



Università degli Studi di Siena

**PIANO TRIENNALE
PER LA
TELEFONIA DI ATENEO
2013 - 2015**

Siena, Ottobre 2012

FONTI NORMATIVE

- Art. 97 della Costituzione della Repubblica Italiana
- Legge 7 agosto 1990, nr. 241 e s.m.i., “Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 aprile 1997 “Direttiva sui sistemi di telefonia delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., “Codice dell’amministrazione digitale”;
- Decreto Legge 9 febbraio 2012, n. 5, convertito con modificazioni dalla Legge 4 aprile 2012, n. 35 (c.d. “semplifica-Italia”)
- Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla Legge 15 agosto 2012, n. 135 (c.d. “*spending review bis*”).

OBIETTIVI

Nell'ambito delle azioni intraprese per massimizzare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità della gestione dell'Università di Siena viene elaborato un “Piano triennale per la Telefonia di Ateneio”, con lo scopo di monitorare l'attuale uso della telefonia fissa e mobile, individuare le effettive esigenze dell'utenza universitaria e procedere ad una razionale programmazione per la telefonia, attraverso l'ottimizzazione delle risorse e l'adozione di sistemi open-source, in ossequio a quanto disposto dalla normativa (cfr. art. 47 del D.L. 5/2012).

STATO DELL'ARTE

TELEFONIA FISSA

Ad oggi le **sedi di Siena** dell'Università hanno un sistema telefonico centralizzato basato su 16 centrali Ericsson MD110 BC11 interconnesse con topologia a stella. Vi sono un totale di 3.144 attacchi per telefoni analogici (c.d. “Sirio”) e 284 attacchi per telefoni digitali Ericsson. Attualmente vi sono connessi 2.421 telefoni analogici e 98 telefoni digitali. La connettività con la rete telefonica pubblica “PSTN” è garantita da 4 flussi primari, ognuno dei quali permette fino a 30 chiamate contemporanee, per un totale di massimo 120 chiamate contestuali e fino a 4.000 numerazioni passanti (0577.232xxx – 233xxx – 234xxx – 235xxx).

La **sede di Arezzo** (Complesso Pionta) ha un sistema telefonico Ericsson MD110 BC9 composto da due centrali interconnesse, per un totale di 256 attacchi per telefoni analogici e 16 attacchi per telefoni digitali. La connettività con la rete pubblica è garantita da un flusso primario con la numerazione passante 0575.926xxx

La **sede di Grosseto** (Palazzo Saffi-Ginori) ha un sistema telefonico Ericsson MD110 BC9 composto da una unica centrale, con 64 attacchi per telefoni analogici e 16 attacchi per telefoni digitali. La connettività con la rete pubblica è garantita da un flusso primario con la numerazione passante 0564.441xxx.

Inoltre, alcune articolazioni dell'Amministrazione Centrale hanno sottoscritto autonomamente linee dedicate (telelavoro, sedi distaccate, sportelli avanzati, poli, etc.); analogamente esistono linee attivate da alcuni Dipartimenti o da altre Strutture universitarie, i cui costi gravano, in alcuni casi,

sulle strutture stesse. Al momento è in corso la revisione della consistenza e della intestazione delle linee telefoniche al fine di disattivare quelle non più necessarie.

NUMERI VERDI

L'Università, al fine di attuare una politica di comunicazione efficace, si è dotato di 2 numeri verdi, ai quali rispondono il Liaison Office e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP); i costi di traffico di tali numeri sono addebitati all'Ateneo.

TELEFONIA MOBILE

Per la telefonia mobile, l'Amministrazione Centrale dell'Ateneo ha sottoscritto nel 2012 la convenzione "CONSIP 5", di cui è risultata aggiudicataria la TIM. Attualmente sono attive 53 SIM, di cui 43 per la fonia e 10 solo per la connettività ad internet. Inoltre ci sono 5 apparati a noleggio mod. Onda USB ("pennine internet").

L'assegnazione delle SIM e degli apparati non è avvenuta secondo criteri organici e predeterminati ma sulla base di esigenze estemporanee che si sono verificate nel tempo.

Per quanto riguarda gli apparecchi telefonici mobili ("cellulari") essi sono stati forniti dall'Ufficio Approvvigionamento Beni e Servizi oppure sono di proprietà del dipendente.

Da un recente censimento su tutte le strutture universitarie dotate di autonomia di spesa, che negli anni avevano attivato in proprio contratti di telefonia mobile, risultano ad oggi in essere 12 contratti per un totale di 95 SIM/Telefoni.

