



# **Gara d'appalto per l'affidamento del "Sistema Informativo Regionale"**

## **Consultazione Preliminare di Mercato**

**Osservazioni IBM**



## Premessa

Sulla base della richiesta di osservazione alla consultazione di mercato pubblicata il 1 Marzo 2017, secondo la procedura di evidenza pubblica emessa da Regione del Veneto per il servizio di affidamento del sistema informativo regionale, IBM intende fornire un proprio contributo all'obiettivo di implementazione di un sistema informativo personalizzato in grado di supportare la strategia di evoluzione dei sistemi informativo regionale.

IBM condivide la visione progettuale di Regione del Veneto e con questa breve nota intende offrire il proprio punto di vista su come sviluppare ulteriormente il capitolato realizzando un sistema informativo predisposto a supportare le tecnologie emergenti a supporto del Business in una visione integrata ed orchestrata.

IBM pone il Cognitive ed il Cloud quali elementi fondamentali dello sviluppo dei sistemi informativi del futuro.

All'interno di questa mappa di evoluzione trovano spazio, completamente integrate, le soluzioni di Cloud (Private, Hybrid e Public), di Analytics, di Mobile e Social. Elemento aggiuntivo che pervade tutte le architetture è il tema della sicurezza che anche Voi, in questo capitolato, avete gestito con la corretta attenzione

Rimaniamo a disposizione per approfondire le caratteristiche di quanto indicato nel presente documento.

## Lotto 1: Design & Demand Management

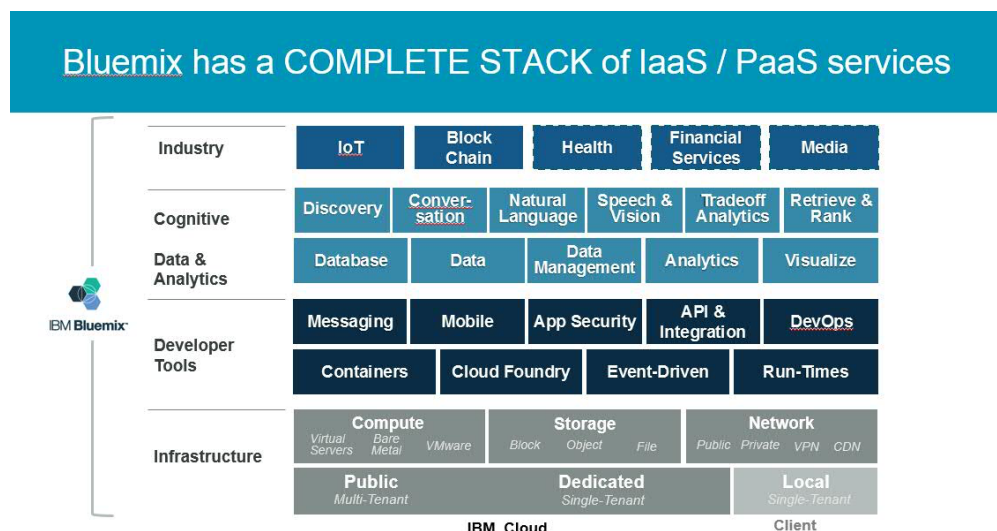
Nell'ambito delle competenze tecnologiche citate nel paragrafo 1.3.2 della Vostra bozza di capitolato, si desidera segnalare che tra le architetture cloud evidenziate non viene citata la piattaforma IBM Bluemix che integra, in un unico framework, servizi di infrastruttura, piattaforma di sviluppo, funzionalità di integrazione "API" e Cognitive e di Analytics. IBM Bluemix offre tra l'altro servizi IaaS, PaaS, sia in public e che private cloud. Bluemix ha oltre 30 centri nel mondo, 6 dei quali in Europa (5 in esercizio e 1 di prossima apertura) di cui uno in Italia a Cornaredo (Mi)

L'architettura Bluemix è progettata su tecnologie open per consentire interoperabilità e flessibilità.

Supporta tecnologie leader di settore quali Java, Apache, Linux, Eclipse, OpenStack, Cloud Foundry e Docker.

IBM ha guidato, inoltre, la creazione di "OpenStack Foundation and the Cloud Foundry Foundation" e sta sostenendo la "open governance" per Docker. IBM contribuisce attivamente a queste ed altre comunità open cloud, dedicando centinaia di sviluppatori.

