedenti, che rilevi il numero di interventi effettuati, con indicazione del tempo di presa in carico del problema e tempo di effettiva risoluzione; gli interventi devono essere suddivisi per tipologia e natura (hardware, software di base, software applicativo e rete, specificando se di natura ordinaria o straordinaria).

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività ricorrenti descritte saranno seguite da:

- tutti gli uffici settore

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell’allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Produzione di un report su base semestrale con le statistiche di tutti gli interventi, suddivisi per tipologia (hardware, software e rete)	Rispetto dei tempi	Efficienza	Report statistico su base semestrale, con proposte di ottimizzazione dello specifico servizio di assistenza tecnica
Tempo medio di intervento	Rispetto dei tempi	Efficienza	Inferiore alle 4 ore dalla chiamata
Tempo medio di effettiva risoluzione della chiamata di A.T.	Capacità di risoluzione del problema nel tempo indicato	Efficacia	Entro le 4 ore dal primo intervento
Continuità di servizio di tutti sistemi (hardware, software e rete)	Percentuale di funzionamento non-stop dei sistemi rispetto al tempo totale di servizio	Efficienza	Superiore al 99%

11.14 – SERVIZI DI FORMAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALL'UTENZA

(rif. PEG 1111 - RPP 1101 -)

Scheda processo n. 64

DESCRIZIONE

Il personale di settore dedica una parte consistente del proprio tempo-lavoro per erogare servizi di formazione continua all'utente, e supporto tecnico finalizzato ad un ottimale utilizzo della strumentazione informatica.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

I servizi erogati agli uffici, su richiesta o programmati, sono essenzialmente di due tipologie:

- formazione all'utenza, sia per telefono (help-desk) che presso le postazioni di lavoro
- supporto tecnico-operativo su richiesta (esempio: sviluppo tecnico di pagine web - HTML - per integrazione contenuti da pubblicare sul sito Internet)
- organizzazione di corsi a utenti comunali relativi all'utilizzo di SPIP (software CMS), per la gestione dei contenuti del sito web, e di Limesurvey per la gestione dei sondaggi on line e delle indagini di Customer satisfaction.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

Le principali attività ordinarie che si prevede di effettuare sono:

- assistenza **telefonica** (help-desk), e relativo monitoraggio delle chiamate
- assistenza **da remoto** via software di gestione manutenzione a distanza (GLPI), e relativo monitoraggio delle chiamate
- assistenza **on-site** ove strettamente necessario, e relativo monitoraggio della chiamata
- nei casi in cui le azioni di cui ai punti precedenti non sono state risolutive, si procede all'inoltro delle chiamate di assistenza tecnica alle ditte incaricate dei contratti di manutenzione – secondo livello – e relativo monitoraggio degli interventi
- corsi di formazione ai colleghi e ai volontari del Servizio Civile

CRITICITA'

Si rilevano le criticità di seguito elencate:

- forte dispersione dell'utenza nelle sedi comunali dislocate sul territorio
- richieste dell'utenza piuttosto eterogenee e spesso non sufficientemente chiare (necessita analisi preventiva e conferma da parte dell'utenza sulla conformità delle specifiche alle proprie richieste)

MIGLIORAMENTO

L'obiettivo di miglioramento è il presidio continuo ed efficace delle chiamate di supporto tecnico. Deve essere prodotta a fine anno una relazione di sintesi del lavoro svolto e degli eventuali margini di miglioramento sui livelli di servizio.

