



REGIONE DEL VENETO

# Progetto Upgrade tecnologico per il lavoro agile in Regione Veneto

## Premessa:

La pandemia del Covid-19 ha costretto anche la nostra Amministrazione a rivedere, in parte, le modalità di erogazione dei servizi e delle applicazioni informatiche ai dipendenti.

Durante la fase emergenziale si sono evidenziate, come era prevedibile, alcune criticità che hanno impattato sui servizi informatici. Molte di queste hanno richiesto un rapido intervento per poter soddisfare efficacemente le varie esigenze che giornalmente si manifestavano come conseguenza dell'applicazione repentina e massiva dell'istituto del **Lavoro Agile "in modalità straordinaria"** o meglio identificabile come lavoro da remoto forzato.

## Obiettivo:

Consolidare il processo di attivazione del modello di lavoro agile sia nella forma ordinaria che in quella "emergenziale", tramite l'adozione di strumenti software e hardware che garantiscano la piena fruibilità dei servizi aziendali allo smartwork, superando i problemi di digital divide che i collaboratori possono avere nell'uso delle dotazioni informatiche aziendali e non (personali), mediante la progressiva sostituzione di una quota significativa delle postazioni fisse (computer desktop) a favore di una più agile dotazione portatile (computer laptop), che la possa sostituire conservando potenzialità e funzionalità.

## Modalità di attuazione:

Presso la Direzione Ict e Agenda Digitale della Giunta regionale è stata prontamente istituita una task force composta da tecnici (interni ed esterni) e un coordinamento operativo alle dipendenze dirette del Direttore della Direzione che, nel periodo emergenziale che ha avuto inizio nel mese di marzo 2020 e ha durata almeno fino al 31 luglio 2020, ha ridefinito e rimodulato i flussi, nonché proposto nuovi standard operativi sulla base dell'apprendimento dei 'casi' e la sperimentazione delle 'soluzioni' più idonee per far fronte alle criticità che si manifestavano.

A supporto dell'utenza regionale è stata creata una sezione di guide e manuali sul portale web dello smartworking (<https://smartworking.regione.veneto.it/>), direttamente accessibile anche dal sito istituzionale e dal sito il Personaleinforma. Tale sezione si è arricchita quasi giornalmente di spunti, consigli e veri e propri manuali step by step, che hanno permesso a tutti i dipendenti di poter trovare le soluzioni più idonee alle necessità informatiche quotidiane.



In parallelo è stata redatta e diffusa una newsletter settimanale per comunicare i nuovi servizi e le nuove modalità di assistenza che la Direzione Ict e Agenda Digitale metteva a disposizione dei dipendenti della Giunta

I principali servizi informatici, già in essere, proposti per far fronte alla crisi pandemica, sono stati:

- accesso mediante VPN (rete virtuale privata) alle risorse applicative regionali;
- accesso da distanza, mediante RDP (Remote Desktop Protocol) per l'utilizzo del pc in dotazione presso l'ufficio;
- forte incentivo all'utilizzo dei servizi della Google Suite già presenti, ma ancora poco utilizzati, mediante assistenza puntuale della task force;
- deviazione telefonica dal telefono fisso d'ufficio al telefono mobile regionale, piuttosto che verso telefono casalingo o smartphone personale.
- Team di assistenza dedicato: [assistenzalavoroagile@regione.veneto.it](mailto:assistenzalavoroagile@regione.veneto.it);
- Servizio di virtualizzazione Citrix Desktop Remoto Virtuale (per le applicazioni della Giunta non esposte esternamente o sul web pubblico);
- Servizio di portale web per la gestione delle NAS (cartelle di rete regionali) da remoto;
- Razionalizzazione nella distribuzione di nuovi hardware mobili (laptop e telefonia) per aiutare prioritariamente i dipendenti a rischio di esonero.

Nella sostanza si è passati ad un largo utilizzo dei servizi informatici erogati sul web e ad una più agile dotazione portatile (computer laptop), con la necessaria consapevolezza che si dovrà passare dalla postazione fissa (computer desktop) a favore di una più agile dotazione portatile (computer laptop), che la possa sostituire conservando potenzialità e funzionalità.

#### **Dotazione tecnologica attuale:**

La situazione di dotazioni tecnologiche (notebook) presso la Regione del Veneto ad oggi è la seguente:

<b>Scenario attuale</b>			
<b>INCARICHI</b>	<b>N.</b>	<b>LAPTOP ASSEGNATI</b>	<b>% Copertura</b>
<b>DIRETTORI APICALI</b>	11	4	36%
<b>DIRETTORI DI DIREZIONE</b>	39	27	69%
<b>DIRETTORI DI UO</b>	90	46	51%
<b>PO</b>	600	132	22%
<b>ALTRI</b>	1960	210	11%
<b>TOTALE</b>	2700	419	16%



**Proposta: upgrade della dotazione tecnologica**

In particolare:

