



Tegna, 16 novembre 2022  
Ris. Mun. 580/2022

**Preavviso Municipale  
alla mozione e sul rapporto intermedio commissionale  
(art. 67 cpv 6, art. 17 cpv. 2 RALOC)**

in relazione alla mozione e al rapporto intermedio della Commissione della Gestione alla mozione presentata dalla CC Ivana Jaquet-Richardet per il Gruppo LISA intitolata:

**Digitalizzazione dei Servizi comunali**

Gentili Signore, egregi Signori,

abbiamo esaminato il contenuto del rapporto della Commissione della Gestione del 24 settembre 2021 (allegato) che in sostanza condivide il contenuto nella mozione e la necessità di analizzare la struttura informatica e di digitalizzazione della gestione amministrativa del Comune. Ringraziamo la mozionante e la Commissione per aver concesso all'Esecutivo il tempo necessario per verificare ed analizzare, tramite uno specialista, la situazione e la dotazione informatica dell'amministrazione comunale.

**Premessa**

Il Municipio è conscio dell'evoluzione che hanno avuto le minacce informatiche durante gli ultimi anni, e in particolar modo durante il periodo della pandemia, e degli imminenti cambiamenti a livello legale nel settore.

Ha quindi deciso di avviare un progetto di ammodernamento delle modalità di gestione dell'infrastruttura informatica in modo da portarla a livello secondo le regole dell'arte e far sì che diventi una base solida ed affidabile sulla quale costruire il futuro informatico del Comune.

È oggi appurato che l'informatica è d'importanza strategica per l'efficienza e l'efficacia di un'amministrazione comunale. La quasi totalità del lavoro erogato dall'amministrazione si basa sulla scontata fruizione di un sistema informatizzato. È quindi necessaria una particolare cura nella sua concezione e manutenzione nel tempo in modo che perduri nel tempo e offra la disponibilità auspicata.

Ma non è solo una questione tecnica. Oggigiorno i requisiti legali di un'infrastruttura necessari affinché sia ottemperante delle leggi in vigore e delle modifiche di legge che entreranno in vigore a breve sono sempre più specialistici e complessi da mettere in atto in modo efficace.

La SECO ha emanato delle direttive minime che dovrebbero essere seguite e ottemperate dalle amministrazioni pubbliche o da imprese che offrono dei servizi vitali alla popolazione, come ad esempio i fornitori di energia elettrica o i fornitori di acqua potabile.

Molte di queste normative fanno parte ad esempio di quelle che si dovranno rispettare con l'entrata in vigore della revisione della legge sulla protezione dei dati, prevista a settembre dell'anno prossimo. Ma non ci sono degli svantaggi, ad esempio l'ottemperanza di queste disposizioni permette di ottenere degli sconti per la sottoscrizione di polizze assicurative Cyber perché si dimostra che l'informatica viene utilizzata all'interno dell'infrastruttura aziendale in modo conscio e responsabile.

Pag. 1/7



### **Obiettivo**

Lo scopo che si è prefisso il Municipio è quello di acquisire innanzitutto una conoscenza del materiale installato, dei programmi in uso, delle modalità di fruizione degli attrezzi informatici messi a disposizione degli utenti, della rete informatica, ecc. in modo da porre le basi per una gestione nel tempo dell'aspetto finanziario, della corretta copertura a livello di licenze dei programmi, degli allineamenti alle leggi del settore, della corretta copertura per quanto concerne gli abbonamenti di telecomunicazioni, ecc.

Tale analisi è necessaria per porre le basi per la concezione di un'architettura chiara e ossequiosa delle normative del settore.

Infatti a fine 2021 l'infrastruttura informatica comunale risultava disomogenea e consisteva ancora praticamente nell'assemblaggio concepito nel 2012 e con gli standard di allora, delle tre infrastrutture informatiche dei precedenti Comuni.

Ulteriori implementazioni di servizi in un'architettura che nel tempo si era vista aggiungere pezzi di qua e di là senza un concetto globale per rispondere a dei bisogni puntuali degli utenti, sarebbe risultato caotico e avrebbe aumentato ancora di più la difficoltà e l'inefficacia di gestione della stessa.

L'esperienza di un decennio di utilizzo e il fatto che a livello amministrativo, logistico, organizzativo e strutturale l'amministrazione può ritenersi consolidata nelle varie funzionalità necessarie, è senza dubbio il momento ideale per rivedere tutta l'architettura e strutturarla con consapevolezza integrando un concetto di sicurezza informatica moderna.

A livello giuridico è da segnalare che a settembre dell'anno prossimo entrerà in vigore la revisione della legge sulla protezione dei dati (LPD). Contrariamente alla legge europea GDPR, alla quale si ispira quasi totalmente, la nuova LPD entra in vigore subito e non dopo due anni di periodo transitorio come è stato per la GDPR. Quindi bisogna allinearsi entro fine agosto 2023.

