

LINEA  
COMUNE

# Centro Servizi

Focus Anno 2016

 QITIL®

TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

 EXIN ON BEHALF OF  AXELOS

## Gli SLA eguagliano o superano le soglie previste contrattualmente

COD	SLA	ATTESO	RILEVATO	SCOSTAMENTO
SLA.1	Tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database (CSDB1 e CSDB2)	99,00%	99,92%	+0,92%
SLA.2	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema Icms (ICMSCMF)	98,50%	99,75%	+1,25%
SLA.3	Tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione (rilevato mediante test Nagios wget):	7 ms	7 ms	0%
SLA.4	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portale dei servizi	98,50%	99,25%	+0,75%
SLA.5	Tasso di accessibilità complessiva del sistema	98,00%	99,61%	+1,61%
SLA.6	Presa in carico della segnalazione	entro 1h lavorativa	Nessuno scostamento significativo	0%
SLA.7	Risposta via mail o telefonica	entro 6h lavorative	Nessuno scostamento significativo	0%
SLA.8	A) Intervento a seguito di segnalazione telefonica sulle cause del malfunzionamento	entro 2h dalla comunicazione	Nessuno scostamento significativo	0%
SLA.9	B) Tempestiva e circostanziata comunicazione agli uffici dell'ente per interruzioni impreviste dovute a malfunzionamenti	entro 30' da avvio intervento	Nessuno scostamento significativo	0%
SLA.10	C) Comunicazione all'utenza Per interruzioni che superino i 30 minuti	entro 60' da avvio intervento	Nessuno scostamento significativo	0%
SLA.11	D) Invio di report sui malfunzionamenti che hanno determinato interruzioni del servizio contenente se noti i dettagli relativi la problematica rilevata	Ogni 6 mesi	Ogni 3 mesi	50%

## SLA rilevati

Nell'anno 2016 sono stati gestiti complessivamente 4.788 ticket, così suddivisi per stato e livello di gestione

Stato	Gestiti al 1 Livello	Gestiti al 2 Livello	Totali
aperto	-	2	2
chiuso non di competenza	304	59	363
nuovo	-	1	1
risolto	2.383	2.039	4.422
Totali	2.687	2.101	4.788

**Ticket gestiti**

Il servizio di infrastruttura HW erogato dal CST nel 2016 ha registrato un uptime del **100%**.

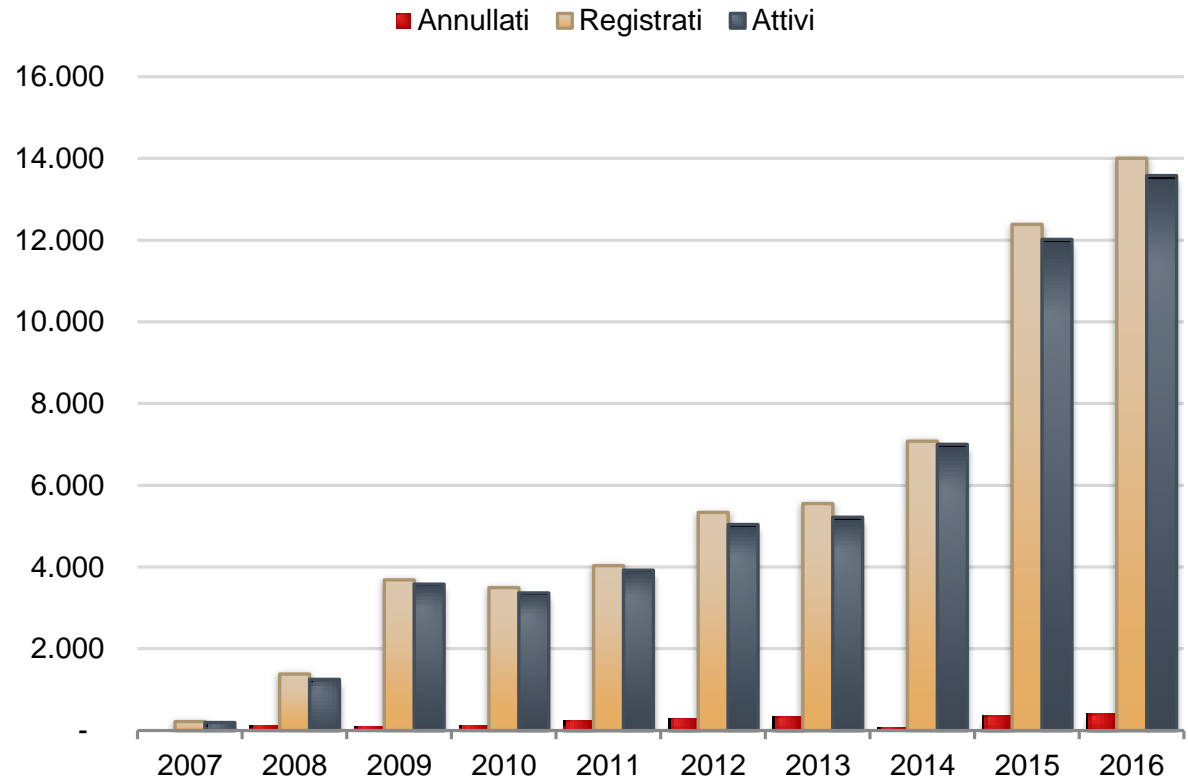
Specifiche del private cloud del CST:

