



## REPUBBLICA DI SAN MARINO

### COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE; ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE

*Riferimento, ai sensi dell'articolo 7, secondo comma, della Legge 24 maggio 1995 n.72, sui provvedimenti adottati a seguito dell'approvazione dell'istanza d'Arengo presentata da cittadini sammarinesi affinché all'interno della P.A. vengano utilizzati i servizi voce, tramite protocollo internet, installando gratuitamente apposito programma sui computer connessi già in dotazione presso la P.A.*

*Estratto del processo verbale della seduta del 19 maggio 2011 della III<sup>a</sup> Commissione Consiliare Permanente*

#### **Riferisce in merito il Segretario di Stato con delega alla Programmazione Economica Fabio Berardi**

*“L'istanza d'Arengo che discutiamo richiedeva che all'interno della Pubblica Amministrazione sammarinese venissero installati i servizi voce tramite il protocollo Internet VOIP (Voice Over Internet Provider), installando gratuitamente apposito protocollo sui computers connessi già in dotazione alla Pubblica Amministrazione.*

*Sullo stato dell'applicazione di tale istanza si è richiesto ovviamente un parere tecnico all'Ufficio Programmazione Economica che l'ha fornito anche per iscritto e comunque è qui presente per eventuali chiarimenti e approfondimenti se si rendessero necessari così come è stato richiesto analogo parere al Direttore dell'Ufficio Poste che ci ha fornito indicazioni di carattere verbale che ho provveduto ad inserire nel riferimento che faccio ai Consiglieri in questa seduta di Commissione. In via preliminare va chiarito che i termini dell'istanza sono abbastanza ambigui dal punto di vista della identificazione del tipo di soluzione tecnica richiesta dall'istante. Esiste infatti una profonda differenza nell'implementazione della tecnologia VOIP sui server della Pubblica Amministrazione (cioè sui computer centrali) o sui computers che costituiscono le postazioni di lavoro dei pubblici dipendenti (detti clients).*

*Da una parte, infatti, l'utilizzo del protocollo VOIP è già in essere da diverso tempo su alcuni server con funzione anche di centralino, soprattutto ai fini di allargare il collegamento telefonico delle aree ancora non servite dalla rete della Pubblica Amministrazione (quella con la numerazione 88 per intenderci) che consente di chiamare a costo zero per le telefonate interne e a costo di € 0,06 centesimi una tantum per i cittadini (che chiamano la Pubblica Amministrazione). Questo tipo di soluzione, citata anche nel programma economico per il 2011, offre numerosi vantaggi tecnici ed è anche auspicata per sostituire telefoni e/o centralini PABX attualmente interconnessi alla rete telefonica di Telecom Italia con utenze della rete della Pubblica Amministrazione con i conseguenti vantaggi, anche economici, di cui sopra.*

*Esempio applicativo già realizzato è quello (recentemente dopo l'approvazione dell'istanza d'Arengo) dell'Agenzia di Informazione Finanziaria, la cui sede delocalizzata è stata interconnessa*

tramite l'utilizzo di centralini IP (Internet Provider) cui sono stati allacciati apparecchi telefonici del tutto analoghi a quelli normalmente utilizzati per tutta la Pubblica Amministrazione, rendendo la scelta VOIP in questo caso una soluzione tecnica che nulla cambia all'utente in termini di operatività.

Diverso, invece, il discorso che riguarda le singole postazioni di lavoro: l'installazione di programmi che consentono liberamente via Internet di accedere al protocollo VOIP (come Skype o altri programmi analoghi) presenta, infatti, numerose problematiche di sicurezza della rete, di controllo del traffico e di gestione amministrativa dei computer connessi che, per necessità tecnica, accettando tale protocollo non possono poi essere vincolati ai soli programmi di lavoro necessari all'operatore.

