

PROGETTO TECNICO

SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E SUPPORTO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE, NONCHE' IL SUPPORTO AL RESPONSABILE DELLA TRANSIZIONE DIGITALE A FAVORE DEL COMUNE DI INDUNO OLONA PER IL PERIODO DI 3 ANNI

INDICE

1	Gestione e Manutenzione dei Sistemi	2
2	Sicurezza Informatica.....	3
3	Postazioni di lavoro	4
4	Supporto operativo e Help Desk.....	4
5	Digitalizzazione e Ottimizzazione	5
6	Supporto Strategico.....	5
7	Progettazione ed evoluzione del sistema	6
8	Gestione software e suite comunale	7
9	Supporto normativo e legale.....	7
10	Migliorie proposte	8

Si allegano 5 Curriculum Vitae del personale principalmente impiegato tra cui la figura del supervisore con certificazione PMP.

1 Gestione e Manutenzione dei Sistemi

Gestione dei sistemi server

Nell'ambito dell'evoluzione digitale della Pubblica Amministrazione, la gestione delle infrastrutture server comunali riveste un ruolo cruciale per garantire efficienza, sicurezza e continuità operativa.

L'attuale ambiente on-premise, basato sul sottosistema VMware ESXi, rappresenta un componente fondamentale per l'hosting di server virtuali e servizi critici. Tuttavia, l'obiettivo strategico è la migrazione progressiva verso soluzioni cloud, in linea con le esigenze di modernizzazione e ottimizzazione dell'infrastruttura IT.

In questo contesto, Si.net Informatica adotta un approccio strutturato e metodologico per la gestione delle infrastrutture server comunali, con l'obiettivo di assicurare una transizione graduale e controllata verso il cloud, senza compromettere le operazioni quotidiane e la sicurezza dei dati. Di seguito, vengono illustrate le modalità operative messe in atto per ottimizzare la gestione e l'efficienza delle infrastrutture esistenti.

Gli interventi sui sistemi virtuali, così come per quelli fisici, possono nascere in diverse modalità e per le attività di manutenzione possono essere suddivise in tre macro categorie:

- **Adeguativa:** scaturita a seguito di rilascio di patch o nuove versioni, necessarie ad assicurare la costante aderenza dei server, degli apparati o delle applicazioni all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi, d'ambiente e di sicurezza. In alcuni casi l'attività di manutenzione potrebbe scaturire a seguito di rilevazioni effettuate dal sistema di monitoring, da cambiamenti evidenziati dal capacity planning o da evoluzioni promosse da Si.net;
- **Correttiva:** scaturita a seguito di allarmi o eventi rilevati automaticamente dal sistema di monitoring, da segnalazioni effettuate direttamente dall'Ente tramite i canali di comunicazione a disposizione (telefono fisso, cellulare, e-mail o ticketing) o dall'attività di monitoraggio effettuata dai tecnici di Si.net;
- **Evolutiva:** per l'aggiornamento della piattaforma, delle componenti o l'aggiunta di componenti al fine di mantenere l'infrastruttura comunale sempre aggiornata.

In queste circostanze, una particolare attenzione e cura viene prestata per ogni intervento di aggiornamento, verificando prima le matrici di compatibilità e successivamente la configurazione per un tuning volto alle migliori performance.

Di seguito riportiamo alcune delle attività svolte dai nostri tecnici per la gestione dei sistemi server comunali:

- valutazione di migliorie/nuove funzionalità presenti negli aggiornamenti server, al fine di individuare l'aderenza degli stessi alle necessità ordinarie, straordinarie ed evolutive del sistema e della Pubblica Amministrazione;
- valutazione della compatibilità di tutti i sistemi operativi delle macchine virtuali con la nuova soluzione. In caso di sistemi non certificati, si analizzerà la possibilità di aggiornare o migrare il sistema interessato a un sistema operativo compatibile con la nuova release
- nel caso in cui le evoluzioni presenti nel change log di VMware risultino funzionali, sarà verificata la certificazione/compatibilità dell'hardware (hosts) con la nuova release;
- saranno verificate le versioni dei firmware degli hosts, certificate da VMware e dallo stesso produttore hw per upgradarle all'ultima versione stabile;
- sarà analizzata la procedura di aggiornamento del sistema per individuare eventuali fermi macchina in modo che gli stessi possano essere organizzati al di fuori degli orari di lavoro non andando ad intaccare la normale operatività degli uffici;
- saranno valutati e verificati, prima di procedere con l'aggiornamento, gli eventuali impatti con il sistema di salvataggio delle macchine virtuali (Veeam), delle retention disponibili (mensile, semestrale, etc.) e dei tempi di eventuale restore e/o rollback;
- saranno aggiornati, al termine delle attività di aggiornamento/evoluzione, i VMware tools per ottimizzare la performance delle macchine virtuali ospitate nel sistema;

Gestione dei sistemi di rete

La rete costituisce l'infrastruttura su cui si basa il "core" del sistema, pertanto verranno adottate metodologie analoghe a quelle già descritte, con l'ulteriore attenzione ad alcuni aspetti quali:

- l'intervento in loco, per evidente assenza di rete;
- la precisa e puntuale identificazione della strumentazione da gestire, grazie alla preventiva catalogazione ed etichettatura di tutte le attrezzature di rete, della messa in chiaro di cavi e patching, all'utilizzo di cavi con colori diversi in base alle tipologie di collegamento, alla documentazione aggiornata delle permutazioni, etc.;
- l'analisi e la progettazione di infrastrutture quanto più ridondanti, bilanciate, assistite e monitorate quanto più risultassero centrali;
- il tuning delle configurazioni e del management al crescere delle complessità o all'attivazione di alert allo scostamento dei grafici dai parametri medi. Ad esempio la rete wifi e wireless che sempre più prende piede nelle attrezzature di uso personale quali smartphone, tablet, notebook, etc. necessiterà di un'adeguata gestione degli accessi, delle risorse rese disponibili, della separazione delle competenze tramite VLAN e relativa connessione in DMZ.

2 Sicurezza Informatica

Si.net affronta il tema della sicurezza del sistema con un approccio strutturato, costruendo un'intelaiatura tecnologica e organizzativa in grado di coniugare le metodologie tecniche con gli obblighi di legge, che sono stati istanzati ed integrati nelle misure minime di sicurezza ICT per la PA emanate da AgID e ACN. A questa infine occorre aggiungere quanto riportato dai dettami del Regolamento UE 2016/679.

Vista l'importanza che la sicurezza riveste per la buona gestione del sistema informatico e della relativa continuità di erogazione dei servizi annessi nel seguito si verificheranno le misure tecnologiche standard (misure minime) che tipicamente si adottano per mettere in sicurezza il sistema ICT dell'Ente. Le misure da applicare saranno supportate da uno specialista Si.net che in collaborazione con l'Ente definiranno le modalità di attuazione in base a priorità e disponibilità. In particolare, in merito al contesto organizzativo/procedurale saranno affrontati i temi relativi a:

- la sicurezza delle risorse umane (nel senso di diffondere comportamenti adeguati al fine di ridurre i rischi che impattano sulle informazioni) prima, durante e dopo l'impiego;
- la sicurezza fisica e ambientale (tramite la definizione di procedure/modalità di accesso alle aree, riservate e pubbliche, oltre che la sicurezza delle apparecchiature);
- l'impostazione dei processi di rilascio, modifica, verifica e disabilitazione di credenziali di accesso quando opportuno;
- la diffusione di un'adeguata cultura condivisa, rivolta non solo agli operatori informatici ma a tutti gli utenti coinvolti nell'utilizzo delle risorse. A tal fine, la formazione riveste un ruolo indispensabile affinché gli utenti diventino agenti consapevoli e preparati riguardo questo aspetto critico della gestione. È per questo che gli utenti verranno costantemente affiancati e formati durante gli interventi quotidiani dei tecnici Si.net, oppure, quando necessario, verranno organizzati incontri formativi ad hoc.