PIANO DI AZIONE

TELEFONIA FISSA – PASSAGGIO ALLA TECNOLOGIA VoIP

L'art. 78 del D.Lgs 82/05 e s.m.i. (c.d. "Codice dell'Amministrazione Digitale" - CAD) prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni (comprese le Università) di utilizzare i servizi "voce tramite protocollo Internet" (VoIP), dovendo, in caso di inosservanza, ridurre nell'anno finanziario successivo del 30% le risorse stanziare per le spese di telefonia rispetto all'anno corrente.

Inoltre, in ossequio al principio di "interoperabilità" richiamato dal D.L. 5/12 (semplifica - Italia) le infrastrutture VoIP devono essere facilmente interfacciabili, sia tra loro che con qualsiasi altro sistema telefonico, e per questo devono essere implementate su piattaforme aderenti agli *standard*, in modo da garantire l'investimento in termini di scalabilità e garanzie di mantenimento nel tempo della validità tecnologica dell'iniziativa e ottenere soluzioni perfettamente in linea con le tecnologie VoIP utilizzate sulla rete nazionale dai principali operatori di telecomunicazione. L'adozione di tecnologie *open-source* permette inoltre di contenere in modo significativo i costi, sia per la tipologia di apparati telefonici che possono essere adottati, che per le soluzioni software che beneficiano dell'adozione di standard aperti e della riusabilità; tali soluzioni consentono poi di adattare facilmente il sistema alle proprie esigenze seguendone l'evoluzione nel tempo, e di ampliare le funzionalità, anche beneficiando delle estensioni rilasciate da attive comunità di sviluppatori.

Nell'occasione si ricorda che la rete del Consorzio GARR, di cui usufruisce anche l'Università di Siena, è passata nel corso del 2012 da 155 Mbps a 1000 Mbps e tale incremento, oltre a permettere un potenziamento dei servizi informatici, consente anche la possibilità di usufruire della rete anche per le telefonate. **Pertanto, in ottemperanza alle prescrizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale e alla luce delle nuove tecnologie, si intende procedere verso**

una progressiva migrazione delle utenze dell'Università verso piattaforma VoIP basata su software *open-source* e protocolli *standard* con interconnessione GARR; tale passaggio permetterà anche il collegamento telefonico diretto e gratuito con molte altre università italiane e straniere.

La piattaforma VoIP offre all'utenza una vasta gamma di servizi aggiuntivi rispetto a quelli al momento attivi (visualizzazione del chiamante, casella vocale, chiamate perse, *instant-messaging*, rubrica on-line, conferenze audio/video, mobilità, etc.) che permettono anche la riduzione dei costi relativi alla manutenzione dei centralini e delle apparecchiature periferiche attualmente installate.

Ai fini di contenere i costi relativi al servizio di telefonia fissa si convertiranno, ove tecnicamente possibile, le linee fisse dedicate (telelavoro, sedi distaccate, sportelli avanzati, poli, etc.) a tecnologia VoIP, permettendo così la dismissione dei relativi contratti ed il risparmio del canone, oltre alla possibilità di effettuare chiamate interne gratuitamente.

Per procedere alla migrazione è necessario sostituire gli attuali apparecchi telefonici tradizionali con terminali VoIP, già individuati in relazione alle effettive esigenze del personale universitario. Tuttavia, occorre evidenziare che l'aggregazione dei Dipartimenti in atto, la diminuzione del personale e la conseguente riorganizzazione degli spazi, comporteranno comunque una riduzione delle esigenze di linee, con conseguenti ulteriori risparmi sulla spesa.

All'atto della completa e totale migrazione della telefonia fissa a tecnologia VoIP, sarà possibile la dismissione dei centralini Ericsson MD110, che saranno convenientemente alienati. Durante la fase di migrazione sarà comunque garantita l'interoperabilità tra il mondo VoIP e quello *legacy*.

Per razionalizzare le isole di sperimentazione VoIP attualmente presenti, nate su iniziativa autonoma di alcune Strutture, si procederà, di concerto con i relativi referenti tecnici e ove tecnicamente possibile, all'integrazione delle stesse con il sistema VoIP centrale. Laddove vi siano sistemi VoIP non integrabili, se non assolutamente indispensabili per ragioni di ricerca, si procederà alla sostituzione degli stessi.