Per quanto riguarda la sicurezza, le minacce diventano ogni giorno sempre più sofisticate e diventa sempre più affare di specialisti mettere in piedi le necessarie contromisure, sapientemente proporzionate, all'ambito in questione.

A livello finanziario, l'obiettivo è quello di porre le basi per una gestione ricorrente in modo da non dover chiedere al Legislativo dei crediti magari anche importanti per ammodernamenti in modo imprevedibile nel tempo.

L'inserimento in gestione corrente di un importo ricorrente il più possibile invariato nel tempo permetterà di mantenere un controllo sui costi legati all'informatica e alle telecomunicazioni e di sapere chiaramente quanto si spende a livello hardware, software e in telecomunicazioni, ma altresì di ancorare il concetto che l'informatica è un attrezzo che deve essere curato nel tempo affinché non perda il proprio valore e conseguentemente la sua efficacia a livello produttivo.



### Svolgimento fino ad oggi

Per raggiungere l'obiettivo appena esposto, e conformemente al mandato contenuto nella mozione richiamato anche nel rapporto commissionale, il Municipio ha conferito un mandato per un'analisi (*assessment*) dell'infrastruttura comunale che si è svolto nell'autunno dell'anno scorso e si è concluso poco prima di Natale.

Nello studio, si è potuto appurare lo stato attuale dell'infrastruttura ICT (Information and Communication Technology) centrale tramite dei sopralluoghi negli stabili principali e la presa in visione del server centrale e delle postazioni di lavoro.

Sono state raccolte le opinioni dei collaboratori tramite interviste effettuate con un gruppo di 11 dipendenti comunali che rappresentano le tipologie principali di utenza della rete comunale.

Si è cercato di paragonare l'infrastruttura (logica e fisica), gli aspetti legati alla sicurezza informatica e logistica, la contrattualistica in essere con i fornitori ICT esterni e le modalità di lavoro attuali con le *best practices* del ramo secondo le didattiche (ITIL, TOGAF, ISO27001, COBIT). Questo ha permesso di individuare dove è necessario o si ritiene opportuno un intervento più o meno urgente e quali sono invece gli interventi di migioria che si possono effettuare a medio o lungo termine.

Per contenere l'investimento, si è cercato di mantenere un livello d'analisi proporzionato alla *mission*, alla tipologia e alla dimensione dell'amministrazione soppesando gli aspetti sui quali non si può transigere e quelli che possono essere presi in considerazione con più elasticità.

La raccolta delle informazioni è risultata particolarmente ardua in quanto non esistevano cataloghi attualizzati dei vari materiali legati all'ICT o documentazione descrivente la configurazione dei sistemi. Si è dovuto dapprima creare un inventario dove sono state raccolte le informazioni sulle quali si è potuto mettere mano relativi ai vari apparecchi che sono poi stati suddivisi in apparecchi fisici (hardware), logici (programmi) e abbonamenti.

### Sommariamente si possono indicare le seguenti cifre:

- Valore indicativo a nuovo del materiale attualmente installato: Fr. 25'000.--;
- Contratti di manutenzione per mantenere a giorno le licenze legate ai programmi: Fr. 16'000.-- a ritmo annuale e Fr. 2'500.-- a ritmo triennale;
- Abbonamenti legati alla telefonia e agli allacciamenti telematici (allacciamenti ad internet): Fr. 850.- mensili.

### L'analisi propone interventi a tappe, con le seguenti priorità:

- una prima lista di misure da approntare con urgenza;
- una seconda con misure da prendere con meno urgenza ma indispensabili per garantire gli standard minimi di confacenza in materia di sicurezza e ottemperanza legale;
- una terza lista di interventi di migioria produttiva che sono scaturiti dagli incontri con i collaboratori dell'amministrazione comunale.

Lo studio è costato poco meno di Fr. 5'000.--.

Pag. 3/7



Nella primavera del 2022 il Municipio ha appaltato per un importo complessivo di Fr. 10'000.--, i primi due elenchi di misure da prendere (urgenti ed indispensabili) e i lavori relativi sono praticamente giunti a termine al momento della redazione del presente documento.

Resta dunque da decidere come procedere con i desiderata del terzo elenco legato alle migliori richieste dai collaboratori.

Nel documento d'analisi prodotto durante la prima fase di *assessment*, si è già profilata una proposta per gestione nel tempo dell'infrastruttura informatica in modo che mantenga il suo stato e non deperisca in efficacia e tecnologicamente (mantenimento dell'investimento).

Si propone la conferma della bontà di prevedere a Preventivo un credito ricorrente per il mantenimento allo stato dell'arte dell'infrastruttura hardware (principalmente legato quindi al materiale per evitarne l'obsolescenza) e di un credito ricorrente per il mantenimento dei contratti di manutenzione software (quindi per garantire nel tempo che i programmi restino aggiornati e convenientemente coperti a livello di licenze).

