

“ITIL – Innovazione nella qualità dei servizi IT

***Il progetto ITIL/CMDBuild
al Comune di Udine***

dott. Antonio Scaramuzzi
Comune di Udine
Servizio Sistemi Informativi e Telematici

UDINE, 29 maggio 2008

Parco Scientifico Tecnologico Luigi Danieli

Motivazioni del progetto (1)

Al Servizio Sistemi Informativi e Telematici è affidata la responsabilità dello sviluppo e dell'erogazione dei servizi ICT del Comune.

In particolare il Servizio cura l'assistenza tecnica agli utenti finali che utilizzano le risorse informatiche, telematiche e telefoniche dell'Amministrazione tramite un contratto di outsourcing.

Alcuni numeri:

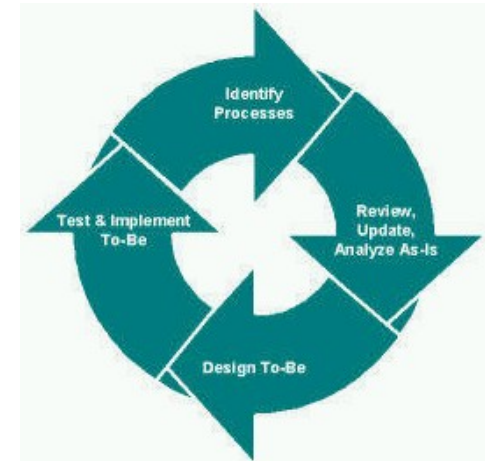
- 950 dipendenti comunali
- 30 sedi
- 45 server
- 900 posti di lavoro informatizzati
- 130 apparati di rete telematica e telefonica
- 30 sistemi informativi centralizzati



Motivazioni del progetto (2)

Le criticità quotidiane:

- complessità e numerosità delle gestioni
- vincoli di continuità del servizio
- dotazione organica ridotta
- restrizioni di budget



Perché un progetto di reingegnerizzazione dei processi:

- per recuperare efficienza operativa nelle operations
- per migliorare la customer satisfaction degli utenti
- per dimostrare il valore dei servizi ICT all'esterno
- per accrescere la cultura organizzativa interna

La scelta di ITIL



Perché ITIL:

- perché rende disponibile un modello derivato da esperienze consolidate in molteplici organizzazioni
- perché propone un approccio integrato alla gestione dei servizi ICT orientati ai processi
- perché permette di adottare il paradigma "adopt & adapt"
- perché si è ormai affermato quale standard de facto, non proprietario, per la gestione dei servizi informatici, dando luogo alle specifiche ISO 20000

I partners del progetto

- Comune di Udine
- Cogitek Srl, società di consulenza specializzata nella revisione dei processi di gestione dei servizi ICT secondo le best practice ITIL
- Tecnoteca Srl, società informatica specializzata nello sviluppo di applicazioni web con tecnologie open source per aziende private e pubbliche amministrazioni



Tempi e costi del progetto

Attuazione: 2005 - 2007

Risorse umane:

- 1 Dirigente, 4 Responsabili di Area Tecnica, 1 Sistemista
- 1 Consulente ITIL
- 1 Progettista Software, 2 Programmatori

Costo complessivo di circa 100 K€ comprensivo di:

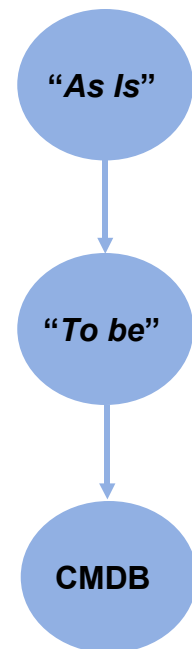
- consulenza ITIL
- sviluppo dell'applicazione software
- impegno risorse interne ed esterne



Le fasi del progetto

Il progetto si è sviluppato in tre fasi:

- rilevazione ed analisi dei processi ICT (“As is”)
- modellazione dei processi ICT (“To be”)
- creazione del sistema CMDB



Rilevazione ed analisi dei processi "As is"

Elemento ITIL	Voto	Note
Processo	2	<p>Esiste, su sistema DCL, l'inventario delle stazioni di lavoro utente, con le loro caratteristiche e periferiche collegate. Il sistema non prevede i server e le reti di comunicazione, informazioni che sono tenute dai rispettivi responsabili su supporti di tipo "office" (Word, Excel).</p> <p>Per gli oggetti applicativi prodotti all'interno si gestisce un documento, organizzato per "autore" (es. doc. "Elenco software di Annalisa Trigatti").</p> <p>Non esiste un "Catalogo dei Servizi". E' gestito un catalogo prodotti, limitatamente ai componenti delle stazioni di lavoro (doc. "Gestione catalogo prodotti").</p>
Responsabilità	1	Non è definita una unica responsabilità per la configurazione. Ogni responsabile di unità gestisce la parte di proprio interesse.
Controllo	1	L'inventario è verificato in occasione di interventi.
Reporting	0	Non previsto
KPI	0	Non definiti
Strumenti	1	DCL per l'inventario. Documenti diversi per il resto.