Da evidenziare che una delle caratteristiche distintive della infrastruttura cloud IBM Bluemix è la disponibilità di risorse fisiche (bare-metal) in cloud che consentono di gestire in piena autonomia, se richiesto/necessario, l'HW, la rete e anche lo strato di virtualizzazione.



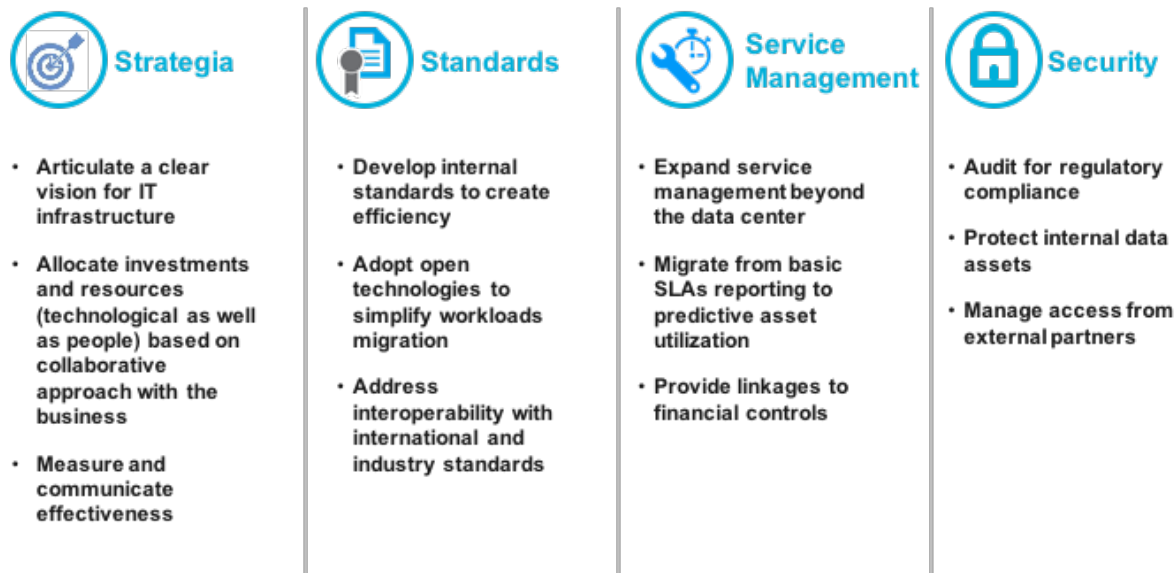
## **Lotto 2: Servizio di gestione dell'infrastruttura dei servizi e degli applicativi**

### **Take –in**

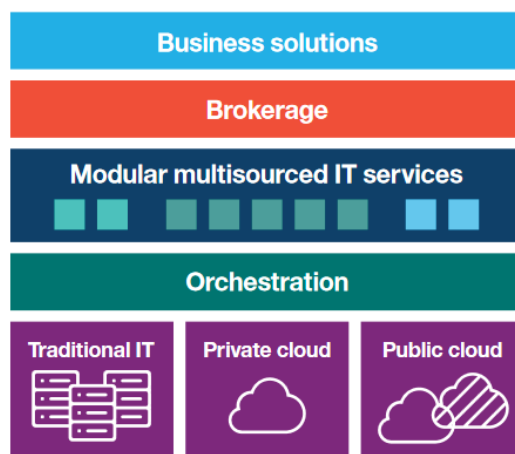
L'attività di "take in" dovrebbe essere, a nostro parere, l'occasione per effettuare anche attività di trasformazione dell'infrastruttura, del modello di servizio e dei processi come rappresentato nella figura seguente.