A questi aspetti tecnici informatici si aggiunge anche l'attività di supporto al DPO per quelle componenti tecniche di approfondimento necessarie in caso di data breach. Si.net ha costituito negli ultimi anni un pool di esperti nel mondo del GDPR che potrà supportare i tecnici assegnati alla commessa, ove ritenuto necessario dall'Ente e dal suo DPO, nelle più adeguate attività di analisi e approfondimento tecnico.

3 Postazioni di lavoro

La formazione costante del personale, sia tecnologica che normativa, permette di garantire la massima efficienza e professionalità per gestione delle PDL e del relativo IMAC.

Gli aspetti caratterizzanti per IMAC sono la cura di:

- backup preventivo di dati e sistema, conservato per almeno 30 gg;
- fotografia di ogni configurazione utente e funzionalità presente sulla PDL;
- definizione di tempi e modi di intervento con l'utente;
- previsione di tempi certi per l'intervento, grazie a statistiche su interventi precedenti e PDL muletto già configurate;
- preparazione in laboratorio della PDL con test preventivo;
- consegna della PDL e relativa documentazione di consegna e presa in carico;
- tracciamento degli spostamenti nel DB di asset management;
- test in loco con utente;
- formazione ed affiancamento per le novità introdotte;
- gestione dello smaltimento delle PDL vetuste, previa rimozione dei dati sensibili ai sensi della normativa privacy;

4 Supporto operativo e Help Desk

Supporto Operativo

L'assistenza è un aspetto cruciale per garantire il corretto funzionamento delle operazioni informatiche dell'Ente.

L'apertura della richiesta/segnalazione potrà avvenire in diverse modalità:

telefonicamente, per corrispondenza, per contatto diretto, via e-mail, tramite strumenti di messaging interno (ove presenti e condivisi) o ulteriori strumenti validati e condivisi.

È intrinseca nella metodologia della gestione dell'assistenza l'immediata analisi della segnalazione ed il riconoscimento della criticità e dell'urgenza di intervento, dando priorità ad esempio alle segnalazioni relative a problemi che impediscono l'erogazione di un servizio ai cittadini (blocco di un pc di sportello in orario di apertura) o che rallentano un adempimento normativo o che precludono una scadenza fiscale.

Si punterà alla riduzione del disagio, concordando l'intervento con l'utente, privilegiando l'intervento in loco in caso di presenza di operatori presso il Comune piuttosto che il collegamento con strumenti di remotizzazione del desktop per velocizzare l'intervento e/o non disturbare nella stanza dell'ufficio.

I tecnici Si.net hanno come prerogativa il pieno soddisfacimento delle esigenze informatiche, pertanto, in caso emergenziale, si renderanno parte attiva e proattiva per la risoluzione di richieste "una tantum" per l'eventuale ricerca di work around (in ambiti ove i fornitori esterni ritardano o latitano) attuabili nel minor tempo e con risoluzione pressoché immediata.

In generale, la profonda conoscenza della Pubblica Amministrazione e del Comune di Induno Olona, ci consente di fornire un livello di servizio tecnico che non si limita esclusivamente alla mera analisi ed assistenza tecnica bensì a tutto il contesto, così da assistere l'utenza per le più svariate problematiche o tematiche amministrative, organizzative, normative, etc. La profonda conoscenza dei software per le pubbliche amministrazioni ci permette di effettuare interventi immediatamente risolutivi senza dover contattare il fornitore. Questo aspetto permette all'Ente di ottenere tre benefici: riduzione dei tempi di evasione, crescita della professionalità del personale interno, riduzione dei costi dei contratti di assistenza. Tutti gli interventi saranno sempre anche di tipo formativo, spiegando all'utente l'accaduto, il metodo di risoluzione e le misure da adottare per la prevenzione. Questa metodologia eleva il livello culturale tecnologico e conseguentemente permette una maggiore efficienza dell'intera macchina comunale.