- 96 CPU core
- 744 GB RAM
- 8 TB storage

Superati i **55.000 utenti** attivi del Centro Servizi, di cui oltre 7.000 registrati con CNS

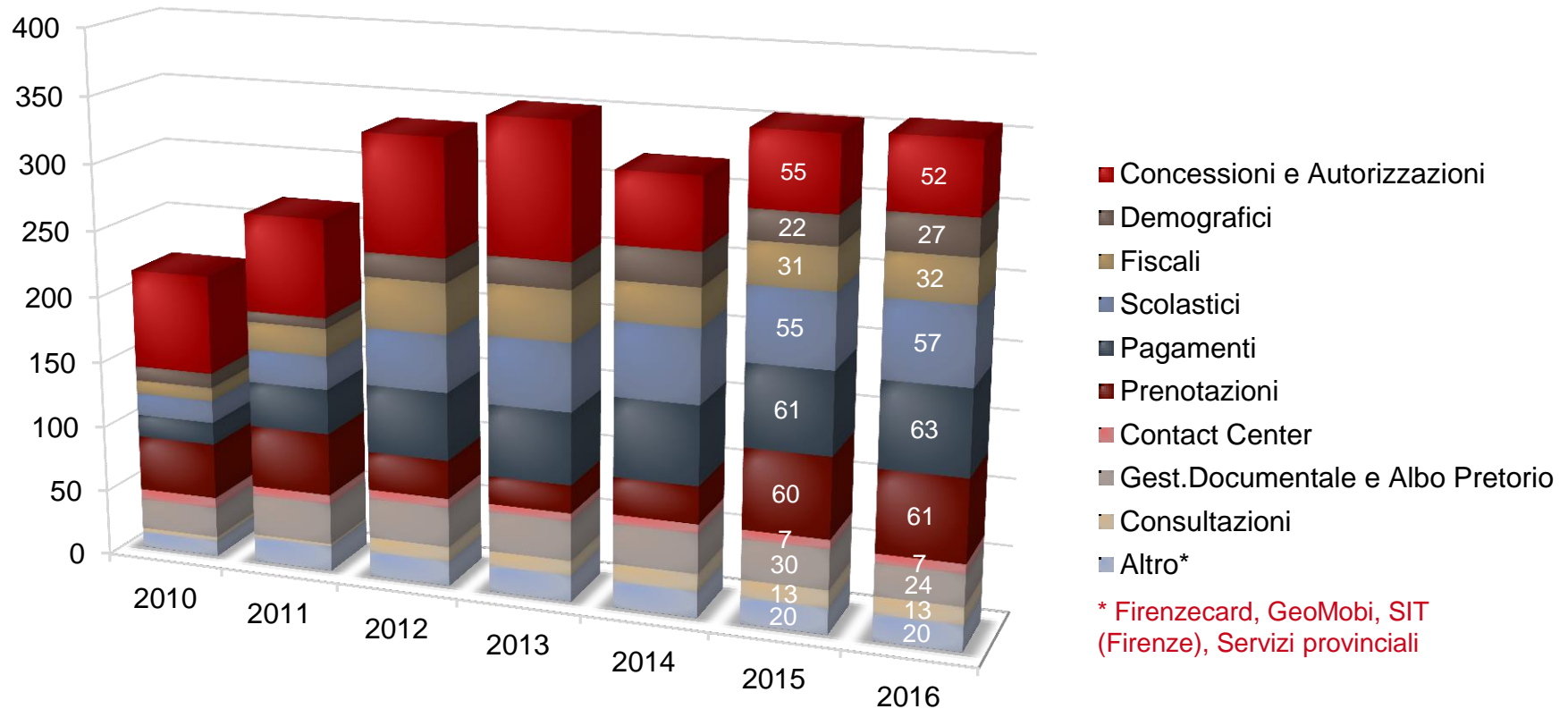
Grazie alla convenzione con gli Ordini professionali (*possono rilasciare credenziali per i propri associati*), il numero di rilasci si mantiene elevato come lo scorso anno.