E' infatti l'occasione per poter indirizzare non solamente un passaggio di responsabilità, ma anche di definire, in accordo con i requisiti di Regione Veneto, una roadmap di evoluzione e trasformazione dell'intero servizio IT, con lo scopo di introdurre o rivedere in modo innovativo:

- l'architettura IT di riferimento, anche in funzione dell'evoluzione verso l'omni-channel, delle esigenze di apertura verso il mondo degli open e big data, del cloud e della "API Economy", abilitata da funzionalità di brokerage e gestita da strumenti di orchestrazione tipici di un ambiente "ibrido" e "as a service" (ITaaS);
- l'identificazione e il dimensionamento della componente applicativa che può trarre beneficio dalla migrazione in cloud, effettuata con tool e metodologie di cloud affinity;
- un catalogo dei servizi IT, per automatizzare la gestione e l'allocazione di risorse (fisiche e virtuali) rendendoli disponibili entro SLA predefiniti;
- la stabilità dell'ambiente in generale attraverso strumenti di Analytics, che effettuano l'analisi dello storico degli incident e degli event e individuano correlazioni non normalmente evidenti;
- soluzioni di continuità operativa e di Disaster Recovery identificate anche attraverso una eventuale attività di Business Impact Analysis;
- i processi di gestione e comunicazione coerenti con il nuovo modello IT



La figura che segue riassume invece la struttura (framework) su cui e' basato il modello "IT as a service", modello di riferimento che IBM ritiene di valore per la trasformazione dei servizi IT di Regione Veneto. E' possibile beneficiare fin da subito di alcune funzionalità previste dal modello attivando ad esempio le attività di l'orchestration e il private cloud.



## SLA

Pur condividendo l'obiettivo dell'amministrazione di gestire e monitorare "end to end" il servizio fornito all'utente/cliente finale, osserviamo che le modalità di misurazione degli SLA proposte, nell'ambito di questa bozza di capitolato, risultano in certi aspetti di difficile applicazione nel contesto multi-fornitore richiesto.



Riteniamo che la responsabilizzazione del fornitore dei servizi di gestione dell'infrastruttura dovrebbe necessariamente passare per:

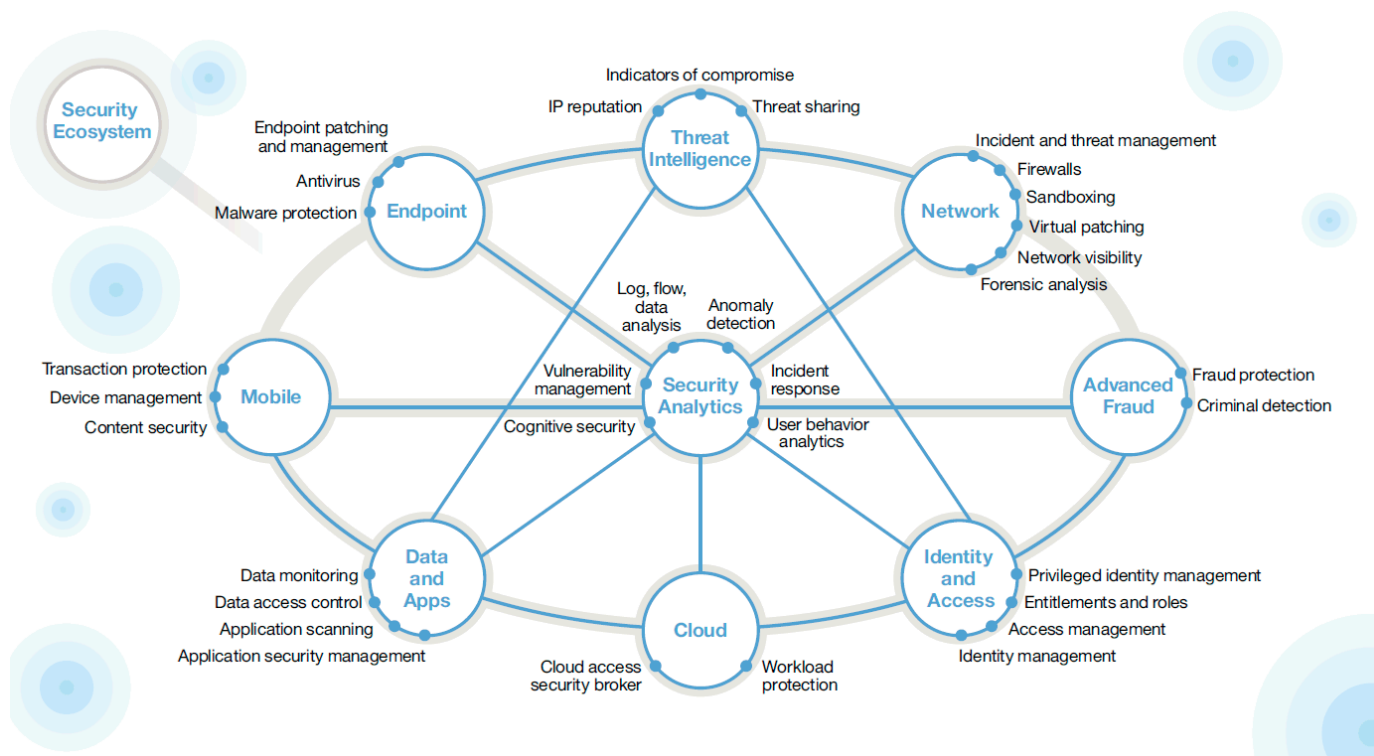
- la armonizzazione e pubblicazione degli SLA dell'intera catena di fornitura (applicazioni, rete, fornitura energetica, ecc.)
- l'adozione da parte di tutti gli attori di un unico strumento di monitoraggio del servizio
- la definizione di leve contrattuali che permettano, a chi coordina, di rivalersi sul soggetto inadempiente
- la definizione di una figura, appartenente all'amministrazione, a cui fare riferimento in caso di contestazione

