

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 Calabria

PERIODO

Dal 05/2014 in corso (durata 19 mesi)

SERVIZI EROGATI

Gestione, Manutenzione e Assistenza:

- Servizio 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.

Il contratto prevede anche i servizi di **Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software**.

AMBITO FUNZIONALE

Sistemi Informativi Gestionali: Amministrazione, finanza e controllo – Gestione del Patrimonio

DESCRIZIONE SINTETICA

Il progetto ha comportato la presa in carico della piattaforma COEC - Contabilità economico-finanziaria, bilancio e gestione del patrimonio della Regione Calabria e la sua completa gestione, manutenzione e assistenza.

Al momento dell'avvio delle attività si è immediatamente presentata la necessità della manutenzione adeguativa del sistema per adeguare il modulo di gestione del bilancio alle nuove norme di armonizzazione (D.Lgs. 118/2011).

La **presa in carico e l'evoluzione dell'intero** sistema amministrativo-contabile, finanziario e patrimoniale regionale è stato oggetto di una successiva fase del servizio; la Regione Calabria ha scelto il **riuso applicativo** della soluzione custom realizzata dalla Regione Siciliana (SICER).

Stante l'analogia tra gli Enti, le azioni di avvio in esercizio e assistenza agli utenti sono state precedute da limitati interventi di personalizzazione, migrazione dei dati e integrazioni con gli altri sistemi correlati. Per quanto riguarda la pianificazione e la gestione dei rischi connessi al servizio, è interessante segnalare la necessità di conciliare la gestione in esercizio del modulo di armonizzazione contabile con la fase di switch-off in corso per i rimanenti moduli.

La fornitura ha interessato molte delle Unità organizzative dell'Ente, poiché la tematica è trasversale ai principali procedimenti amministrativi. Circa **160 dirigenti** coinvolti, **100 utenti tra Ragioneria e Bilancio**, **60 Utenti a livello di Staff e 300 utenti a livello di Operatori**. La **complessità** maggiore si è registrata in virtù della **mole di dati e dei molteplici servizi da gestire** relativi ad esempio alle varie Anagrafiche presenti, alle Movimentazioni da registrare, agli Accertamenti, alle fatturazione, agli Ordini da effettuare, ecc..

Non ultima per importanza, va segnalata la **caratteristica del sistema contabile di essere integrato con numerosi sistemi esterni** quali il sistema della gestione dei fondi comunitari, il sistema per la gestione dei tributi, la dorsale di fatturazione elettronica, la tesoreria (con la rimodulazione dello standard dell'ordinativo informatico), la piattaforma di certificazione del credito.

Nell'ambito del servizio rientrano le tipologie di servizi del perimetro definito negli atti di gara **ma alcune di queste vengono interpretate in modo particolarmente estensivo**, legato al fatto che il Sistema Amministrativo-Contabile in dismissione era, di fatto, un cantiere di installazioni ancora in corso. Pertanto, il team di Gestione, Manutenzione e Assistenza ha dovuto ampliare i contenuti della presa in carico, ad esempio, acquisendo un progetto di migrazione ancora in corso e completandolo prima di poter procedere con la migrazione verso la piattaforma definitiva.

Nell'ambito delle attività di parametrizzazione e personalizzazione del sistema SICER della Regione Siciliana, concesso in riuso, è stato messo a punto un **efficace processo di collaborazione tra i team di gestione e quelli di sviluppo in modo da limitare il carico di lavoro per i key user e i process owner delle Direzioni regionali interessate.**

Alla base del modello di servizio messo in atto c'è stata la costituzione di un Comunità di Pratica con i team che svolgevano la medesima attività presso la Regione Siciliana. In questo modo, il percorso di riuso ha potuto fare tesoro di tutte le lesson learned nel progetto cedente e utilizzare la nuova installazione per fare evolvere la piattaforma restituendo valore aggiunto anche all'Amministrazione cedente.