Se per i programmi l'aspetto è abbastanza semplice, visto che i contratti hanno spesso per natura una durata annuale o triennale ricorrente, a livello hardware non è così semplice definire un importo annuale perché ci si trova confrontati a delle durate di vita distinte per le varie componenti di un'infrastruttura informatica. Nello schema seguente si può vedere una stima di ciclo ricorrente per la sostituzione degli apparecchi in base alla loro durata di vita usuale.



La fascia in alto rappresenta la componente hardware dell'infrastruttura informatica, la fascia centrale quella legata al software e la fascia più in basso quella legata agli investimenti di ammodernamento di analisi infrastrutturale e di accompagnamento nel tempo per il completamento delle richieste legate alla lista di desiderata dei collaboratori e alla consulenza e gestione ricorrente dell'infrastruttura.



### **Proposta di gestione nel tempo**

Per quanto riguarda l'hardware, che è il comparto più ostico, si è cercato di scaglionare la sostituzione dei materiali tenendo conto della vetustà ed obsolescenza constatata in modo da ottenere un importo il più possibile costante nel tempo.

Si è proceduto allo stesso modo per la componente software e per l'importo di consulenza e accompagnamento nel tempo, giungendo alle seguenti cifre:

- 1. Cifra ricorrente annuale per mantenere a giorno l'infrastruttura hardware:** Fr. 8'000.--  
(importo concretamente già speso negli anni, con acquisti estemporanei e non concertati e mai ricondotto all'infrastruttura informatica)
- 2. Cifra ricorrente annuale per mantenere a giorno l'infrastruttura software:** Fr. 16'000.--  
(questo importo è già concretamente speso annualmente ma non è mai stato scorporato ed identificato in modo specifico)
- 3. Credito ricorrente annuale per la manutenzione dell'infrastruttura e la consulenza ai collaboratori:** Fr. 10'000.--

Gli importi indicati al punto uno e due dell'elenco sono degli importi che oggi giorno e nel passato venivano già concretamente spesi, semplicemente venivano addebitati in diverse voci contabili e non erano specificatamente identificati come materiale informatico.

In concreto oggi giorno l'acquisto di una stampante o di un apparecchio per plastificare i cartelli viene gestito alla stessa maniera. In futuro è intenzione creare una voce specifica per le apparecchiature informatiche dove andranno a confluire tutta una serie di acquisti che oggi sono addebitati ad altre voci di preventivo.

In maniera simile si procede con una voce riguardante i programmi ed i loro contratti di manutenzione come pure per i contratti di manutenzione di certe apparecchiature informatiche.

Il punto 3 è quello che racchiude i principali cambiamenti con la gestione passata.

Nell'importo sono previste un numero di ore legate all'accompagnamento del personale dell'amministrazione, pensato per rendere il loro lavoro più efficace e per portare avanti l'elenco di progetti/desiderata scaturito dai colloqui (elenco 3 stilato nell'*assessment* e importi indicati nella fascia verde chiaro dello schema).

Questa è la principale componente nuova in quanto in passato la posizione di consulente informatico del Comune non esisteva. Nell'importo esposto vengono anche considerati i servizi legati alla gestione corrente dell'infrastruttura (adattamenti legati alle nuove versioni dei software, applicare gli aggiornamenti dei sistemi operativi o dei firmware delle apparecchiature, modificare dei diritti d'accesso, configurare nuovi utenti, gestire i salvataggi dei dati, ecc.). Parte di questi costi erano già presenti ma in forma più contenuta ed insufficiente visto lo stato dell'infrastruttura rilevato a fine 2021.

L'aggiornamento dell'infrastruttura e la sua nuova concezione permetteranno però di essere più efficaci e quindi alcuni servizi che prima "costavano di più" saranno meno onerosi.



Per contro il fatto che si curerà di più il mantenimento dell'infrastruttura in modo che un investimento come quello operato dal Municipio quest'anno per tirare a giorno l'infrastruttura non sarà più necessario, farà sì che certi costi che in passato erano negletti adesso saranno necessari. In un certo senso si cerca di spalmare sugli anni il lavoro di recupero effettuato nell'estate appena passata.

### Investimenti

Quanto appena esposto permette di mantenere l'investimento dell'infrastruttura attuale. Ma come viene quindi gestita l'aggiunta di qualcosa di nuovo?

È ben noto che in informatica cambia qualcosa quasi ogni giorno. Cambiamenti a livello legale, a livello amministrativo (ad esempio l'introduzione delle polizze QR), a livello organizzativo (ad esempio l'introduzione di un sistema d'archiviazione documentale), sono contingenze alle quali si deve far fronte. Come integrare quindi queste "inattese" necessità in un concetto di gestione oculata, sorvegliata e ricorrente.