Anno	Credenziali attive	di cui CNS
2007	198	
2008	1.254	
2009	3.585	
2010	3.369	5
2011	3.926	116
2012	5.044	345
2013	5.222	680
2014	7.007	905
2015	12.022	2.236
2016	13.584	2.838
Totale	55.211	7.125



## Credenziali di accesso

Al 31/12/2016 risultano attivi **356** servizi al cittadino



L'offerta complessiva risulta **superiore di 2 unità** rispetto al 2015.  
Tale saldo è il risultato di:

17 disattivazioni



19 nuove attivazioni

**Servizi attivi**

- Globalmente l'utilizzo è del **21% superiore** rispetto allo scorso anno
- Aumentano i servizi A&C/Suap grazie ai 30.000 accessi al nuovo servizio *Pratiche edilizie*
- Grazie alla convenzione con l'Ordine degli Avvocati, si conferma l'aumento di accessi ai servizi demografici (*Richieste certificati e visure anagrafiche*)
- A pieno regime dal 2016 l'agenda prenotazioni: oltre 30.000 prenotazioni confermate
- In calo solo l'albo pretorio ed i pagamenti online, dovuto in parte alla nuova modalità di acquisto multiplo della *Firenze Card*

Categoria servizi		Anno 2015	Anno 2016	Diff %
SOL Servizi On Line	A&C e SUAP	114.877	156.124	35,9%
	Demografici	79.831	125.107	56,7%
	Fiscali	44.954	53.702	19,4%
	Scolastici	97.257	121.958	25,4%
	Pagamenti	111.866	110.509	-1,2%
<b>Totale SOL</b>		<b>448.785</b>	<b>567.400</b>	<b>+26,4%</b>
Agenda prenotazioni		3.739	31.340	+738,0%
Contact Center (Casi tracciati)		271.958	307.363	13,0%
Albo Pretorio		59.841	47.257	-21,0%
Consultazioni		25.305	28.123	11,1%
<b>Totale</b>		<b>809.628</b>	<b>981.483</b>	<b>21,2%</b>