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività ricorrenti descritte saranno seguite da:

- tutti gli uffici tecnici di settore

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Produzione di un report su base semestrale con le statistiche di tutte le chiamate di supporto tecnico, suddivise per tipologia (hardware, software e rete)	Raggiungimento dell'obiettivo	Efficienza	Report statistico su base semestrale, con proposte di ottimizzazione del servizio di supporto tecnico
Gradimento del servizio di formazione e supporto all'utenza	Qualitativo	Efficacia	Riscontro da parte dell'utenza sotto forma di questionario interno

11.15 ACQUISIZIONE/ADEGUAMENTO BENI HARDWARE, SOFTWARE E RETE

(rif. PEG 1112 - RPP 1101)
Scheda processo n. 64

DESCRIZIONE

Questa attività ricorrente consiste nell'acquisizione/adequamento di beni hardware, software e rete che rispondano alle esigenze di miglioramento in termini di efficacia, efficienza e qualità dei servizi offerti sia all'interno della struttura comunale che all'esterno. Tali forniture devono risultare compatibili e propedeutiche allo sviluppo dei progetti ICT.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

L'obiettivo principale è garantire l'adequamento tecnologico dei sistemi informativi in uso presso l'Ente e la rispondenza alle richieste funzionali dei settori.

I servizi erogati sono strettamente connessi all'acquisizione di beni hardware, software e di rete, che verrà valutata compatibilmente con i vincoli di bilancio e di opportunità tecnico-organizzativa.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

In sintesi, si prevede di attuare le seguenti linee di azione:

- analisi e valutazione delle esigenze segnalate dai settori. Si evidenzia per l'anno 2011 l'esigenza espressa dal settore Cultura di acquistare nuove postazioni di lavoro sia per gli uffici che per il pubblico, in previsione dell'apertura del nuovo centro culturale "Sandro Pertini"
- valutazione opportunità di innovazione tecnologica vincolata ad azione di miglioramento funzionale
- indagini di mercato per valutazione tecnico-economica degli acquisti da fare
- processo di acquisto/adequamento beni con attenzione al rapporto prezzo/qualità
- valutazione della ricaduta della spesa sulla voce di manutenzione annuale
- decisione ed eventuale implementazione della soluzione scelta.

CRITICITA'

Si rilevano le criticità di seguito elencate:

- contenere i costi diretti ed indiretti (vincoli di bilancio)
- mantenere il più possibile uniforme il livello di informatizzazione nei settori
- contenere il numero di fornitori a garanzia di un maggior controllo nell'assistenza post-vendita
- programmazione annuale degli investimenti

MIGLIORAMENTO

L'obiettivo di miglioramento è ottenere il miglior rapporto prezzo/qualità per gli acquisti di materiale informatico, attraverso ogni forma di acquisizione di beni e servizi che risulti idonea e rapida nel tempo. Ad esempio, facendo ricorso a CONSIP per l'approvvigionamento dei beni e dei servizi, aderendo a convenzioni, ai negozi elettronici o ricorrendo al Mercato Elettronico (MEPA) mediante procedure di Richieste di Offerta – RDO – inserite nel sistema CONSIP e sottoscritte con firma digitale. Analoghe procedure di acquisto sono disponibili attraverso l'uso della piattaforma della Centrale Regionale Acquisti (CRA) e del Sistema di Intermediazione Telematica degli Enti Locali (SINTEL).

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività ricorrenti descritte saranno seguite da:

- tutti gli uffici tecnici di settore
- ufficio amministrativo

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE ATTIVITA'	INDICATORI	TIPO INDICATORE	PREVISIONE 2011
Acquisto di beni e nuovi servizi informatici aderendo alle convenzioni o al MEPA di CONSIP oppure Centrale Acquisti della Regione Lombardia (Piattaforma SINTEL) – rispetto alle procedure di acquisto mediante gara tradizionale	Valore complessivo degli acquisti tramite procedure on-line rispetto al valore degli acquisti effettuati mediante procedure tradizionali, misura il risparmio in termini di costi diretti e indiretti	Efficienza	Oltre l'80% del valore complessivo degli acquisti effettuati tramite CONSIP o Centrale Acquisti della Regione Lombardia (piattaforma SINTEL)

11.16 – GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL SETTORE

(rif. PEG 1113 - RPP 1101)

Scheda processo n. 64

DESCRIZIONE

Assicurare al Settore i servizi essenziali di supporto organizzativo, amministrativo e contabile, e la messa a punto del piano di formazione specialistica interna al Settore.

SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DI GESTIONE

I servizi amministrativi di Settore sono di supporto alla Direzione per la gestione di adempimenti burocratici di vario genere e natura.

LINEE GUIDA DI ATTUAZIONE

L'organizzazione, l'amministrazione e la contabilità del settore ICT si esplica attraverso:

- la predisposizione di atti (provvedimenti, determinazioni dirigenziali, deliberazioni)
- la gestione di tutto l'iter di una pratica, dalla richiesta di preventivo all'archiviazione della stessa (indizione di procedure di gara, gestione del personale, contratti di manutenzione, liquidazione di fatture per centri di costo);
- la gestione amministrativa delle utenze di fonia-dati – sia interne al Comune che nelle sedi esterne, scuole incluse - e dei rapporti con gli operatori telefonici, fisso e mobile, e di rete dati, in convenzione CONSIP
- gestione della contabilità del settore
- gestione del personale del settore (assenze presenze).

CRITICITA'

Si rilevano le criticità di seguito elencate:

- alta frammentazione del numero di fornitori di ICT, cui consegue un elevato numero di pratiche da istruire e monitorare per le scadenze
- ridotte possibilità di formazione specifica

MIGLIORAMENTO

L'obiettivo di miglioramento è, per quanto possibile, procedere con gli acquisti on-line via CONSIP o con gara telematica, in modo da ridurre i tempi di approvvigionamento dei beni, nonché evitare lo spostamento del personale di settore (consegna in sede mediante corriere) e la quantità di scorte a magazzino.

RISORSE FINANZIARIE E UMANE

Le attività ricorrenti descritte saranno seguite da:

- ufficio amministrativo di settore

con il coordinamento del funzionario informatico di settore.

Risorse finanziarie: quelle previste nell'allegato contabile.

INDICATORI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TIPO INDIC.	Previsione 2011
Risparmio economico degli acquisti on-line (CONSIP e Centrale Acquisti Regionale) rispetto agli acquisti da listino di mercato - ove applicabile.	Percentuale di risparmio degli acquisti on-line rispetto ai corrispondenti acquisti con procedure tradizionali	Efficienza	Oltre il 20%
Piano di formazione specialistica di settore	Raggiungimento obiettivo nei tempi stabiliti	Efficienza	Entro giugno 2011
Rendicontazione delle attività previste	Efficienza	Temporale	Tempi e modalità stabilite dalla Direzione del Settore su input del Settore Finanziario

						Anno	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Settore	<i>Information and Communication Technology</i>	<i>Conzi Fabio</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	SERVIZIO I.C.T.	<i>Caminada Giuseppe</i>	Ghezzi Luca	Che collabora				
CdC	<i>Gestione sistemi ICT</i>	<i>D'Amico – Morelli – Nicolino – Scandola F. – Seccia – Sireci – Weisz</i>		Altro				
PROCESSO 64								
Gestire i sistemi ICT garantendo la disponibilità continua dei servizi (business continuity)								
Finalità del Processo								
Migliorare il livello di servizio reso all'utenza, sia interna che esterna, assicurando la continuità di funzionamento della strumentazione informatica mediante una gestione efficace ed efficiente dei sistemi ICT								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
L'utenza interna (settori comunali)								
L'utenza esterna attraverso i servizi degli sportelli tradizionali che fanno uso di strumentazione informatica, attraverso la consultazione delle pagine del sito Internet comunale, attraverso l'accesso ai servizi on-line del Portale								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	73.216	73.659	74.150	73.675	75.000			
N. postazioni client (PC)	440	460	480	460	450			
N. server (fisici)	26,00	26,00	15,00	22,33	12,00			
N. server (virtuali)	2,00	5,00	24,00	10,33	35,00			
N. dipendenti del processo	19,00	18,00	18,00	18,33	17,00			
N. dipendenti amministrativi del processo	4,00	4,00	3,00	3,67	3,00			