RICHIESTA E ASSEGNAZIONE DELLE LINEE

Nell'occasione si procede alla disciplina delle modalità di richiesta e di assegnazione delle linee telefoniche interne e/o passanti e dei relativi servizi, che potranno essere richiesti solo dal personale dipendente. A tal proposito si distinguono le autorizzazioni necessarie a seconda delle abilitazioni di linea:

Abilitazioni	Soggetti autorizzatori	
	Amministrazione Centrale	Dipartimenti
Chiamate interne (citofono)	Dipendente	Dipendente
Chiamate esterne (linee passanti) e verso cellulari	Capo ufficio	Direttore del dipartimento
Chiamate internazionali	Direttore Generale/Amm.vo	Direttore del dipartimento

In base al presente "Piano" sono abilitate verso tutte le chiamate, le seguenti figure istituzionali: il Rettore, il Pro-Rettore Vicario, il Delegato alla Ricerca, il Delegato alle Relazioni Internazionali, il Direttore Generale/Amministrativo, i Direttori di Dipartimenti, i Direttori dei Centri Servizi.

L'attivazione di linee telefoniche fisse indipendenti dalla rete telefonica di Ateneio potrà avvenire solo per comprovate esigenze di servizio attraverso formale richiesta al Responsabile della Telefonia che si occuperà delle pratiche necessarie.

In appendice si riporta l'atto di indirizzo per la concessione e l'uso dei dispositivi di telefonia.

TELEFONIA MOBILE

Ai fini di semplificare e ottimizzare la gestione della telefonia mobile è stata istituita una unica struttura centralizzata incaricata di seguire tutte le procedure inerenti ai contratti Consip s.p.a. e all'assistenza tecnica relativa alla telefonia. Tale struttura, deputata altresì all'assegnazione e al controllo dell'uso degli apparati telefonici, coincide con il Servizio Reti, Sistemi, Sicurezza Informatica nella figura del Responsabile della Telefonia di Ateneio.

Per dare piena attuazione alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'11/04/1997, vengono puntualmente definite le figure titolate all'assegnazione di SIM e/o apparecchi di telefonia mobile, che coincideranno con i titolari di:

a) cariche istituzionali di particolare rilevanza, che implicano una necessità di costante reperibilità e di traffico ingente, tra le quali, il Rettore, il Direttore Generale, il Pro-Rettore Vicario, i quattro Pro-Rettori (alla ricerca, alla didattica, alle relazioni internazionali e al trasferimento tecnologico) i Direttori di Dipartimento, i Presidente del Consiglio Studentesco;

b) particolari posizioni nell'organizzazione accademica o amministrativa dell'Ateneio, su richiesta, tra le quali, i Delegati del Rettore, i Responsabili dei Presìdi, i Referenti di Plesso, i Responsabili di altri uffici o divisioni che, nell'interesse dell'Amministrazione devono essere costantemente reperibili. La particolare posizione discende non dalla posizione gerarchica ma dalle necessità funzionali di dovere effettuare telefonate.

L'assegnazione di apparecchiature di telefonia mobile a qualsiasi soggetto, tranne quelli riportati alla lettera a) è preceduta da formale autorizzazione da parte del Direttore Generale o del Direttore di Dipartimento; l'autorizzazione esplicita in modo rigoroso l'aderenza ai criteri prestabiliti (cfr. atto di indirizzo in allegato). I costi dei telefoni degli apparecchi mobili saranno assegnati a seconda dei casi ai Dipartimenti o al *budget* centrale.

I dispositivi di telefonia mobile avanzati (c.d. "smartphone") potranno - previa verifica tecnica dei requisiti (sistema operativo Android/iOS, WiFi, VPN, Internet) e copertura di rete wireless - di connettersi alla rete VoIP di Ateneio, in modo da sfruttarne gratuitamente i relativi servizi, comprese le chiamate interne.

SERVIZI AGLI STUDENTI

È stata verificata la non ammissibilità di estendere i servizi CONSIP agli studenti. Tuttavia, previa ulteriore verifica di non aumento dei costi, si consentirà agli studenti, attraverso la rete *wireless* e il sistema VoIP di Ateneio, di utilizzare i loro terminali (pc – *smartphone* – *tablet*, etc.) per effettuare telefonate urbane e interurbane, migliorando in questo modo i collegamenti con le loro famiglie a costi molto ridotti per l'Ateneio. Su detti costi verrà fatto un monitoraggio per verificare l'utilità di porre eventualmente un tetto ai minuti disponibili per ciascun studente. Questo servizio può essere reso agli studenti in particolare nelle ore serali e nei *week-end*, quando cala il traffico dell'Ateneio per le sue esigenze di funzionamento; in caso di attivazione del servizio saranno pertanto rese note le fasce orarie disponibili.