Anche in questo caso, laddove utile e necessario ai fini di un più razionale utilizzo della strumentazione tecnica e delle risorse economiche del settore pubblico, l'installazione di appositi programmi che consentono l'utilizzo del VOIP attraverso il computer è già avvenuta, come nel caso del Commissariato per l'Expò di Shanghai, oppure per i tecnici di manutenzione della procedura europea dei marchi e brevetti o nel caso della Direzione Generale Affari Esteri, realtà naturalmente costrette spesso a telefonate internazionali che possono efficacemente essere sostituite, con benefici di semplicità e risparmio, da collegamenti VOIP attraverso il personal computer.

Tuttavia, su tale tema, l'Esperto dell'Ufficio Elaborazione Dati e Statistica, evidenzia quanto segue: l'istanza d'Arengo presentata fa riferimento a quanto espresso all'articolo 76, comma 2 bis del Decreto AS 1817 della finanziaria italiana del 2008.

Prima di analizzarla nello specifico, sarà forse il caso di ricordare che la legislazione italiana ha previsto con la norma citata di dotare i vari edifici della P.A. a livello nazionale, di centralini IP (Internet Provider). Tali centralini sono connessi fra di loro a grandi distanze attraverso la rete Internet. I PC delle singole Amministrazioni (a livello di edificio) sono connessi in rete dati con tali centralini e utilizzano, per farlo, appositi protocolli VOIP.

Si vengono quindi a creare con l'uso di questi centralini che sostituiscono i tradizionali centralini connessi sulla rete telefonica, delle connessioni di telefonia interna della P.A. I vari uffici possono quindi comunicare fra di loro (solo per telefonia interna) riducendo i costi. Va considerato infatti che, in Italia, gli uffici per comunicare debbono in parte usare anche connessioni extraurbane.

Nella realtà sammarinese, tuttavia, come ho detto anche prima, gli uffici statali sono già connessi da telefonia privata a costo di connessione zero. Usare il protocollo VOIP per connettere gli uffici fra di loro comporterebbe solo nuovi costi di investimento per replicare una rete già esistente, funzionante e gratuita.

Chiarito questo, l'istanza affronta tre temi principali:

- 1) Ridurre le spese di telefonia da e verso la Pubblica Amministrazione, permettendo ad ogni ufficio pubblico di continuare ad effettuare telefonate gratuite (come ora avviene) verso numeri telefonici interni e contribuendo a diminuire la spesa per telefonate extraurbane.
- 2) Permettere al cittadino di telefonare gratuitamente alla Pubblica Amministrazione se fornito di un computer e dello stesso protocollo.
- 3) Consentire che all'interno della P.A. sammarinese vengano utilizzati i servizi di voce via Internet (protocollo VOIP, Voice Over Internet Provider) installando gratuitamente apposito protocollo sui computer connessi già in dotazione della P.A.

In merito al primo punto, visto che la telefonia interna costa meno di quella IP, e visto che non tutta la cittadinanza potrebbe trovarsi nelle condizioni (tecniche ma anche culturali) di connettersi facilmente con gli Uffici Statali tramite Skype, l'unica validità economica della proposta è limitata alle telefonate extraurbane in uscita, ammesso che l'utente chiamato sia attivo su Skype.

In merito al secondo tema, il cittadino molto difficilmente può sostituire la normale telefonata con una connessione Skype con l'Ufficio Statale che cerca. Questo perché i posti di lavoro non possono essere stabilmente connessi ad Internet mentre sono connessi alla rete interna dei programmi di servizio della PA, oltre che per l'intrinseca complessità di ricerca di eventuali utenti disponibili

sulla rete Skype al momento della propria connessione. Se è poi l'Ufficio che deve telefonare al privato, è possibile che abbia problemi a trovare attiva la postazione del cittadino.

Quindi senza un servizio di commutazione telefonica, la chiamata via computer VOIP non può essere una funzionale alternativa, almeno al momento, alla telefonia tradizionale. Solo in caso di utenti preavvisati e permanentemente connessi al servizio, questa soluzione potrebbe dimostrare una maggiore efficacia.