N. dipendenti	562	557	543	554	539			
N. fornitori software	13	14	14	14	15			
N. fornitori hardware (client e server)	8	10	12	10	10			
N. fornitori hardware (rete fonia e dati)	2	2	2	2	3			
N. punti rete fonia e dati	N.D.	N.D.	N.D.	Circa 700	Oltre 1000			
Spesa per acquisti di beni e servizi tramite procedure on-line	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	337.350,00			
Spesa per acquisti beni e servizi tramite procedure tradizionali	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	34.302,00			
Indici di Tempo								
Tempo medio di intervento sulle postazioni client (ore)	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	4,00			
Tempo medio di risoluzione dal primo intervento sulle postazioni client	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	4,00			
Ore interruzione di servizio – sistemi server e rete	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	22			
Tempo totale di servizio sistemi server e rete	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	2268			
Indici di Costo								
Totale costo canoni manutenzione software	154.893,07	130.010,58	162.557,73	149.153,79	160.000,00			
N. applicativi software	15	17	19	17	19			
Totale costo canoni manutenzione hardware (client e server)	43.402,00	64.814,00	80.152,38	62.789,46	80.152,00			
Totale costo canoni manutenzione hardware (rete dati e voce)	IN GARANZIA	27.256,00	28.557,84	27.906,92	28.557,00			
Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)	264.482,13	295.485,45	260.386,56	273.451,38	252.216,60			
Indici di Qualità								
Indagine qualità del servizio ICT – rilevazioni di gradimento	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	>80			
Indagine qualità del servizio ICT – rilevazioni di scarso gradimento	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	>20			
Num pagine visitate sito Internet	338.543	442.851	425.206	402.200	430.000,00			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Conzi Fabio	DIR	30%	ASSISTENZA TECNICO-SPECIALISTICA SU SERVER UNIX LINUX E RDBMS		3.360,00	VAR GROUP SPA		
Caminada Giuseppe	D3	30%	ASSISTENZA TECNICO-SPECIALISTICA SU SERVER WINDOWS		1.800,00	OBJECTWAY SRL		

D'Amico Sara	D1	50%	ASSISTENZA TECNICO-SPECIALISTICA SU CENTRALE TELEFONICA NORTEL	2.400,00	STT SRL			
Morelli Claudia	D1	80%	ASSISTENZA TECNICO-SPECIALISTICA SU RETE DATI LOCALE E GEOGRAFICA	3.000,00	ITALGO SPA			
Nicolino Enzo	D1	50%						
Scandola Fabio	D1	50%						
Seccia Ruggero	D1	80%						
Sireci Calogero	D1	50%						
Weisz Diego	D1	50%						
Cuozzo Clelia	B3 pt	100%						
Riu Sergio	C1	80%						
Scandola Walter	C1	80%						
Cerpelloni Luca	C1	70%						
Tavella Sandro	C1 pt	70%						
Dania Pietro	C1 td	70%						
Baldi Simone	C1 pt	100%						
Cavaliere Massimo	C1	70%						
Milingi Antonello	C1	70%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Tasso sviluppo (n. postazioni hardware client / n. dipendenti)				0,830	0,835			
Tasso consolidamento e virtualizzazione server (virtuali / fisici)				0,463	2,500			
% personale dedicato (num. dipendenti dedicati al processo / num. totale dipendenti)				0,033	0,003			
Tempo medio di risoluzione problemi su postazioni PC dalla segnalazione (tempo medio di intervento dalla segnalazione + tempo medio di risoluzione dal primo intervento)				N.D.	8,000			
Efficacia amministrativa di settore (n. totale fornitori / n. dipendenti amministrativi di settore)				7,084	9,333			
Continuità di servizio dei sistemi server e della rete comunale – (ore interruzione di servizio / ore complessive di servizio)				N.D.	0,010			