USO DELLE APPARECCHIATURE

Si ribadisce che l'uso delle apparecchiature telefoniche assegnate, sia fisse che mobili, è consentito solo ed esclusivamente per esigenze di servizio. L'Amministrazione effettuerà verifiche sui numeri chiamati al fine di accertare il corretto uso delle apparecchiature. I controlli avverranno mediante sorteggio del 5% degli utenti, con sistema informatico, almeno una volta l'anno con riferimento ai tre quadrimestri precedenti. Le richieste di giustificazione sui numeri controllati avverranno mediante autocertificazione dell'utilizzatore, che dovrà dichiarare i nomi dei destinatari delle chiamate. Tale controllo verrà effettuato in ogni caso quando dall'esame del traffico si rileverà uno scostamento significativo dalla media dei consumi.

Per semplificare la distinzione tra uso personale e uso di servizio, gli assegnatari di SIM potranno abilitare il servizio di “*Dual Billing*” che consente, attraverso l'uso di un prefisso – indicabile già in rubrica - di effettuare chiamate personali addebitate su carta di credito/conto corrente bancario precedentemente comunicato dal dipendente stesso.

MODALITÀ DI ACQUISTO

Il Decreto Legge 95/2012, convertito con modificazioni con la Legge 135/2012, prevede anche per le università l'obbligo di approvvigionamento per la telefonia fissa e la telefonia mobile attraverso le convenzioni o gli accordi quadro messi a disposizione da Consip spa e dalle centrali di committenza regionali di riferimento.

È comunque ammessa la possibilità di procedere ad affidamenti anche al di fuori delle predette modalità, a condizione che gli stessi conseguano ad approvvigionamenti da altre centrali di committenza o a procedure di evidenza pubblica (gare), e prevedano corrispettivi inferiori a quelli indicati nelle convenzioni e accordi quadro messi a disposizione da Consip spa e dalle centrali di committenza regionali.

L'inosservanza di queste disposizioni comporta la nullità del contratto posto in essere in deroga alle disposizioni di legge e la responsabilità disciplinare e per danno erariale per colui che ha adottato la relativa decisione a contrattare.

Per quanto attiene alla manutenzione delle centrali telefoniche Ericcson MD110, al momento non esiste su Consip spa un servizio adeguato alle esigenze sia sotto il profilo tecnico che economico; infatti, l'offerta Consip spa è eccessivamente sofisticata e ridondante rispetto al fabbisogno dell'Ateneo è acquisibile sul mercato con economie rispetto alle condizioni della centrale di committenza della PA. Pertanto, sarà effettuata un'attenta analisi di programmazione per procedere poi all'acquisizione del servizio manutentivo rispondente a standard qualitativi prestabiliti dall'Amministrazione Universitaria, con prestazioni e costi certi. Rimane salvo che le spese della procedura e del relativo contratto dovranno comunque risultare inferiori a quelle presenti su Consip spa o alla Centrale di Committenza Toscana.

TEMPISTICA

Di seguito viene evidenziata la scansione temporale del piano di azione:

	2013	2014	2015
Passaggio al VOIP*	20%	70%	100%
Riorganizzazione delle linee fisse dedicate	40%	80%	100%
Accentramento della gestione dei contratti di telefonia mobile	100%		
Assegnazione telefoni mobili	100%		

* la fase sperimentale è già stata avviata nel 2012 con l'attivazione di 17 apparecchi dislocati in diverse strutture dell'Ateneo. Il processo di introduzione della tecnologia VoIP è graduale innanzitutto per ragioni di corretta individuazione dei bisogni degli utenti. A una prima fase di sperimentazione, raccolti i suggerimenti e le segnalazioni di eventuali criticità, si procederà alla seconda fase di distribuzione massiccia che sarà completata nel triennio.

FIGURE DI RIFERIMENTO***Responsabile Telefonia di Ateneo***

Secondo quanto disposto dall'art. 7 della Direttiva del Consiglio dei Ministri dell'11 aprile 1997, ogni amministrazione pubblica deve procedere all'individuazione di un Responsabile del controllo tecnico-amministrativo della telefonia, incaricato della gestione centralizzata della telefonia secondo i principi emanati dall'organo di direzione politica (cfr. art. 4 della Direttiva citata) nell'atto di indirizzo allegato.

Con provvedimento del Direttore Amministrativo prot. 36732 I/9 del 27/07/2012 è stato individuato quale Responsabile della Telefonia di Ateneo dell'Università di Siena il Dr. Michele Pinassi, afferente al Servizio Reti, Sistemi e Sicurezza Informatica.

La presente relazione concernente il "Piano per la Telefonia di Ateneo" è frutto del lavoro della Dr.ssa Ines Fabbro e del Dr. Michele Pinassi e, con la collaborazione della Dr.ssa Moira Centini e del Dr. Umberto Ciocca.

ATTI CONSEGUENTI

Di seguito si riporta l'"Atto di indirizzo per la concessione e l'uso dei dispositivi di telefonia fissa e mobile per esigenze di servizio dell'Università di Siena".