Nel caso quindi della necessità di acquistare qualcosa di nuovo, si procederà innanzitutto con un progetto di analisi che valuti le necessità, i prodotti che possono soddisfare queste nuove necessità, il come si può integrare in modo armonioso questo nuovo programma o apparecchio nell'infrastruttura attuale e, magari, se si possono effettuare dei risparmi grazie a delle sinergie (prodotti magari già a disposizione presso l'amministrazione comunale). In seguito una volta definito il prodotto si scorporerà quella che è la componente investimento (acquisto una tantum) da quella che è la componente legata a mantenere nel tempo l'investimento fatto (quindi un contratto di manutenzione nel caso di un apparecchio) o di un abbonamento per il licenziamento e l'aggiornamento nel tempo nel caso di un software.

Per la parte investimento si procederà come si fa per gli investimenti con la richiesta del relativo credito, mentre che per la componente legata al mantenimento dell'investimento si andrà ad aumentare l'importo legato al credito ricorrente per l'hardware e/o al credito legato al credito ricorrente per il mantenimento dell'infrastruttura software.

Una modernizzazione ed una digitalizzazione delle procedure messe a disposizione del cittadino (es. riservazione giornaliera FFS, richiesta autorizzazione ingombranti, WEB-Shop, pagamenti elettronici allo sportello, e-Bill per far fronte ai tributi comunali) sono già attivi o programmate. Verranno implementate man mano dall'amministrazione con il sostegno dei tecnici.

### Risposte alle domande contenute nella mozione.

#### Domanda:

***"si voti un credito (il cui importo sarà definito dal Municipio) per implementare la digitalizzazione nella gestione amministrativa del Comune, ritenuto che l'accompagnamento di specialisti in materia è necessario al fine di raggiungere l'obiettivo in tempi ragionevoli senza sottrarre troppo tempo di lavoro ai funzionari nominati;"***

#### Risposta:

Come indicato nella proposta, con il mantenimento nel Preventivo comunale di una spesa ricorrente di Fr. 10'000.-- per l'accompagnamento dei collaboratori nella realizzazione dei progetti scaturiti durante l'*assessment* e la tenuta a giorno dell'infrastruttura.



I progetti nell'elenco dei desiderata sono molti (al momento 24 che vanno da progetti che richiedono un accompagnamento di qualche ora e che si possono svolgere in una settimana a progetti che prevedono accompagnamenti di un paio di settimane ma si sviluppano su più anni) e ne arrivano ogni giorno di nuovi perché l'informatica è in continua evoluzione. Inoltre per definire il tempo di attraversamento di un progetto si deve anche tenere conto della disponibilità temporale dei collaboratori dell'amministrazione che è spesso imprevedibile essendo oggi spesso sovraccaricati di lavoro. La definizione di un credito destinato alla digitalizzazione risulta di difficile valutazione ed è più opportuno definire un concetto di accompagnamento nel tempo visto che la necessità perdura.

**Domanda:**

***"si prevedano, nei futuri preventivi, delle posizioni di costo specifiche che quantifichino i costi annuali per il funzionamento della digitalizzazione (per es. per la sicurezza, gli aggiornamenti, gli abbonamenti);"***

**Risposta:**

con la creazione delle tre voci presentate precedentemente (manutenzione hardware, manutenzione software e accompagnamento).

**Domanda:**

***"si votino eventuali modifiche del ROC e del ROD (definite dal Municipio) che si rendessero necessarie per poter implementare la digitalizzazione nel pieno rispetto dei principi di privacy e con una chiara definizione delle competenze all'interno dell'amministrazione;"***

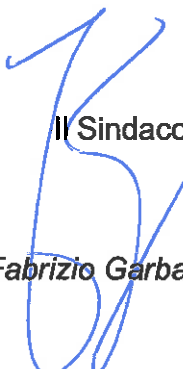

**Risposta:**

alcune modifiche sono già al vaglio della commissione preposta e le ulteriori modifiche verranno sottoposte agli organi preposti man mano che i progetti dell'elenco dei desiderata verranno intrapresi ed evasi.

Fatte queste premesse e illustrato quanto già promosso sul tema, invitiamo la commissione, nel loro rapporto a volersi esprimere sull'approccio al tema voluto dall'Esecutivo, invitando il Consiglio comunale a:

- 1. Approvare la mozione del 7.6.2021 intitolata "mozione digitalizzazione dei servizi comunali".**
- 2. Mantenere nel Preventivo 2023, conto no. 002.3153.001 (manutenzione installazioni informatiche) l'importo complessivo di Fr. 26'500.00.**

Cordialmente.

Per il Municipio:  
Il Sindaco:  Il Segretario:   
Fabrizio Garbani Nerini Guido Luminati

Pag. 7/7