- la Direzione Organizzazione e Personale stima ragionevolmente che, alla conclusione dello stato di emergenza da COVID-19, previa disciplina dell'istituto e progressiva digitalizzazione dei processi chiave e dematerializzazione documentale, circa il 25-30% dei dipendenti potrebbe – a regime – svolgere la prestazione di lavoro nella forma di lavoro agile, con modalità alternate ufficio/agile (prestazione di lavoro in forma mista, ossia dalla propria postazione di lavoro e da qualunque luogo diverso da quello di lavoro);
- la Direzione ICT e Agenda Digitale prevede che a coloro che da tempo assicurano la prestazione di lavoro in forma mista, dovrebbe essere fornita adeguata strumentazione (computer laptop), onde garantire la miglior rispondenza tecnica alla duplice modalità di prestazione lavorativa;

con un'ipotesi di esigenza di notebook descritto nello scenario futuro della seguente tabella:

Scenario attuale				Scenario Futuro	
INCARICHI	N.	LAPTOP ASSEGNATI	% Copertura	% Copertura	Qta aggiunti va
DIRETTORI APICALI	11	4	36%	100%	7
DIRETTORI DI DIREZIONE	39	27	69%	100%	12
DIRETTORI DI UO	90	46	51%	80%	26
PO	600	132	22%	60%	228
ALTRI	1960	210	11%	40%	574
<b>TOTALE</b>	<b>2700</b>	<b>419</b>	<b>16%</b>		<b>847</b>

Al fine di ottimizzare la gestione del parco macchine, la proposta operativa prevede il cambio di passo imposto dall'utilizzo di computer portatili ed altri apparati mobili in sostituzione dei tradizionali apparati da scrivania, con effetti benefici anche in tema di logistica, con possibile ripensamento e conseguente razionalizzazione degli spazi di lavoro. Per fare ciò è necessario provvedere all'acquisizione di laptop che andranno a sostituire altrettanti computer. E' evidente che per il management regionale (direttori apicali, direttori di direzione, direttori di UO), attesa la funzione di coordinamento e di presidio del ruolo, la dotazione tecnologica prevista (laptop), risponde all'esigenza di supportarne l'azione con strumenti tecnologici versatili e performanti, più che a costituire presupposto per una diversa modalità di prestazione lavorativa.



Fondamentalmente si vanno a connotare le attribuzioni (dotazioni hardware e software) in base ai profili dei dipendenti, ai loro ruoli e agli ambiti in cui agiscono nella quotidianità.

Per fare ciò, e per agire in modo rapido, si provvede ad aggregare le funzioni trasversali che hanno dei denominatori comuni.

A tale scopo si è costruita una matrice multipla che possa soddisfare, attraverso l'incrocio dei dati, una proposta di pool omogenei, ai quali attribuire il corretto e soddisfacente toolset.




Personas	Ruoli	Numeri
	Direttore apicale	11
	Direttore di Direzione	39
	Direttore di Unità Organizzativa	90
	Posizione Organizzativa	600
	Altri	1960



Principali profili
Amministrativo
Economico/contabile
Tecnico

Principali ambiti di esecuzione
Stanziale (ufficio regionale)
Senza vincolo di luogo (smartworker)
Domiciliare (telelavorista)
Mobile (autista, tecnico ispettivo, ecc.)

#### ESEMPIO DI DISTRIBUZIONE DI APPARATI E SERVIZI PER POOL OMOGENEI:

POOL A (manager)	POOL B (collaboratori)	POOL C (tecnici specialistici)
		
CLOUD + VPN	CLOUD + CITRIX	CLOUD + VPN + RDP
DESKTOP e LAPTOP	SOLO LAPTOP	DESKTOP O LAPTOP
SMARTPHONE	SOFTPHONE	SOFTPHONE
BYOD A DISCREZIONE	BYOD A DISCREZIONE	BYOD INCENTIVATO

Legenda: Cloud = servizio web nativo, VPN = rete privata virtuale, Citrix = tecnologia per virtualizzare un PC clone del desktop regionale tipo, Softphone = telefono virtuale via software, BYOD = Bring Your Own Device, ovvero utilizzo di strumentazione personale domestica.

#### Budget della proposta:

Alla luce di quanto sopra descritto, e soprattutto delle nuove modalità assegnazione (fornitura del portatile in sostituzione del desktop dell'ufficio), si valuterà l'opportunità di acquisire anche una relativa docking station e relativo monitor aggiuntivo al fine di aumentare l'ergonomia della stazione di lavoro in ufficio, in questo modo si semplificherà e migliorare l'usabilità del portatile stesso, come stazione lavorativa in ufficio.

Pertanto la proposta di acquisizione si baserà su questo scenario:

- 600 Personal computer portatili con monitor 15" completi di estensione di garanzia di ulteriori 24 mesi



- 300 Docking Station per aumentare l'ergonomia della stazione di lavoro in ufficio nelle situazioni particolarmente complesse
- 200 licenze di Desktop Remoto per migliorare e velocizzare l'esperienza utente su applicativi particolarmente complessi che altrimenti necessiterebbero dell'utilizzo di VPN.

**Per un totale di 500.000 € iva inclusa**

Al progetto di cui sopra la Direzione ICT e Agenda Digitale contribuirà con il proprio budget al fine di poter raggiungere gli obiettivi illustrati precedentemente, con l'acquisto di ulteriori 100 portatili, di tipo "ultraportatile" (portatili con monitor 13") per esigenze di portabilità particolari. Sempre nel budget della Direzione ICT verranno fatte rientrare ulteriori 200 licenze di desktop remoto.