Analisi e modellazione dei processi “To be” (1)

Le azioni intraprese:

- identificazione di un processo base (Change Management) secondo il paradigma “adapt & adopt” di ITIL
- analisi e sviluppo nel dettaglio del processo (differenziato per richieste di routine, leggere, medie e pesanti)
- modellazione con formalismo SADT/IDEF0

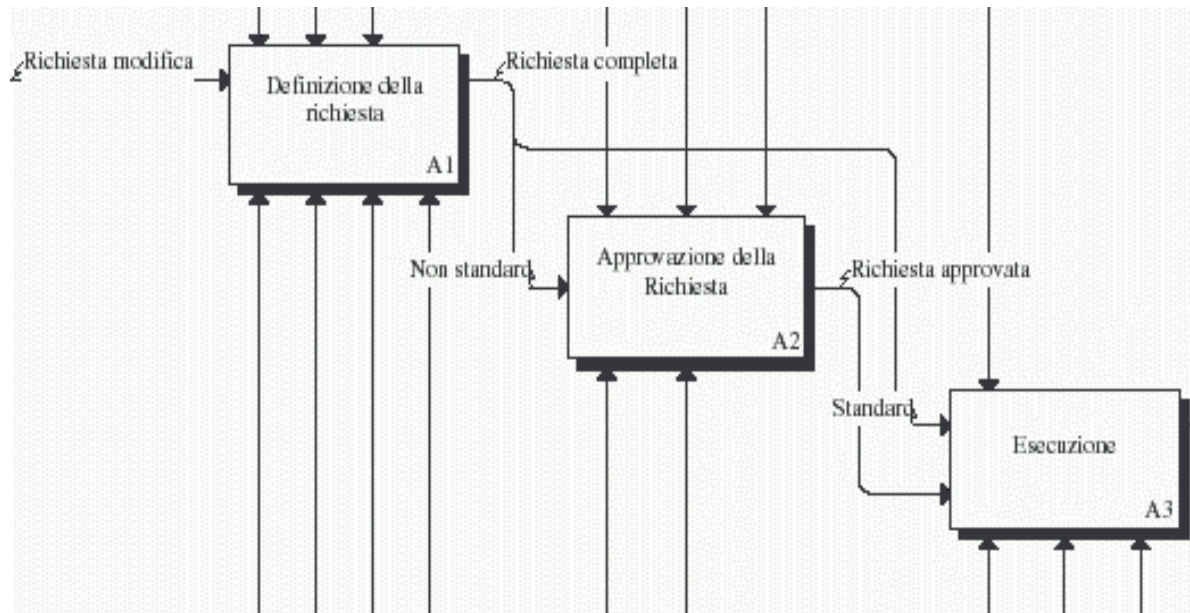
Le ricadute:

- aggiornamento procedure operative interne del Servizio
- input per il workflow del sistema di gestione del CMDB

Analisi e modellazione dei processi “To be” (2)

Modellazione dei processi con formalismo SADT/IDEF0:

- standard completo ed espressivo
- semplice apprendimento
- immediata comprensibilità al profano
- disponibilità ottimi tools

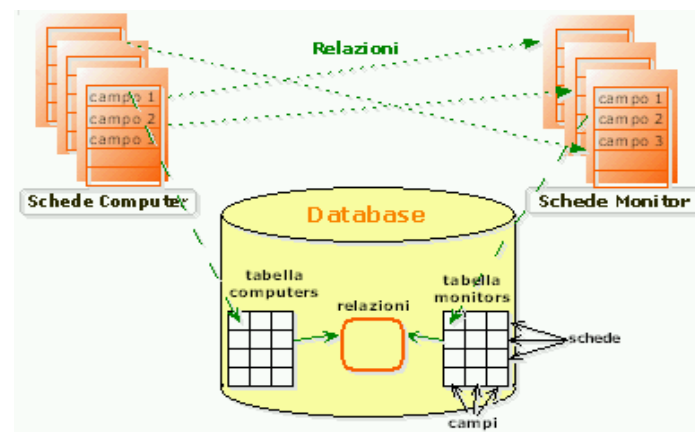


Creazione del CMDB

ITIL richiede l'utilizzo di un sistema informatico di supporto alla gestione e controllo dei processi.