## Utilizzo per categoria di servizi: confronto 2016 / 2015

Cresce l'uso dei dispositivi mobile per la navigazione all'area servizi

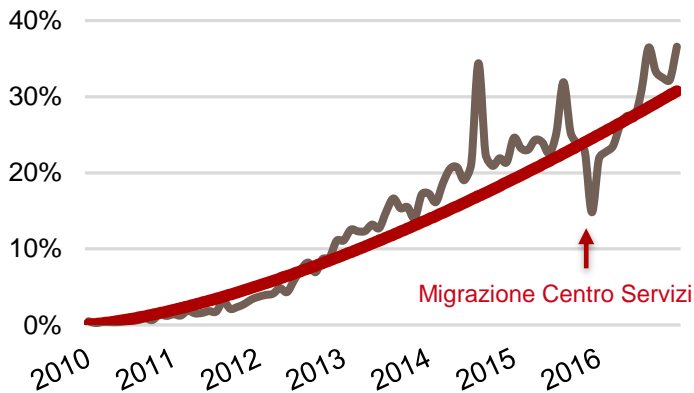


Desktop  
70,2%

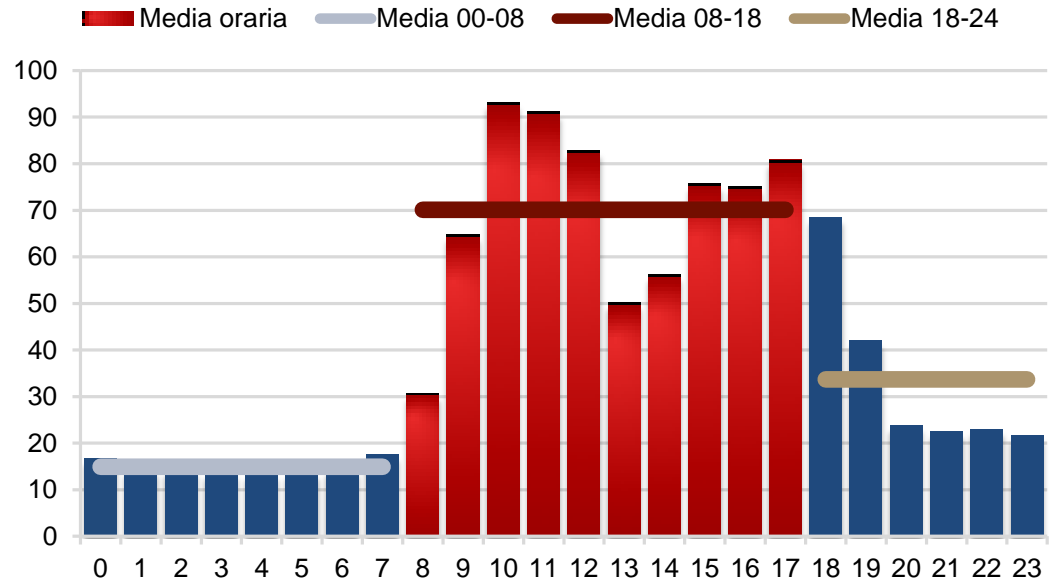


Smartphone e tablet  
29,8%

Trend quota mobile



Il 39% degli accessi avviene tra le 18:00 e le 08:00, ovvero **al di fuori degli orari di sportello**



00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
17	72	35

# Statistiche su modalità di accesso



## SOL : Servizi on line al cittadino ed imprese

- Concessioni ed autorizzazioni
- Demografici
- Fiscali
- Scolastici
- Pagamenti online