Per contro, non essendo il servizio Skype tracciabile, non è possibile monitorare l'attività telefonica dei dipendenti pubblici, e ben più grave, non è possibile limitare su questo canale servizi evoluti. Se ad esempio si è effettuata una connessione Skype con la propria abitazione sarebbe possibile continuare a utilizzare dati condivisi anche da casa, senza nessuna possibilità di monitoraggio del fenomeno ed evidenti rischi di sicurezza per la rete.

Ma anche due dipendenti pubblici potrebbero attivare su Skype fra di loro chat e conferenza senza nessuna traccia.

In tale senso appare determinante che i Capi Ufficio valutino tale fenomeno per poter decidere se implementare o meno tali servizi, consci degli effetti che questo può comportare.

In merito al terzo tema, scartando l'ipotesi di cambiare tutta la telefonia statale come descritto più sopra, resta solamente l'ipotesi di dotare i PC connessi ad Internet e solo ad Internet, di un programma tipo Skype, senza numerazione diretta.

In questo caso la connessione telefonica è possibile fra due utenti Internet dotati di analogo protocollo, solamente se entrambi sono attivi sulla rete.

In pratica devono essere entrambi su Internet e attivati sulle liste di utenti Skype, il che significa che se l'altro utente non è connesso e attivo non è possibile fare la chiamata.

Questo riporta al problema di individuare quali debbano essere i computer da abilitare al Voice-ip Skype, poiché tali computer dovrebbero essere stabilmente su Internet ma, come già accennato, oggi per tutte le normali attività informatiche i computer sono connessi invece alla rete Stato e non ad Internet.

Sotto questo aspetto si può procedere ad una più accurata lista delle postazioni di lavoro con computer stabilmente connessi ad Internet che presentano particolari necessità di connettersi ad utenti predeterminati, attivabili con lo stesso protocollo, per i quali la soluzione del VOIP via computer si può dimostrare davvero efficace.

L'ultima considerazione, ma non meno importante, è relativa alla necessità di valutare l'impatto della telefonia IP sulle reti dati. Tralasciando le considerazioni tecniche relative all'effetto del VOIP sulla rete Internet derivata dalla telefonia (VDSL), attualmente sempre meno utilizzata, l'effetto dell'adozione di un simile protocollo sulla rete dati statale andrà monitorato attentamente per le connessioni Internet in VPN (con certificato di autenticazione e firewall). Per cui, in casi di gravi anomalie sulla rete dati, il servizio VOIP dovrà essere necessariamente messo in bassa priorità rispetto a tutti gli altri servizi informatici che devono essere sempre più garantiti, poiché sono quelli che rendono materialmente possibile il lavoro degli uffici pubblici. Inoltre, l'onere di dover gestire le nuove politiche di sicurezza dovute all'introduzione del servizio IP si va ad aggiungere a tutte le altre necessità di sicurezza, con conseguente aumento di costi e di impegno per il personale addetto alla gestione delle reti informatiche.

In sostanza posso anche rendere disponibile ai Consiglieri che lo richiedono questo riferimento. La risposta ha cercato di rappresentare quello che è già stato effettuato dall'accoglimento dell'istanza ad oggi o è possibile fare nelle due applicazioni, cioè quella del client quindi dei computers e quella dei centralini telefonici. Specifica anche quali sono le problematiche soprattutto per quanto riguarda l'impiego della rete dati dei computer ed in particolare quello che riguarda il livello di sicurezza da garantire su tale rete. Per ogni problematica viene indicata anche una strada successiva di approfondimento su come si possano affrontare le questioni, consapevoli che ogni iniziativa ha comunque dei costi e degli effetti collaterali - mi riferisco sempre alla sicurezza - per i quali valuteremo le possibili soluzioni ottimali ma non solo, anche il bilancio costi/benefici.”