

## SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA IN AMBITO SISTEMI INFORMATIVI GESTIONALI

### SCHEDA VALORE AGGIUNTO 2

1 febbraio 2016

*Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.*



*Engineering Tributi S.p.A.*

*Engiweb Security S.r.l.*

*NTT DATA Italia S.p.A.*



*Pricewaterhouse Coopers Advisory S.p.A.*



*SQS Italia S.p.A.*



## CONCORRENTE

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## TIPOLOGIA COMMITTENTE

Pubblica Amministrazione Locale – Regione del Veneto

## PERIODO

**Servizio di manutenzione ed assistenza informatica per la Regione del Veneto:** 10/2009 (ultimo rinnovo) – in corso (durata 87 mesi)

## SERVIZI EROGATI

Servizi di gestione, manutenzione e assistenza:

- Servizi di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how
- Servizio di gestione applicativa e supporto utenti
- Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
- Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico

(nell'ambito del progetto sono inoltre svolti servizi di conduzione tecnica dell'infrastruttura, servizi di sviluppo software e servizi di supporto organizzativo).

## AMBITO FUNZIONALE

Aree tematiche: nell'ambito del più generale progetto di application management gestito, che interessa la **gestione del parco applicativo della Regione del Veneto, la componente relativa ai Sistemi Informativi Gestionali** riguarda:

- Risorse Umane
- Amministrazione, finanza e controllo
- Gestione tributi regionali.

## DESCRIZIONE SINTETICA

Da ormai dieci anni l'Amministrazione Regionale del Veneto **ha attuato una strategia di completa esternalizzazione per la gestione dei propri asset IT**. Nel corso dei successivi contratti di appalto il rapporto con i fornitori si è trasformato **dall'acquisto di prodotti e risorse ad accordi sui livelli di qualità minima garantita (SLA)** per ciascuno dei servizi informativi/informatici che costituiscono il Sistema Regionale. Il framework ITIL è diventato il modello di riferimento per la gestione del ciclo di vita di ogni servizio.

L'**Application Lifecycle Management** è invece il riferimento metodologico e strumentale per conciliare le esigenze, talvolta contrastanti, della gestione dei processi e dei progetti. Il portafoglio software di molte migliaia di punti funzione è stato suddiviso per ambiti funzionali omogenei ed è stato affidato ad altrettanti **Responsabili dei Servizi Applicativi** del Fornitore Engineering. Ciascuno di loro **riunisce la responsabilità integrale dei servizi ripetitivi e di quelli a progetto** che così vedono una logica comune e coerente di ricerca della soddisfazione degli utenti.

Il servizio di Gestione, Manutenzione e Assistenza erogato alla Regione del Veneto riguarda tutti i sistemi pertanto anche quelli a valenza gestionale: la **gestione economico-finanziaria** (bilancio, contabilità, risorse finanziarie), i **tributi**, tra i quali la gestione della tassa automobilistica, la gestione delle **fonti di finanziamento** (fondi europei e nazionali) e la **gestione delle Risorse Umane**. È interessante segnalare l'attenzione costante della Direzione IT della Regione del Veneto per l'integrazione applicativa e tecnologica di questi sistemi, tra loro e verso le altre componenti strumentali e operative del sistema informativo. Le architetture SOA e la Cooperazione Applicativa sono lo standard adottato per l'interazione con i servizi dedicati alla trasparenza e al mondo Internet (portale regionale, bollettino ufficiale, ecc.), i servizi che riguardano la **gestione amministrativa** (protocollo, archivio, gestione documentale, atti amministrativi, segreteria, ecc.) e ogni altro sistema dedicato alla missione istituzionale (agricoltura, turismo, beni culturali, ambiente, protezione civile, ecc.).

La fornitura per Regione Veneto prevede i servizi continuativi che rientrano nel perimetro della Gestione, Manutenzione e Assistenza definiti negli atti di gara; tra questi segnaliamo, in particolare:

- la presa in carico di tutte le nuove applicazioni e il supporto alla loro installazione;
- l'assistenza di primo livello per gli utenti (help desk);

- la manutenzione correttiva/adequativa e la gestione operativa del software applicativo;
- la conduzione dei servizi di gestione e supporto sistemistico per garantire il funzionamento dell'infrastruttura informatica centrale dell'Amministrazione.