Efficacia acquisti di beni e servizi tramite procedure on-line (valore acquisti on-line / valore complessivo acquisti on-line e tradizionali)	N.D.	80,00%			
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di intervento sulle postazioni client (in ore, a partire dalla presa in carico della segnalazione)	N.D.	4,000			
Tempo medio di risoluzione problemi sulle postazioni client (in ore, a partire dalla presa in carico della segnalazione)	N.D.	4,000			
Indicatori di Efficienza economica					
Costo medio postazione client (costo complessivo processo/ n. postazioni client totali)	1.138,83	507,00			
Costo pro capite cittadino del processo (costo complessivo processo/ popolazione)	7,11	3,65			
Costo pro capite dipendente del processo (costo complessivo processo/ n. dipendenti)	945,60	497,61			
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi software)	8.773,75	8.421,05			
Costo canoni di manutenzioni sistemi hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)	136,50	151,23			
Costo canoni di manutenzioni infrastruttura di rete voce e dati (totale costo canoni manutenzione rete/ n. punti rete fonia e dati)	39,87	53,88			
Indicatori di Qualità					
% gradimento servizi interni (indagine interna di rilevazione)	N.D.	>80%			
% gradimento utilizzo sito Internet visitate / media pagine visitate nel triennio precedente)	(num pagine 106%	107%			
Continuità di servizio di tutti i sistemi - hw, sw e rete (percentuale)	N.D.	> 99%			
Analisi delle iniziative					
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività		
Servizi di manutenzione continua dei sistemi ICT (hardware, software, e di rete fonia-dati), di formazione continua e supporto all'utenza. Sviluppo e manutenzione tecnica del sito internet e del portale dei servizi on-line. Gestione amministrativa del settore, della formazione specialistica e delle procedure di acquisizione beni e servizi in ambito ICT	Assicurare la piena e continua disponibilità delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni. Il programma viene declinato nei servizi di manutenzione tecnica preventiva, correttiva ed evolutiva, e servizi amministrativi di supporto - rif. PEG 1110, 1111, 1112, 1113 - rif. RPP 1101				
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

						Anno	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Settore	<i>Information and Communication Technology</i>	<i>Conzi Fabio</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore			
Servizio	SERVIZIO I.C.T.	<i>Caminada Giuseppe</i>	Ghezzi Luca	Che collabora	Borzumati	Veronese Luca			
CdC	<i>Sviluppo sistemi ICT – hardware</i>	<i>D'Amico – Nicolino – Scandola F. - Seccia</i>		Altro					
PROCESSO 65									
Sviluppo ICT in ambito Hardware									
Finalità del Processo									
Fare innovazione con le tecnologie dell' ICT, con la progettazione e realizzazione di sistemi in ambito hardware che assicurino l'adeguamento ai bisogni interni, e l'allineamento agli standard di mercato									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
Settori comunali									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	Note
Indici di Quantità									
Popolazione	73.216	73.659	74.150	73.675	75.000				
Num postazioni client sostituite (PC fissi e portatili)	47,00	17,00	3,00	22,33	200,00				
Num. dipendenti	562	557	543	554	539				
Num. dipendenti del processo	11,00	11,00	10,00	10,67	9,33				
Indici di Costo									
Totale costo canoni manut. HW (server CB + q.p. SISCOTEL + videosorveglianza + monitor TV)	18.660,00	78.826,13	11.952,60	36.479,58	10.859,72				
Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)	43.312,36	50.359,53	50417.63	46.835,95	48.170,89				
Indici di Tempo									
Termine lavori progetto 11.4	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	30/9/11				

Indice riferito allo sviluppo del template delle pagine Web di pubblicazione contenuti istituzionali e pubblicitari