Helpdesk

L'assistenza tramite Helpdesk remoto viene erogata tramite tecnici che hanno già svolto attività di presidio in diversi Enti e pertanto hanno già vissuto le peculiarità dell'Ente Locale comprendendo criticità sia per gli aspetti tecnici sia per quelli operativi.

Gli strumenti di collegamento garantiscono i livelli di sicurezza grazie a VPN o Software di remotizzazione riconosciuti e validati, come ad esempio Teamviewer, Logmein o altri sistemi già attivi presso l'ente.

Gli strumenti di condivisione Microsoft based quali per esempio Share point e Teams utilizzati da Si.net permettono ai tecnici di essere costantemente aggiornati e disponibili on line con altri tecnici di presidio o supporto.

Da remoto potranno essere effettuate, in accordo con l'Ente, anche le attività di routine giornaliere, settimanali e pianificate quali per esempio il controllo del buon esito dei backup, la verifica dei livelli di performance dei server e degli apparati centrali, il check dello scarico e distribuzione degli aggiornamenti del sistema operativo e degli strumenti di sicurezza antimalware, le attività di aggiornamento degli applicativi gestionali che non necessitano la presenza in loco, ecc.

5 Digitalizzazione e Ottimizzazione

Si.net affronta il tema della digitalizzazione procedimentale e della loro ottimizzazione con un approccio strutturato, supportando l'Ente nelle varie fasi di transizione digitale.

In merito all'informatizzazione dei principali iter amministrativi, quali per esempio:

- Iter degli atti di liquidazione
- Iter delle determinazioni
- Iter di smistamento delle pec, mail e protocollo cartaceo in arrivo e partenza
- Fascicolazione dei documenti digitali
- Conservazione dei documenti digitali
- Attivazione della gestione dei pagamenti con PagoPA

Si.net affiancherà l'Ente in un processo che permetta un miglioramento generale dei servizi su cui poggiano i flussi documentali ed a condurre l'Ente stesso verso un graduale processo di dematerializzazione. Oltre alle attività di affiancamento delle software house coinvolte, si presterà particolare attenzione alla riorganizzazione dei processi interni in funzione del digitale affiancando gli utenti al cambiamento.

L'abbandono del cartaceo necessita una particolare attenzione ad ogni dettaglio del procedimento che sottende la creazione del documento quali per esempio:

- la modifica documentale e dei relativi metadati collegati;
- la sostituzione dell'identità digitale in caso di assenze;
- l'aggregazione/collegamento degli allegati parte integrante attraverso metadati e fascicolazione;
- l'archiviazione senza ridondanza;
- l'integrazione con altri strumenti di comunicazione con altri soggetti (posta elettronica, pec, filesharing, etc.);
- oscuramento di dati riservati/sensibili.

Tutte le scelte applicative e le conseguenti riorganizzazioni dei processi saranno affrontate nel rispetto della normativa e alle indicazioni della Soprintendenza dei beni archivistici.

Tutte le riorganizzazioni procedurali informatizzate e la relativa gestione dei documentali saranno analizzate anche in merito alle misure indicate dal Garante della Privacy e relativi adeguamenti normativi del GDPR e alle misure/obblighi di trasparenza nelle varie sezioni del sito istituzionale (Albo on line, Amministrazione trasparente, accesso agli atti, ecc.). È infatti fondamentale sottolineare che l'utilizzo di documenti digitali, se mal gestiti, può portare ad una maggiore e più facile diffusione impropria dei dati.

6 Supporto Strategico

Questo servizio riguarderà **tutti i temi che il Responsabile RTD e il Funzionario CED si troveranno ad affrontare**, partendo da quelli indicati nel CSA e successivamente quelli che emergeranno durante il periodo contrattuale. Temi ed esigenze che nel corso del tempo potranno mutare ed evolvere in base al

cambiamento del contesto del Comune di Induno Olona, sia alle evoluzioni tecnologiche e normative che avranno uno specifico impatto sull'attività delle figure Si.net.