Illustriamo più in dettaglio alcune caratteristiche salienti dei servizi erogati sui **Sistemi Informativi Gestionali** nel perimetro del Lotto:

- la gestione, assistenza e manutenzione dei sistemi di **Amministrazione, finanza e controllo** ha previsto l'adeguamento alla normativa sull'armonizzazione contabile contenuta nel **D.Lgs 118/2011 e s.m.i.**, nonché l'integrazione dello stesso con la fatturazione elettronica della Amministrazione Pubblica;
- per quanto riguarda la gestione delle **Risorse Umane** la costante evoluzione normativa ha richiesto una progressiva crescita della parametrizzazione delle procedure per renderle più flessibili e limitare gli interventi sul codice software;
- relativamente ai **Tributi regionali**, grazie alla profonda competenza nel dominio funzionale delle risorse specialistiche dedicate alla gestione e assistenza, sono state rapidamente prese in carico molte nuove tipologie di tributi attivate nel corso del servizio; tra queste segnaliamo l'Ecotassa sulle concessioni regionali (tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti solidi), l'Imposta regionale sulle concessioni statali dei beni del demanio marittimo con finalità turistico-ricreative, l'Addizionale regionale all'accisa sul gas naturale e imposta regionale sostitutiva e, in particolare, la nuova gestione della Tassa Automobilistica. Quest'ultima ha richiesto **la presa in carico mediante riuso di un sistema realizzato da un Partenariato tra regioni** (progetto ICAR); la manutenzione adeguativa di tale sistema ha previsto la gap analysis tra la normativa nazionale e quella regionale e la conseguente implementazione di ulteriori funzionalità. Importanti interventi sono stati inseriti anche a livello tecnologico, senza peraltro snaturare le scelte architetturali, come la realizzazione di un sistema di data quality per la normalizzazione delle anagrafiche. Tra i servizi più rilevanti forniti ricordiamo lo stress test e un articolato piano di roll-out in esercizio che ha comportato la formazione e l'affiancamento di un bacino di utenza molto vasto.

#### APPLICAZIONI E TECNOLOGIE UTILIZZATE

**Tutte le soluzioni applicative sono state realizzate mediante sviluppi custom. In particolare:**

- **Sistema di Amministrazione, finanza e controllo** – internamente denominato Nu.S.I.Co. (Nuovo Sistema Informativo Contabile) copre i servizi di gestione del Bilancio e della Contabilità, Depositi Cauzionali, Versamenti Erariali, Modelli Fiscali, Certificazioni sostituto d'imposta, Mutui e Prestiti, Budget, GEAC (Gestione Aperture di Credito), B.I.Bi.Co. (Business Intelligence Bilancio e Contabilità), reporting e analisi su tutte le componenti. Tutte le procedure software sono sviluppate in tecnologia Sybase Powerbuilder con DBMS Oracle 11g.
- **Sistema di gestione dei Tributi regionali** – tutta la logica applicativa è in tecnologia Java (JDK 1.5.0) e J2EE (1.4 su Jboss), comprese alcune procedure batch. Le rimanenti procedure batch sono sviluppate in PL/SQL. Struts e HTML costituiscono gli standard tecnologici per le componenti di presentation layer.
- **Sistema di gestione delle Risorse Umane** – partendo dalla iniziale adozione di un package proprietario, l'ambito applicativo delle risorse umane è stato rivisitato in una logica adeguativa che l'ha trasformato in una applicazione modulare e aperta nella piena disponibilità dell'Amministrazione. Si è realizzata una strategia di progressiva eliminazione del lock-in tecnologico rispetto alla soluzione originaria. Attualmente **la soluzione è tecnologicamente allo stato dell'arte tecnologico e si avvantaggia di piattaforme open source**. La logica applicativa copre tutte le aree funzionali: contabilità del personale, pensioni, TFR, straordinari, valutazione risorse umane, richieste aspettative, archiviazione cedolini, dichiarazioni periodiche, produzione e invio (anche dematerializzato) di cedolini e Cud. L'ambiente tecnologico è interamente basato sul linguaggio Java (J2EE su Jboss 3.2.6, sdk 1.4.2.10 e successive); il DBMS è Oracle 11g su cui sono attive anche stored procedure per l'accesso sicuro e controllato ai dati. È stato realizzato un ricco portafoglio di soluzioni analitiche e reportistiche su tecnologia Jasper Reports e SpagoBI (open source).

#### VALORE AGGIUNTO

Il Sistema Informativo della Regione Veneto (SIRV) si compone di circa 300 tra applicazioni, portali e servizi. Questa mole di prodotti, nati in momenti diversi, risentiva di scarsa uniformità tecnologica e mancanza di integrazione. Il servizio di Gestione, Manutenzione e Assistenza erogato da Engineering ha comportato un approccio sinergico con l'attività di sviluppo e manutenzione evolutiva per superare progressivamente questi limiti e avvantaggiarsi delle architetture orientate ai servizi per salvaguardare gli investimenti pregressi e diminuire il Cost of ownership.