Termine lavori progetto 11.8			N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11			
Termine lavori progetto 11.10			N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	Rif.to PEG 11.10			
Termine lavori progetto 11.11			N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo			Costo		Nominativo		
Conzi Fabio	DIR	20%								
Caminada Giuseppe	D3	10%								
D'Amico Sara	D1	10%								
Nicolino Enzo	D1	30%								
Scandola Fabio	D1	20%								
Seccia Ruggero	D1	20%								
Scandola Walter	C1	20%								
Cerpelloni Luca	C1	10%								
Tavella Sandro	C1 pt	20%								
Dania Pietro	C1 td	20%								
INDICATORI DI PERFORMANCE						Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia										
Aggiornamento postazioni PC (fissi e portatili)						22,33	200,00			
% personale dedicato (num. dipendenti dedicati al processo / num. totale dipendenti)						0,02	0,02			
Indicatori di Efficienza economica										
Costo pro capite cittadino del processo complessivo processo/ popolazione)			(costo	1,13	0,79					
Costo pro capite dipendente del processo complessivo processo/ num dipendenti del processo)			(costo	7.810,83	6.326,97					
Risparmio manutenzione hw (server) hardware server)			(costo manut	36.479,58	10.859,72					
Indicatori di Efficacia temporale										

Indice riferito alla fase di realizzazione

Indice riferito alla batteria di indicatori specificati nel progetto 11.10

Indice riferito all'installazione di PC e stampanti

Raggiungimento obiettivi progetto 11.4 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI			
Raggiungimento obiettivi progetto 11.8 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI			
Raggiungimento obiettivi progetto 11.10 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI			
Raggiungimento obiettivi progetto 11.11 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI			
Analisi delle iniziative					
Iniziativa	Dettaglio Programmi			Operatività	
Sviluppo ICT in ambito Hardware: 11.4 – INFO TV – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA DEGLI SPONSOR ATTRAVERSO MONITOR TV DISLOCATI NELLE SALE DI ATTESA DEGLI UFFICI COMUNALI 11.8 – CONSOLIDAMENTO E VIRTUALIZZAZIONE DEI SERVER CENTRALI E DIPARTIMENTALI 11.10 – ESTENSIONE DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA COMUNALE	Assicurare la piena e continua disponibilità delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni. Il programma viene declinato attraverso servizi di manutenzione tecnica preventiva, correttiva ed evolutiva, e servizi amministrativi di supporto - rif. PEG 1110, 1111, 1112, 1113 - rif. RPP 1101				
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

						Anno	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Settore	<i>Information and Communication Technology</i>	<i>Conzi Fabio</i>	Assessore Competente			Dirigente	Assessore		
Servizio	<i>SERVIZIO I.C.T.</i>	<i>Caminada Giuseppe</i>	Ghezzi Luca		Che collabora	Papi Mauro	Riboldi Rosa		
CdC	<i>Sviluppo sistemi ICT – rete</i>	<i>D'Amico – Nicolino – Scandola F.</i>			Altro	Pazzi Roberta, Veronese Moreno	Riboldi Rosa, Veronese Luca		
PROCESSO 66									
Sviluppo ICT in ambito Rete Fonia e Trasmissione Dati									
Finalità del Processo									
Fare innovazione con le tecnologie dell' ICT, con la progettazione e realizzazione di soluzioni infrastrutturali che assicurino l'adeguamento della rete fonia e dati ai fabbisogni dell'Ente									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
Settori comunali – Provincia di Milano – Rete Civica Milanese									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	Note
Indici di Quantità									
Popolazione	73.216	73.659	74.150	73.675	75.000				
N. dipendenti del processo	10	11	11	11	10				
N. punti rete fonia e dati	550	750	800	700	1.060				
N. dipendenti	562	557	543	554	539				
Indici di Costo									
Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure on-line	0,00	0,00	0,00	0,00	160.000,00				
Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure tradizionali	10.631,76	5.832,00	37.980,00	18.147,92	30.000,00				

Costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)		37.390,03	50.064,76	53.358,61	46.937,80	46.482,65			
Costo complessivo processo		48.021,79	55.896,76	91.338,61	65.085,72	236.482,65			
Indici di Tempo									
Termine lavori progetto 11.2		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11			
Termine lavori progetto 11.10		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	Rif.to PEG 11.10			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Conzi Fabio	DIR	20%							
Caminada Giuseppe	D3	30%							
D'Amico Sara	D1	40%							
Nicolino Enzo	D1	10%							
Scandola Fabio	D1	10%							
Weisz Diego	D1	10%							
Morelli Claudia	D1	10%							
Riu Sergio	C1	10%							
Cerpelloni Luca	C1	20%							
Tavella Sandro	C1 pt	10%							
Dania Pietro	C1 td	10%							
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia									
% personale dedicato (n. dipendenti dedicati al processo / n. totale dipendenti)					0,02	0,02			
Sviluppo rete fonia e dati rapportato ai dipendenti del processo (n. punti rete fonia e dati / n. dipendenti del processo)					65,63	102,61			
Sviluppo rete fonia e dati rapportato ai dipendenti (n. punti rete fonia e dati / n. dipendenti)					1,26	1,97			
Efficacia amministrativa di settore (Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure on-line/Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure tradizionali)					0,00	5,33			

Indice riferito all'accesso della rete comunale al primario internet fornito dalla Provincia di Milano

Indice riferito alla batteria di indicatori specificati nel progetto 11.10

Indicatori di Efficienza economica					
Costo pro capite dipendente del processo (costo complessivo processo/ n. dipendenti del processo)	6.101,79	22.892,80			
Costo pro capite cittadino del processo (costo complessivo processo/ popolazione)	0,88	3,15			
Indicatori di Efficacia temporale					
Raggiungimento obiettivi progetto 11.2 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI			
Raggiungimento obiettivi progetto 11.10 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI			
Analisi delle iniziative					
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività		
Sviluppo ICT in ambito Rete Fonia e Trasmissione Dati: 11.2 REALIZZAZIONE DI CABLAGGIO STRUTTURATO – VOCE, DATI E WIRELESS – AL NUOVO CENTRO CULTURALE, E AMPLIAMENTO DELLA RETE LOCALE E METROPOLITANA DI VOCE E DATI, SU SUPPORTO FISICO (WIRED) E SENZA FILI (WIRELESS) (RIF. PEG 1110, 1112, 1113 - RPP 1101 - RIF. PDO AREA 2 OB.C1) 11.10 – ESTENSIONE DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA COMUNALE	Co-progettazione e supporto tecnico allo sviluppo di nuove tratte di rete – locale (nuovo centro culturale) e metropolitana (posa fibra ottica sul territorio cittadino) – con cablaggio fisico (WIRED) e senza fili (WIRELESS).				
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

Riferimento alla tempistica delle schede PEG descrittivo 11.2 e 11.10

						Anno	2011		
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Settore	<i>Information and Communication Technology</i>	<i>Conzi Fabio</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore			
Servizio	SERVIZIO I.C.T.	<i>Caminada Giuseppe</i>	Ghezzi Luca	Che collabora	Pazzi Roberta	Ghezzi Luca			
CdC	<i>Sviluppo sistemi ICT – software</i>	<i>Caminada – Scandola F. - Sireci – Weisz</i>		Altro					
PROCESSO 67									
Sviluppo ICT in ambito Software									
Finalità del Processo									
Fare innovazione con le tecnologie dell' ICT, con la progettazione e realizzazione di soluzioni applicative in ambito software che soddisfino da una parte le richieste di automatizzazione dei lavori d'ufficio, dall'altra i bisogni dell'utenza esterna di servizi on-line (sito, portale, etc.)									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
Settori comunali – Rete Civica Milanese									
Indici									
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	Note
Indici di Quantità									
Popolazione	73.216	73.659	74.150	73.675	75.000				
N. nuovi certificati di firma digitali acquistati	0	0	25	8	45				
N. dipendenti	562	557	543	554	539				
N. dipendenti amministrativi del processo	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00				
N. dipendenti del processo	11,00	11,00	10,00	10,67	10,00				
Indici di Tempo									
Termine lavori progetto 11.1	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	Rif.to progetto PEG 11.1				Indice riferito alla batteria di indicatori specificati nel progetto 11.1
Termine lavori progetto 11.3	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11				
Termine lavori progetto 11.5	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11				
Termine lavori progetto 11.6	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11				

