



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

CMDBuild: **un progetto open source** **a supporto dei processi ICT** **Master Conference**

A. Scaramuzzi – Servizio Sistemi Informativi e Telematici – Comune di Udine



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Motivazioni del progetto (1)

Il Servizio Sistemi Informativi e Telematici del Comune di Udine è responsabile dell'erogazione dei servizi IT al personale del Comune ed in particolare dell'assistenza alle risorse informatiche in uso negli uffici.

Alcuni numeri:

- 950 dipendenti comunali
- 30 sedi cittadine
- 25 server applicativi
- 900 posti di lavoro informatizzati
- 130 apparati fra centralini e nodi di rete
- 35 sistemi informativi centrali





ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

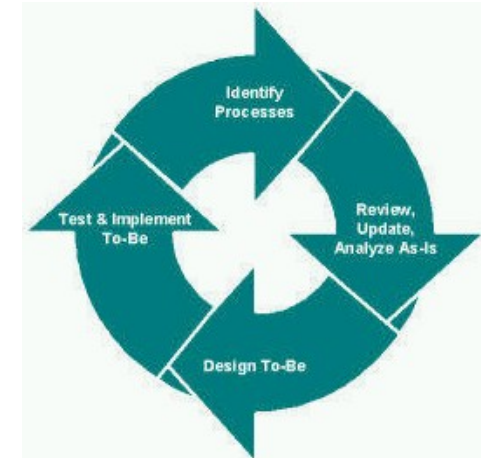
open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Motivazioni del progetto (2)

Le criticità:

- dotazione organica ridotta
- restrizioni di budget
- complessità di gestione
- vincoli di continuità del servizio
- outsourcing di servizi



Perché un progetto di BPR (reingegnerizzazione processi):

- per ripensare l'organizzazione e le procedure
- per recuperare efficienza operativa
- per migliorare la *customer satisfaction* degli utenti
- per accrescere la cultura organizzativa
- per motivare gli operatori
- per dimostrare il valore dei servizi ICT



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

ITIL - IT Infrastructure Library (1)

ITIL è un insieme di linee guida e *best practice* per la gestione dei servizi informatici

Perché ITIL:



- perché si è ormai affermato quale *standard de facto* non proprietario, per la gestione dei servizi informatici
- perché ha dato luogo allo standard ISO 20000, che ne è completamente allineato
- perché rende disponibile un modello derivato da esperienze consolidate in molteplici organizzazioni
- perché propone un approccio integrato alla gestione dei servizi orientati ai processi



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

ITIL - IT Infrastructure Library (2)

ITIL supporta i principali processi IT:

- Gestione della Configurazione (conoscenza dettagliata e aggiornata degli oggetti IT)
- Service Desk (supporto richieste utenti)
- Gestione degli Incidenti e Gestione dei Problemi
- Gestione delle Modifiche (agli oggetti gestiti in configurazione)
- Gestione delle Release (di applicazioni software)
- Gestione della Capacità (supporto carichi di lavoro)
- Gestione dei Livelli di Servizio (verifica degli standard di qualità concordati)



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

ITIL - IT Infrastructure Library (3)

ITIL aiuta ad analizzare ogni processo IT considerando:

- le finalità ed i vincoli operativi
- le risorse utilizzate
- i criteri e gli strumenti con cui misurare la qualità del servizio
- i ruoli e le responsabilità coinvolte
- i punti di integrazione con gli altri processi (per eliminare duplicazioni e inefficienze)





ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

I partner del progetto

- Comune di Udine, Servizio Sistemi Informativi e Telematici
- Cogitek Srl, società di consulenza specializzata nella revisione dei processi di gestione dei servizi ICT secondo ITIL
- Tecnoteca Srl, società informatica specializzata nello sviluppo di applicazioni web con tecnologie open source



TECNOTECA



COGITEK



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

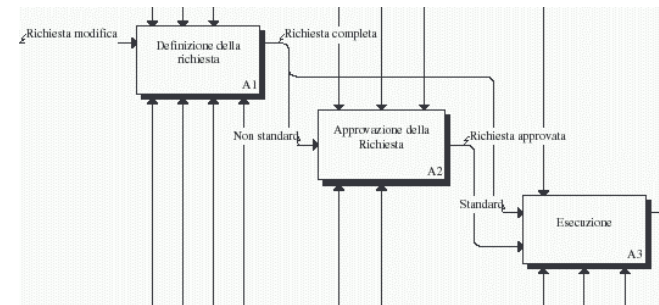
open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Le fasi del progetto