Il modello operativo che sarà adottato e che viene descritto per questa attività è ampiamente applicabile in quanto già adottato in diversi altri enti con riscontri positivi. In particolare, negli anni sono stati sviluppati e raffinati metodi di lavoro che permettono, non solo di riuscire a svolgere l'attività, ma di riuscire a ridurre drasticamente i tempi massimi di erogazione permettendo così di introdurre eventualmente anche di nuove ed aggiuntive.

La metodologia di **audit di processo** prevede incontri con le figure direttamente interessate, oltre che quelle indirette e gli stakeholders. Saranno effettuati incontri sia plenari che tematici con la presenza della figura Si.net più appropriate. Ogni incontro sarà rendicontato e verbalizzato tramite strumenti e modelli consolidati. Seguirà una prima macroanalisi finalizzata a rilevare incompletezze (o incomprensioni) e quindi l'eventuale successivo incontro di integrazione e/o approfondimento.

Spesso l'attività di audit si completa con la conseguente finalità di elaborazione delle specifiche tecniche per implementazioni del sistema informatico in campo hardware, software, rete, connettività, servizi etc... La definizione di specifiche tecniche sarà effettuata attraverso una preliminare attività di raccolta e definizione dei requisiti e successivamente effettuando verifiche sulle tecnologie e soluzioni presenti in primo luogo nelle convezione Consip e/o accordi quadro e successivamente sul mercato.

La definizione delle specifiche tecniche terrà conto delle linee guida Agid che permettano di individuare le soluzioni ottimali per l'Ente senza ledere la competitività del mercato.

Le specifiche tecniche individuate (che potranno poi diventare documenti gara, ordini diretti a fornitore, requisiti di sviluppo ed integrazione di sistemi etc.) non riguarderanno gli aspetti meramente tecnologici ma riguarderanno anche altri aspetti quali: requisiti contrattuali, servizi aggiuntivi, modalità di erogazione, budget, tempi, tipologie di costo, integrazione con i sistemi esistenti, compatibilità, requisiti normativi etc.

Questi sono elementi che spesso vengono sottovalutati nella loro definizione, ma che possono influire sulle prestazioni dei servizi relativi della fornitura. In particolare, le modalità di esecuzione di installazione e configurazione possono impattare sull'intero sistema informatico o sulle attività a carico del servizio informatico.

7 Progettazione ed evoluzione del sistema

Si riportano le metodologie adottate per quanto richiesto nel CSA (Migrazione verso il cloud PSN, redazione di specifiche tecniche, valutazioni economiche e supporto negli acquisti IT)

L'attività progettuale sarà tipicamente suddivisa in quattro momenti fondamentali:

- raccolta nuove esigenze e analisi nuovi possibili temi da affrontare in base al mercato;
- pianificazione delle attività in base alle varie disponibilità dell'Ente declinate nelle varie tipologie: logistiche, organizzative, economiche, ecc. ;
- esecuzione dell'attività pianificata (incontro, consegna elaborato, approfondimento di un tema, in base alle specifiche attività da effettuare etc.);
- verifica in corso d'opera con rendicontazione sullo stato delle attività in essere e pianificazione futura.

Queste fasi, che potranno essere modificate in base alle esigenze dell'Ente, permetteranno di affrontare di volta in volta i vari temi/progetti di interesse dell'Ente.

Per ogni tema/progetto individuato per l'approfondimento/supporto sarà effettuata una fase preliminare di definizione del tema di intervento e pianificazione attività, in cui saranno almeno definiti i seguenti elementi:

- attività;
- obiettivi;
- output;
- strumenti;
- soggetti coinvolti;
- tempi.

Sulla base della definizione di questi elementi l'attività potrà essere pianificata utilizzando le metodologie di pianificazione tipiche del Project Management.