Una delle aree di evoluzione della piattaforma è stata l'adeguamento del layer di integrazione.

Nel contesto della Regione Calabria si è manifestata l'esigenza di maggiori funzioni motivate dalla presenza di una maggiore eterogeneità tecnologica dei sistemi al contorno. Per contro, la Regione Calabria ha scelto di metter in atto un'architettura a servizi SOA basata su un Enterprise Service Bus Regionale. Questo ha consentito di predisporre il nuovo sistema gestionale all'uso dell'ESB.

Per completare, anche dimensionalmente, la descrizione del servizio riportiamo alcuni indicatori quantitativi del suo utilizzo: circa **1.600 gg/uomo complessive**, gestiti oltre **1.000 Accertamenti** ed effettuati circa **4.000 Mandati di pagamento** al mese. I **documenti passivi** gestiti invece sono stati circa **3.000**.

APPLICAZIONI E TECNOLOGIE UTILIZZATE

La soluzione finale trasferita in riuso si basa su una piattaforma custom oggetto della system integration di componenti open source; queste sono le tecnologie componenti:

- Ambiente di sviluppo Eclipse (IDE, Strumenti di ausilio)
- Linguaggio JAVA per la piattaforma ceduta in riuso e per tutte le sue personalizzazioni/integrazioni
- DBMS ORACLE 10.2.0.4
- Application server Tomcat
- Middleware di integrazione con ESB: Tibco Active Matrix 3.0; Tibco EMS 5.1.5 V3.

VALORE AGGIUNTO

Il servizio condotto nell'ambito della collaborazione con la Regione Calabria, oltre a rappresentare un caso perfettamente coerente con i requisiti e le indicazioni di perimetro applicativo definiti negli atti gara rispetto al Lotto 3, costituisce una nostra best practice in tema di valore aggiunto prodotto e della sua riusabilità.

Infatti per svolgere l'attività di cui sopra abbiamo applicato anche ai servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza le linee guida per la gestione in modo "esteso" del lifecycle applicativo; questo approccio fa essenzialmente riferimento alla cultura del riuso che fu ispirata da CNIPA nel corso dei piani nazionali di e-government, per poi diventare prassi diffusa e consolidata in tutta la PA.

L'obiettivo del nostro intervento è stato quello di erogare un servizio IT integrato e allineato con gli obiettivi di revisione e razionalizzazione complessiva dell'Amministrazione, salvaguardando gli investimenti economici ed evitando di sviluppare soluzioni ex novo se già presenti nelle piattaforme standard o riusabili da altre esperienze di successo.

Gli strumenti metodologici e operativi che abbiamo messo in campo sono stati i seguenti:

- Utilizzo di tecniche agili e basate su un approccio User Centerd per la raccolta e la validazione dei requisiti.
- Sviluppo di nuove componenti secondo una logica di razionalizzazione del parco applicativo.
- Standardizzazione dei sistemi gestionali in un'ottica implementativa "package driven", evitando la proliferazione di personalizzazioni differenzianti rispetto allo standard
- Dematerializzazione dei procedimenti e dei documenti in tutti gli ambiti gestionali.

In questo modo abbiamo contribuito anche all'adozione delle linee guida dell'Agenda Digitale nell'ambito della più ampia strategia EU2020 e del programma di ammodernamento della Pubblica Amministrazione italiana. Abbiamo selezionato le nostre best practice, prevalentemente maturate presso la PA – nel caso in oggetto la Regione Siciliana – **dimostrando che si può dare atto a modelli di riuso anche in ambiti tradizionalmente appannaggio di pacchetti di mercato.**

Abbiamo inoltre dimostrato la possibilità di conciliare le stringenti esigenze degli adempimenti normativi con la concomitanza di grandi progetti di revisione applicativa. L'obiettivo primario consisteva infatti nel rendere l'Amministrazione aderente alle nuove norme sull'armonizzazione contabile e sulla fatturazione elettronica previste dal **D.Lgs 118/2011**; in una **visione più ampia e strategica**, con l'intervento si andava a incidere sull'intero processo gestionale della Regione, degli enti e organismi strumentali, nonché delle aziende e delle società controllate e partecipate.