Il progetto si è sviluppate in tre fasi di attività:

- rilevazione ed analisi dei processi secondo le attuali modalità di lavoro (*As is*)
- modellazione dei processi come dovrebbero essere rivisti (*To be*) secondo le indicazioni ITIL
- creazione del CMDB (*Configuration Management Data Base*) e attivazione interna del sistema





ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

L'applicazione CMDBuild

La necessità: per una corretta gestione dei dati, ITIL richiede l'utilizzo di un sistema informatico di supporto alla gestione della configurazione e controllo dei processi

Il nome: è stato scelto per sottolineare 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.



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

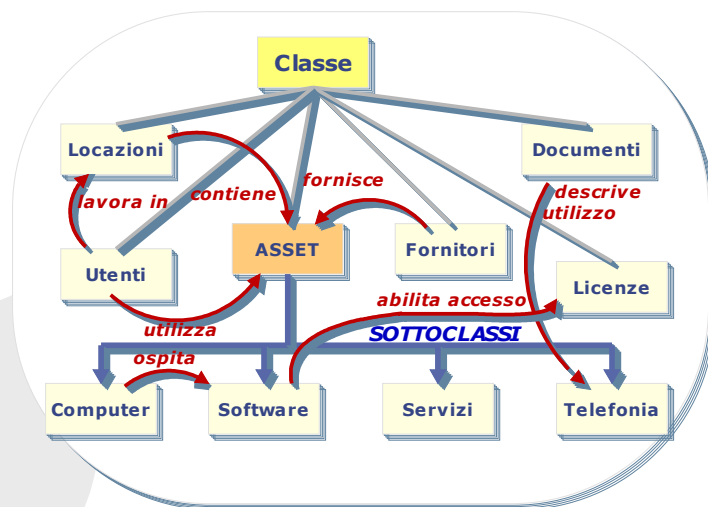
open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Obiettivi di CMDBuild (1)

Il sistema di gestione del 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 nel CMDB deve essere conservata la storia degli eventi che lo hanno interessato (spostamenti, modifiche subite, incidenti, problemi collegati).





ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Obiettivi di CMDBuild (2)

A quali tipologie di domande risponde CMDBuild:

- di quante risorse informatiche dispongo
- dove si trova un CI (*configuration item*)
- chi e come lo utilizza
- di cosa fa parte - da cosa è composto
- quali sono le garanzie o contratti in scadenza
- dispongo di tutte le licenze software necessarie
- cosa è successo nella vita del CI
- su quali altri CI impatta una eventuale modifica
- quali sono gli SLA associati ad un servizio
- quali sono le attività in attesa di un mio intervento
- chi ha svolto delle attività e chi le ha autorizzate





ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Obiettivi di CMDBuild (3)

CMDBuild consente di 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.

Con il sistema si possono gestire risorse hardware (computer, periferiche, telefonia), software (di base, applicativo), servizi, documenti (contratti, manualistica) ed altri oggetti di interesse.



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Caratteristiche di CMDBuild

CMDBuild è:

- flessibile: l'amministratore del sistema può strutturare autonomamente e secondo le proprie esigenze la base dati e le modalità di lavoro
- espandibile e in modo graduale secondo le necessità dell'organizzazione
- interamente utilizzabile via web
- basato su standard riconosciuti
- completamente sviluppato con soluzioni open source
- interoperabile con altre diffuse soluzioni open source ("automatic inventory", gestione documenti, ticketing)



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

Diffusione del progetto

E' stato realizzato un sito dedicato al progetto:

www.cmdbuild.org

dove sono disponibili per il download la documentazione ed il codice sorgente dell'applicazione.



Alcune PA che hanno scelto CMDBuild:

- Comune di Udine
- Comune di Pordenone
- Comune di Vigevano
- Provincia di Agrigento
- Avvocatura dello Stato



ROVIGO (Italy) 26/27/28 settembre 2007

open source expo
think open

partecipa
sviluppa
condividi

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 ”.



CMDBuild è supportato da consulenti ITIL che offrono servizi di supporto organizzativo e da una struttura tecnica che ne cura l'evoluzione e la manutenzione, fornendo servizi di supporto all'avviamento ed utilizzo del sistema.