Termine lavori progetto 11.7	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11			
Termine lavori progetto 11.9	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11			
Termine lavori progetto 11.10	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	Rif.to progetto PEG 11.10			
Termine lavori progetto 11.12	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	31/12/11			
Indici di Costo								
Spesa complessiva per acquisto software	91.946,50	55.412,40	46.314,00	64.557,63	81.561,20			
Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)	79.593,97	84.405,03	81.695,58	81.898,19	81.695,58			
Costo complessivo processo	171.540,47	139.817,43	128.009,58	146.455,83	163.256,78			
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Conzi Fabio	DIR	30%						
Caminada Giuseppe	D3	30%						
Morelli Claudia	D1	10%						
Nicolino Enzo	D1	10%						
Scandola Fabio	D1	20%						
Sireci Calogero	D1	50%						
Weisz Diego	D1	40%						
Milingi Antonello	C1	30%						
Riu Sergio	C1	10%						
Cavaliere Massimo	C1	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% personale dedicato (n. dipendenti dedicati al processo / n. totale dipendenti)				0,02	0,02			
Efficacia amministrativa di settore (spesa complessiva per acquisto software / n. dipendenti amministrativi del processo)				21.519,21	40.780,60			
Diffusione firma digitale nell'Ente (n. firme digitali / n. dipendenti)				0,02	0,08			
Indicatori di Efficienza economica								

Indice riferito alla batteria di indicatori specificati nel progetto 11.10

Spesa al netto di eventuali finanziamenti per progetto sportello polifunzionale, progetto dematerializzazione, etc.

Costo pro capite dipendente del processo complessivo processo/ n. dipendenti del processo)	(costo	13.730,23	16.325,68			
Costo pro capite cittadino del processo complessivo processo/ popolazione)	(costo	1,99	2,18			
Indicatori di Efficacia temporale						
Raggiungimento obiettivi progetto 11.1 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.3 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.5 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.6 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.7 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.8 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.9 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.10 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.12 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI				
Analisi delle iniziative						
Iniziativa	Dettaglio Programmi			Operatività		
Sviluppo ICT in ambito Software: 11.1 SPORTELLO VIRTUALE (E-GOVERNMENT) E SPORTELLO POLIFUNZIONALE PER L'EROGAZIONE DIRETTA DEI SERVIZI COMUNALI ALL'UTENZA 11.3 IMPLEMENTAZIONE DEL CONTROLLO DI GESTIONE ORIENTATO ALLA PERFORMANCE 11.4 – INFO TV – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PUBBLICITARIA DEGLI SPONSOR ATTRAVERSO MONITOR TV DISLOCATI NELLE SALE DI ATTESA DEGLI UFFICI COMUNALI 11.5 - ATTIVAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE – SUAP – INTEGRATO CON IL FLUSSO DOCUMENTALE E LO SPORTELLO EDILIZIA 11.6 - DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI, CON ADEGUAMENTO / SOSTITUZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI E INTEGRAZIONE CON UN SISTEMA DOTATO DI MOTORE DI WORKFLOW 11.7 – SVILUPPO DI UNA PIATTAFORMA DI E-DEMOCRACY 11.9 - MIGRAZIONE AL SOFTWARE OPEN SOURCE 11.10 – ESTENSIONE DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA COMUNALE 11.12 - SVILUPPO SOFTWARE E ADEGUAMENTO DEI PROGRAMMI REALIZZATI IN ECONOMIA ALLE NUOVE ESIGENZE DEGLI UFFICI	La continua evoluzione del mercato ICT da una parte, e il bisogno di automatizzare sempre più i processi di lavoro dall'altra, favoriscono lo sviluppo dell'ICT negli ambiti in cui è rappresentato, nel caso specifico il software - rif. PEG 1110, 1111, 1112, 1113 - rif. RPP 1101					
Analisi del risultato						
<i>commento sintetico sui risultati</i>						