Engineering ha compreso l'importanza dell'iniziativa e si è mossa affinché la Regione rientrasse tra i primi Enti in grado di conformare la propria gestione alle regole e principi contabili stabiliti dalla recente legislazione.

Il gruppo di lavoro si è dimostrato all'altezza del compito anche e soprattutto quando, per necessità tecniche, è stato necessario in corso d'opera, apportare delle variazioni sostanziali. Vincoli tecnologici emersi hanno costretto la Regione a modificare il perimetro del progetto precedentemente definito. Ed è solo grazie a **metodologie di lavoro** ben sperimentate, all'**esperienza e alle competenze delle risorse** messe a disposizione, come pure alla flessibilità rispetto a ritmi di lavoro straordinari, che si è riusciti a gestire il limite strutturale/progettuale per le componenti applicative in uso per la gestione della contabilità finanziaria ed economico patrimoniale.

Non solo, rispettando il principio di **utilizzabilità delle applicazioni e tecnologie già sperimentate**, abbiamo evitato, il proliferare di installazioni distinte, che avrebbero comportato una notevole difficoltà di gestione della manutenzione e abbiamo optato, in accordo con l'Ente, per l'utilizzo di soluzioni già a norma per le componenti di Co.Fi e Co.E.P, sfruttando i moduli applicativi concessi in riuso dalla Regione Siciliana.

Engineering, anche nel contesto in esame, ha lavorato andando oltre la realizzazione delle attività progettuali previste, agevolando il dialogo tra Amministrazioni che affrontano su temi analoghi e attivando logiche di condivisione degli oneri. Quello che cerchiamo di portare avanti da tempo, a beneficio dei nostri Clienti, è un **modus operandi strutturato**, in grado di **capitalizzare le esperienze** per fornire alle Amministrazioni locali soluzioni di qualità.

Il valore aggiunto che da questa esperienza possiamo trarre, e conseguentemente portare a fattor comune anche in altre realtà, consiste:

- nella modalità di gestione della manutenzione adeguativa che ha visto la stretta collaborazione con l'Ente, permettendo una **progettazione condivisa** per la condivisione degli obiettivi finali;
- nella duplice esperienza del riuso di una piattaforma software (quella sviluppata per la Regione Siciliana) e di riuso della modalità di adeguamento alle variazioni normative (quella sviluppata sul Comune di Bologna come Ente sperimentatore dei nuovi principi di armonizzazione contabile);
- nella crescita delle competenze delle nostre risorse che ha permesso l'avvio in esercizio di un sistema per il **primo Ente regionale nella gestione armonizzata contabile** e capaci di **personalizzare**, al bisogno, **soluzioni tecnologiche** per adattare ai differenti contesti della pubblica amministrazione locale nella realizzazione dei prossimi contratti esecutivi;
- nella capacità di integrare il servizio di gestione e assistenza con un complesso processo di **change management e formazione** per muovere l'utenza verso l'utilizzo di un impianto contabile completamente rivoluzionato dalle nuove regole di gestione introdotte dal D.Lgs 118/2011;
- nella capacità di **riusare tutte le componenti applicative, tecnologiche e la documentazione a supporto** realizzate durante il progetto (es. manuali, guide, ecc.).

Si tratta quindi di un caso in cui una apparente criticità (l'adeguamento alla nuova normativa contabile) si è trasformata nell'occasione per ridurre la complessità di un sistema e aprirsi a un contesto di maggiore condivisione con gli standard del settore.

Essendo completamente neutra rispetto alla piattaforma tecnologica, che pure ha costituito uno straordinario fattore abilitante, **questa esperienza non ha limiti di futura riutilizzabilità in ogni altro contesto della Pubblica Amministrazione Locale italiana.**