I processi, i ruoli ed i gruppi di lavoro per eventuali progetti complessi si potranno basare sul framework ITIL (IT Infrastructure Library) che è costruito fondamentalmente su best practices nel service management. Pertanto il framework utilizzato da Si.net non sarà un modello teorico, ma una collezione di pratiche che hanno dato prova sul campo di essere funzionali ad una solida implementazione di IT Service Management di alto livello. Questo framework sarà anche ulteriormente arricchito ed è evoluto in una visione più flessibile con l'introduzione del cosiddetto Ciclo di Vita dei Servizi suddividendolo in 5 fasi:

- Strategia del Servizio ("Service Strategy");
- Progetto del Servizio ("Service Design");
- Transizione del Servizio ("Service Transition");
- Erogazione del Servizio nella sua fase operativa ("Service Operation");
- Miglioramento Costante del servizio ("Continual Service Improvement").

Per attività progettuali complesse che coinvolgono più soggetti, magari con gruppi misti tra personale Si.net e personale dell'Ente, potranno essere costruite apposite matrici di responsabilità RACI.

8 Gestione software e suite comunale

Il vostro Ente ha una pluralità di fornitori IT, e per ognuno di questi saranno definite le modalità specifiche di relazione ed interazione. Uno dei compiti di cui Si.net si farà carico è la gestione delle chiamate verso i fornitori ed il controllo della corretta esecuzione delle attività.

Fungeremo da "traduttori tecnici" delle esigenze dell'Ente.

Verificheremo che le richieste dell'Ente siano esaudite e che siano state adottate le soluzioni tecniche adeguate. Eviteremo il rimpallo di responsabilità tra i diversi fornitori.

Ci adopereremo per individuare assieme al fornitore la soluzione al problema, anche temporanea tramite workaround, ma chiederemo al fornitore terzo la risoluzione definitiva entro i termini previsti dal contratto.

Ricordiamo che la nostra **indipendenza è fondamento della garanzia anche del corretto comportamento dei fornitori IT**. Il confronto con i fornitori, in particolare quelli di manutenzione ed applicativi, porterà alla definizione delle modalità specifiche di gestione degli applicativi.

Le conoscenze degli applicativi più diffusi (tra cui la suite Sfera di ADS per protocollo e atti), acquisite nel tempo su diverse realtà analoghe del territorio, ha permesso ai tecnici Si.net di avere una certa autonomia nella gestione delle attività tecniche quali la gestione degli utenti del sistema, la relativa configurazione dei permessi e della scadenza password.

9 Supporto normativo e legale

Si.net ha sviluppato nei suoi 20 anni di esperienza una competenza su tre dimensioni – legislativa, organizzativa e tecnologica – in grado di supportare efficacemente gli enti nell'implementazione di efficaci sistemi di gestione della compliance alle varie normative in tema di sicurezza e protezione dei dati personali.

Si.net ha concepito un servizio strutturato, che consente all'Ente di disporre di specifiche professionalità e metodi in ambito tecnologico a supporto dell'attività privacy-normativa contestualizzata nello specifico, nel quadro normativo della PA. Tale servizio introdurrà, attraverso tutte le proprie risorse multidisciplinari e agli strumenti di lavoro, il seguente approccio metodologico:

- Consulenza a favore dell'Ente per il confronto con il DPO ed il Titolare sugli aspetti organizzativi e tecnici derivanti dal sistema informatico e informativo, oltre che sugli aspetti di sicurezza del dato derivanti dagli stessi.
- Disponibilità dei modelli documentali più utilizzati:
 - Modelli di informative (sia testuali che grafici)
 - Modelli di nomina dei responsabili esterni
 - Bozze di atti di approvazione del registro dei trattamenti