Tra le più importanti lezioni apprese, che possiamo mettere in campo per qualsiasi altra Amministrazione, c'è l'importanza fondamentale di **portare al massimo livello la competenza funzionale dei gruppi di lavoro** dedicati alla gestione e assistenza. Il valore aggiunto maturato nella nostra esperienza con la Regione del Veneto è messo in evidenza dalle seguenti caratteristiche:

- La presenza di un flusso costante di nuove applicazioni da prendere in carico, solo una parte delle quali proveniente dalle attività di sviluppo previste nel medesimo contratto, ha consentito di costruire un **approccio strutturato alla misurazione della qualità totale del codice in ingresso**. Il processo è orientato a limitare il tempo di esecuzione per rispondere tempestivamente ai casi di soluzioni applicative acquisite sul mercato per adempiere a scadenze normative indifferibili.
- L'ampiezza degli ambiti funzionali gestiti ci ha consentito di **sviluppare una completa visione per processi sui fenomeni gestionali di un Ente di grandi dimensioni** e con un mandato istituzionali molto diversificato. La presenza di collaborazioni in atto tra Engineering a altre amministrazioni ai diversi livelli di ordinamento (Comuni, Province e PA Centrale) ci ha consentito di completare la conoscenza dei processi gestionali lungo l'intera filiera normativa in ambiti fondamentali come i bilanci pubblici, la fiscalità, la fatturazione elettronica e i pagamenti.
- La collaborazione con Enti in prima linea nell'innovazione dei servizi IT ci **consente di partecipare a progetti pilota che concorrono a sviluppare una competenza sulle best practice di settore**, riusabile in tutti i successivi coinvolgimenti sul medesimo mercato. Segnaliamo ad esempio la sperimentazione del progetto europeo PEPPOL condotta dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito della gestione degli acquisti, e l'adeguamento alla disciplina derivante dal D.Lgs 118/2011 svolta in collaborazione con il Comune di Bologna individuato come **Ente sperimentatore. La competenza maturata in questi contesti è stata oggetto di riuso anche presso la Regione del Veneto dimostrando la replicabilità del nostro approccio alla diffusione degli standard del settore**.
- La Regione del Veneto ha promosso una normativa regionale che favorisce il riuso delle soluzioni applicative tra gli enti territoriali (Agorà del riuso). La valutazione della riusabilità di una applicazione fa parte degli standard di qualità della Direzione IT della Regione del Veneto. Collaborando da tempo in questo contesto, abbiamo sviluppato modelli di sviluppo e test di controllo del codice, che indirizzano l'analisi e la codifica per salvaguardare questa caratteristica fondamentale del software di proprietà della Pubblica Amministrazione. In particolare: a) l'adozione di criteri di qualità nella produzione del software atti a garantire il riuso; b) l'adozione prevalente di architetture aperte e/o industry standard capaci di garantire un alto livello di portabilità ed adattabilità e garanzie in termini di disponibilità di codice aperto (cfr. "applicazioni e tecnologie utilizzate"); c) la disponibilità di **documentazione basata su standard di produzione**; d) una chiara identificazione delle macro-funzioni effettivamente disponibili per il riuso (catalogo del riuso).
- La gestione di un ambiente complesso come quello del Sistema della Regione del Veneto in cui è privilegiato il ricorso alle tecnologie open source ci ha consentito di mettere a punto un processo di selezione e adozione delle piattaforme aperte che **garantisce la sicurezza e la sostenibilità anche in contesti legacy e mission critical**.
- La **visione degli impatti organizzativi e di processo legati alle soluzioni sviluppate**, e dei risultati conseguiti utili non solo a verificare la rispondenza della soluzione e la qualità dell'esperienza percepita, ma anche a valutare la reale capacità di apportare innovazione nella Amministrazione interessata/coinvolta, riducendo al minimo i rischi.
- L'erogazione e controllo dei servizi attraverso un modello di **Governance Operativa** del sistema informativo unico e diffuso a tutti i componenti; Engineering ha realizzato una piattaforma (SGO – Potale di Governance Operativa) per il governo e monitoraggio globale dei sistemi (applicazioni ed hardware) e dei servizi di Regione Veneto.
- Integrata con la governance operativa, Engineering ha realizzato un sistema per la gestione amministrativa delle forniture dei servizi IT all'Ente; questo sistema mette in relazione la pianificazione economico-finanziaria delle spese IT e il loro avanzamento nel corso della gestione. Questa esperienza ci consente di riproporre in riuso ad altri Clienti un processo integrato di razionalizzazione e governo della spesa IT che è stato collaudato con successo su un portafoglio software e infrastrutturale di grandi dimensioni. Questa soluzione fornisce alla Direzione IT un cruscotto di monitoraggio degli impegni e la scomposizione delle spese per destinazione all'interno della macchina amministrativa.

Ulteriori elementi di valore generale sono l'uso di strumenti per il controllo continuo dell'allocazione flessibile delle risorse in funzione dei carichi di lavoro (*workforce management*) e le tecniche di *release management*, che riducono le criticità del gap tra la gestione applicativa e quella dell'infrastruttura fisica.

L'insieme di tali elementi costituisce un **valore aggiunto immediatamente riusabile in ogni altro contesto di dimensioni analoghe o inferiori**, ovvero nella generalità delle Amministrazioni Pubbliche Locali.