Il Data Base della Configurazione (CMDB) è lo strumento principale per la gestione del servizio informatico, nel quale confluiscono le informazioni sugli elementi del sistema informatico e sulle reciproche relazioni.

Di ogni elemento il CMDB deve conservare la storia degli eventi che lo hanno interessato (spostamenti, modifiche subite, incidenti, problemi collegati).



L'applicazione CMDBuild



La genesi: CMDBuild nasce dalla collaborazione fra il Comune di Udine, Tecnoteca Srl (produttrice e maintainer del progetto) e Cogitek Srl (consulente ITIL).

Il nome: l'applicazione è stata battezzata CMDBuild per la completa flessibilità nella strutturazione autonoma del database, della reportistica e dei workflow operativi, in altre parole per il fatto di consentire ad ognuno la costruzione autonoma del proprio CMDB.

La licenza: le forti motivazioni del Servizio Sistemi Informativi e Telematici a favore dell'open source e dei formati aperti hanno previsto da subito il rilascio di CMDBuild con licenza GPL v.2.

Obiettivi di CMDBuild



- aiutare gli operatori nel mantenere sotto completo controllo la situazione degli asset informatici utilizzati, supportandone i processi di gestione e conoscendone in ogni momento la composizione, la dislocazione, le relazioni funzionali e le modalità di aggiornamento nel tempo
- aiutare la gestione di risorse hardware (computer, periferiche, telefonia), software (di base, applicativo), servizi, documenti (contratti, manualistica) ed altri oggetti di interesse

Requisiti di CMDBuild



- flessibilità nella strutturazione autonoma della base dati e delle modalità di lavoro (workflow)
- possibilità di attivazione secondo criteri di gradualità
- completa utilizzabilità via web in internet/intranet
- gestione di meccanismi di sicurezza basati sulla definizione di ruoli e permessi
- utilizzo esclusivo di software open source e rilascio con licenza GPL v.2

Open Source e Riuso



Il sistema è stato reso disponibile alle pubbliche amministrazioni interessate, secondo quanto previsto all'art. 69 del Decreto Legislativo 07/03/2005 n.82:

"Le pubbliche amministrazioni che siano titolari di programmi applicativi realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno obbligo di darli in formato sorgente in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni che li richiedono, salvo motivate ragioni"

L'applicazione CMDBuild, rilasciata con licenza open source, è supportata da una struttura tecnica che ne cura l'evoluzione e la manutenzione, ricercando anche la collaborazione di sviluppatori esterni interessati alla crescita del sistema.

Diffusione del progetto

FAQ, Forum, Tech Docs, Newsletter, Download, ...:
www.cmdbuild.org

Partecipazione a:

- itSMF 2005, SALPA 2005
- COM.PA 2006, itSMF 2006
- ThinkOpen 2007, Linux Day 2007
- Convegno PLIO 2008

Censito su:

- Osservatorio Open Source CNIPA (www.ossipa.cnipa.it)
- FLOSS Catalog for SME's (www.flossmetrics.org)

The screenshot shows the CMDBuild website homepage. At the top, the logo reads "CMDBuild Configuration and Management Database" with "Open Source" to the right. A navigation bar contains "Home", "Forum", "FAQ", "Mappa", "Contatti", and "Login". Below the navigation, there's a search bar and a sidebar with links: "Cos'è CMDBuild", "Cos'è un CMDB", "Download", "Documentazione", "Case History", "Convegni e workshop", "Rassegna stampa", "Link", "Glossario", "Notizie", and "Newsletter". The main content area features four large buttons: "Scopri", "Prova", "Servizi", and "Altri utilizzi". Below these, there are sections for "In evidenza" (highlighting a newsletter and news), "Ultime notizie" (listing recent updates), and a list of questions answered by CMDBuild. The footer includes logos for TECNITECA, Comune di Udine, and Cogitek, along with a newsletter sign-up form and a footer note "[Progetto web Tecnoteca srl]".

GRAZIE PER L'ATTENZIONE !

Per ulteriori informazioni:

antonio.scaramuzzi@comune.udine.it