- Bozze di documentazione obbligatoria e prevista dalla norma
- Esempi di procedure operative
- Documentazione di approfondimento
- Informazioni sulle modalità di pubblicazione dei dati personali
- Documentazione e procedure per la gestione specifica di incidenti di sicurezza e data breach, anche con l'obiettivo di relazione con le autorità competenti.
- Bollettino privacy. Si tratta di una newsletter di aggiornamento sulle novità in tema di privacy, oltre che per segnalare nuovi webinar come specificato al punto successivo;
- Webinar di aggiornamento sui temi più rilevanti della privacy e la data protection. SI.net organizza webinar periodici in cui sono presentate le novità più rilevanti, a cominciare dalle novità del nuovo decreto di armonizzazione per passare all'applicazione dei principi sulla protezione dei dati personali alla sezione amministrazione trasparente, tenendo conto di tutte le modifiche che verranno applicate ai provvedimenti del Garante sulla Privacy. Fra i webinar già tenuti si sono affrontate tematiche relative alla privacy applicata ai procedimenti dell'ufficio tecnico degli enti locali, al protocollo informatico, agli organi di indirizzo politico, alla videosorveglianza, ai responsabili del trattamento, alla pubblicazione dei dati on line, alla redazione delle informative, ai rischi correlati all'utilizzo della posta elettronica.

10 Migliorie proposte

Supporto all'evoluzione dei sistemi da prevedere nel piano triennale:

SI.net affiancherà l'ente nell'affrontare nel tempo nuovi elementi evolutivi, ponendo le basi per una "Smart City", così che l'Ente potrà essere sempre più allineato agli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR):

Digitalizzazione dei Servizi:

SI.net si impegnerà a supportare l'Ente a ricercare la più completa integrazione dei servizi comunali su piattaforme digitali intuitive, così da consentire ai cittadini di effettuare prenotazioni, richiedere documenti e pagare tributi in modo semplice e rapido. SI.net supporterà l'Ente nei seguenti aspetti/fasi:

- **Automazione e Ottimizzazione dei Processi:** In prima battuta affiancheremo l'Ente nella mappatura e nell'analisi dei procedimenti amministrativi, lavorando con il personale dell'Ente alla ricerca di soluzioni automatizzate per le operazioni ripetitive e di migliorare l'efficienza dei flussi operativi individuando e correggendo eventuali inefficienze.
- **Analisi delle Esigenze:** In collaborazione e affiancamento agli uffici comunali, supporteremo l'Ente nell'analizzare le specifiche necessità relative al sistema di prenotazione esistente, individuando eventuali criticità e proponendo soluzioni per semplificare i flussi di lavoro e migliorare l'esperienza degli utenti.

Migrazione alla Piattaforma Strategica Nazionale (PSN):

SI.net supporterà l'Ente nella definizione di un piano per la migrazione puntuale dei dati e delle applicazioni comunali al cloud nazionale PSN.

La finalità del piano di migrazione è di ricercare la massima completezza degli elementi da migrare per le varie piattaforme e le relative integrazioni e/o interoperabilità.

Poiché il Comune di Induno Olona sta già utilizzando diverse piattaforme cloud, come SFERA di ADS, Archiweb, Maggioli e Infoweb, la migrazione dovrà ricercare delle modalità, ove economicamente ritenuto opportuno dall'Ente, per mantenere integrate queste soluzioni sia durante che al termine delle attività di migrazione. Questo potrebbe evitare frammentazioni e ottimizzare l'interoperabilità e l'efficienza dei sistemi nel tempo.

Campagne di Phishing e Formazione:

La sicurezza informatica non riguarda solo i sistemi, ma anche le persone. Supporteremo l'Ente nella ricerca delle soluzioni che prevedono simulazione di attacchi di phishing per sensibilizzare il personale

comunale, inoltre affiancheremo i programmi di formazione specifici sulle buone pratiche di sicurezza informatica affinché risultino il più aderenti possibile al contesto di Induno Olona.