Questa problematica viene indirizzata in maniera puntuale dall'applicazione del modello ITIL, che individua con precisione perimetri e responsabilità di ogni partecipante al servizio.

### **Gestione sicurezza - Supervisione della sicurezza**

La sicurezza ha assunto una rilevanza fondamentale, soprattutto in ambito IT e, come tale, richiede approcci olistici e strutturati. Riteniamo quindi opportuno affiancare alle soluzioni tradizionali, metodologie e strumenti innovativi basati, ad esempio, sulle potenzialità delle tecnologie cognitive. Un esempio può essere l'utilizzo di tecniche di "sentiment analysis" applicate a social quali Twitter e Facebook, con cui IBM ha stretto una importante alleanza, per catturare in modo proattivo eventuali segnali di future minacce.

La figura seguente rappresenta in estrema sintesi la visione IBM al tema della sicurezza.



### Lotto 3: Servizi di posta elettronica & collaboration tool in SaaS

La lettura e analisi del bando, su questo lotto non ha suggerito ulteriori osservazioni o miglioramenti da parte nostra rispetto a quanto da Voi predisposto.

### Lotto 4. Servizio di “Unico Punto di Contatto - SPOC (Single Point of Contact)” a supporto degli Utenti dell’Amministrazione (interni ed esterni) della Regione del Veneto”

I concetti di “anywhere, anytime, any device”, introdotti dall’uso sempre più pervasivo della tecnologia mobile, hanno influenzato le modalità di erogazione dei servizi di Help Desk. Sulla base della nostra esperienza, il servizio dovrebbe porsi l’obiettivo di:

- ridurre nel tempo la durata e il numero delle chiamate e di conseguenza il numero dei ticket aperti



- massimizzare il numero delle chiamate risolte al primo contatto (one stop shop)
- ampliare i canali di accesso al servizio anche attraverso chat
- estendere l'orario di servizio anche mediante l'utilizzo di soluzioni non presidiate
- automatizzare ove possibile la gestione delle chiamate

Questi obiettivi, secondo IBM, possono essere raggiunti attraverso **metodologie e strumenti** che:

- assicurano la qualità delle informazioni a disposizione degli agenti dello SPOC, al fine di ridurre il numero dei ticket indirizzati al secondo livello
- assicurano che le conoscenze e le competenze maturate nell'ambito del servizio diventino patrimonio dell'azienda (intellectual capital) evitando che vengano inficiate dall'eventuale turn over del personale
- garantiscano il costante aggiornamento delle competenze anche rispetto all'evoluzione dell'ambiente servito
- analizzino le informazioni non strutturate contenute nei ticket, per migliorare la loro categorizzazione e per indirizzare proattivamente la soluzione di eventuali problemi ricorrenti non emersi
- consentano di adattare il servizio all'utente sulla base delle interazioni pregresse
- consentano la risoluzione in autonomia da parte dell'utente di problematiche con bassa complessità ma ad alto impatto (es. cambio password)
- introducano soluzione in grado di comprendere il linguaggio naturale, progredire nella conoscenza e rispondere appropriatamente, in modalità anche 7x24, alle esigenze dei clienti/utenti, il tutto integrato nel processo di IPC (incident, problem and change)

In allegato un esempio di interazione tra un utente e un chatbot sviluppato con le soluzioni cognitive di IBM Watson.