Sistemi di Controllo Qualità e Business Intelligence

Con la crescente raccolta di dati digitali, risulta utile riuscire a monitorarli al fine di migliorare in modo continuo i servizi offerti dal Comune. In quest'ottica Si.net affiancherà il comune di Induno Olona a definire i dataset da monitorare, a ricercare la soluzione informatica di B.I. adeguata (in termini economici e di performance), a definire il layout e la frequenza di esposizione dei report. Queste soluzioni informatiche se ben predisposte permetteranno all'Ente di avere delle informazioni utili per la governance dei servizi erogati. Riportiamo alcuni ambiti che il Comune potrà decidere di affrontare con il supporto sopra descritto di Si.net:

- Risorse PNRR: per monitorare in modo efficace lo stato dei finanziamenti legati al PNRR, ottimizzando l'impiego delle risorse disponibili e garantendo una gestione trasparente dei fondi.
- Bilancio e dei Centri di Responsabilità: per individuare possibili aree di miglioramento e aumentare l'efficienza nella gestione finanziaria.
- Patrimonio e Demanio

Ove ritenuto opportuno ed economicamente vantaggioso per l'Ente, Si.net supporterà il Comune di Induno Olona a ricercare le soluzioni più adatte di Intelligenza Artificiale (AI) al fine di velocizzare attività ripetitive oppure per creare dei nuovi strumenti/servizi da utilizzare.

Si.net affronterà questi ed altri argomenti per l'evoluzione dei sistemi in tutte le sue sfaccettature.

L'attenzione a questi aspetti complementari per il reale successo delle innovazioni tecnologiche da introdurre negli Enti permette a Si.net di essere riconosciuta come un punto di riferimento per tutto ciò che riguarda l'informatica e la sua evoluzione negli Enti, tanto che:

- periodicamente Si.net tiene convegni e/o Webinar per approfondire tutte queste tematiche;
- collabora e partecipa ai tavoli di Anci per sviscerare i dettagli derivati;
- collabora con associazioni quali UPEL per effettuare formazione e consulenza nei vari ambiti.

Si.net presso l'Ente svolge attività di approfondimento con i vari soggetti nelle varie forme ritenute più opportune. Instaura per esempio tavoli operativi per definire gli elementi che dovranno cambiare per il meglio in un processo evolutivo e ne definirà gli aspetti formativi. Definisce con le figure E.Q. (ex P.O.) le strategie per l'introduzione dell'innovazione considerando il coinvolgimento degli altri stakeholder, il riscontro sugli aspetti organizzativi e della gestione procedimentale e documentale. Concorda con la componente di direzione del Segretario Generale le conformità agli elementi normativi e di gestione del GDPR. Informa, in base a quanto definito con il RUP e DEC, la parte politica Sindaco e Giunta.

L'approccio con i vari attori sarà orientato all'affiancamento per l'approfondimento dei vari dettagli che ogni componente del tavolo di incontro sia stimolato a far emergere le proprie perplessità e preoccupazione al fine di costruire un percorso evolutivo che, tranquillizzando tutti gli attori per i vari aspetti, possa raggiungere l'obiettivo nel minor tempo possibile e con i minori disagi per l'Ente.

Partecipazione gratuita di dipendenti dell'Ente ai seminari e giornate di studio organizzati da Si.net

sui temi di attuale interesse legati alle evoluzioni normative, alla digitalizzazione, alla sicurezza informatica, al sistema dei pagamenti delle PA e tutti gli argomenti che diventeranno di attualità per le PA.

Accesso alla documentazione didattica relativa ai convegni e seminari di Si.net anche nel caso in cui l'Ente non abbia potuto partecipare.

Si.net proporrà diversi progetti in merito al potenziamento e ottimizzazioni del sistema. Tali proposte saranno effettuate durante tutto il periodo contrattuale in base al verificarsi di nuove evoluzioni tecnologiche e/o normative.

Spesso i progetti per il potenziamento e l'ottimizzazione del sistema informatico dell'Ente necessiteranno risorse aggiuntive in termini di investimento/spesa corrente che l'Ente dovrà prevedere a parte per l'acquisto di hardware, software, servizi tecnologici (quali cloud, connettività, manutenzioni, etc.) in quanto non sono oggetto della presente procedura di gara.

Milano 13/12/2024