**2,2 milioni**  
di accessi  
dal 2012

Anno 2012  
315.665

Anno 2013  
461.387

Anno 2014  
448.773

Anno 2015  
448.785

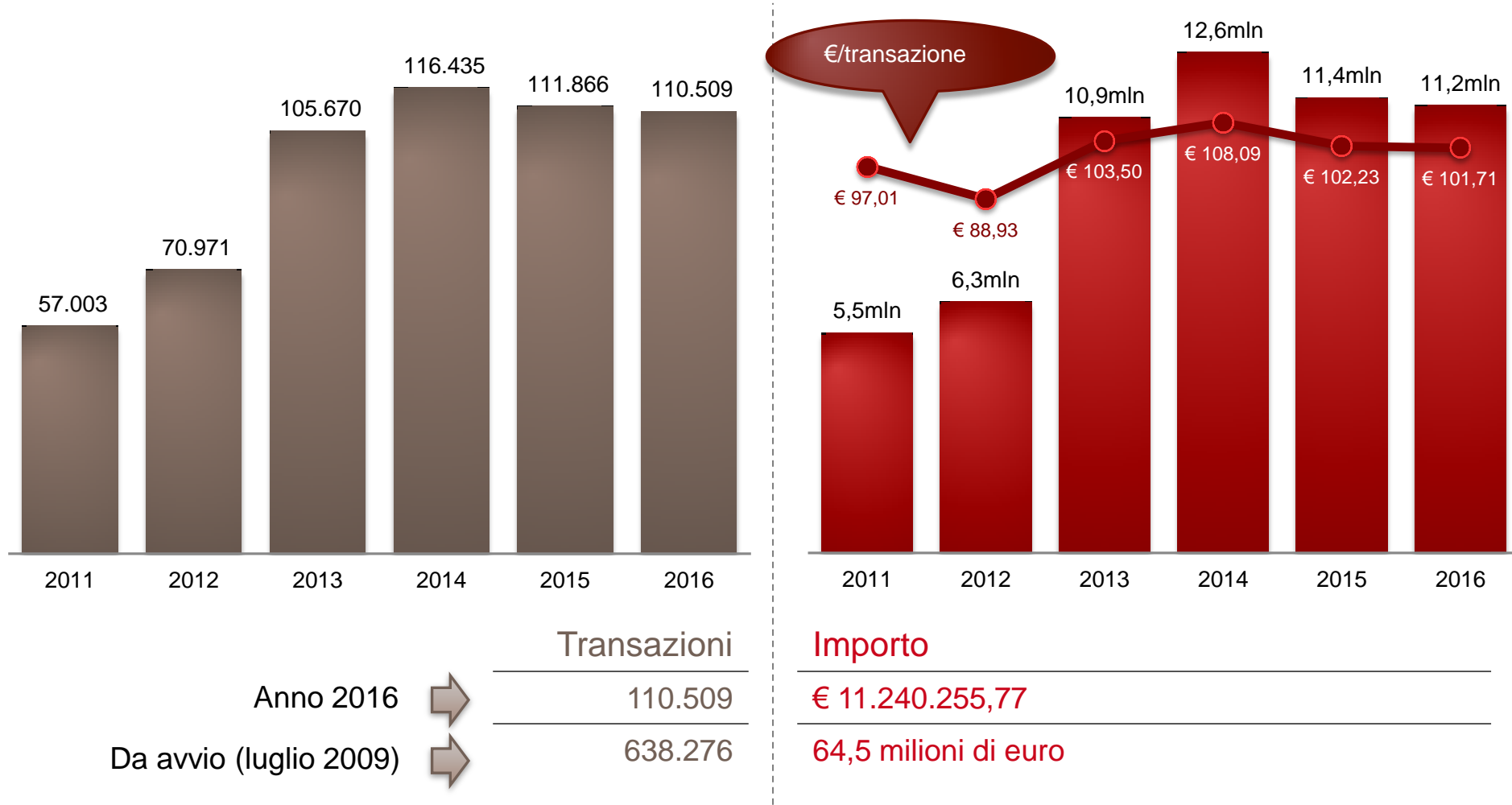
**Anno 2016**  
**567.400**

Superati per la prima volta i  
500.000 accessi l'anno

### Utilizzo servizi negli ultimi 5 anni

Oltre 64 milioni di euro dal 2009 ad oggi

Il numero di operazioni risente della nuova modalità di acquisto multiplo della Firenze Card in un'unica transazione



**Pagamenti: transazioni**

## -1,2% di operazioni (-1.357) e -1,7% di importo transato (-195k €)

Ente	2015		2016		Variazione	
	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo
Comune di Bagno a Ripoli	545	€ 21.502,52	447	€ 23.738,95	-18%	10%
Comune di Borgo San Lorenzo	684	€ 31.718,99	534	€ 27.149,91	-22%	-14%
Comune di Dicomano	2	€ 21,03	1	€ 0,26	-	-
Comune di Fiesole	22	€ 1.899,06	426	€ 29.429,73	1836%	1450%
Comune di Firenze	77.153	€ 8.876.647,56	91.920	€ 8.826.771,98	19%	-1%
Comune di Pontassieve	425	€ 17.653,09	498	€ 19.483,94	17%	10%
Comune di Reggello	207	€ 32.768,93	352	€ 43.076,98	-	-
Comune di Scandicci	1.357	€ 100.100,52	1.112	€ 66.359,14	-18%	-34%
Comune di Sesto Fiorentino	1.641	€ 81.381,89	1.806	€ 111.493,96	10%	37%
Comune di Vicchio	48	€ 3.455,46	34	€ 2.011,79	-29%	-42%
Città Metropolitana	428	€ 75.617,51	507	€ 78.725,13	18%	4%
Firenze CARD	29.354	€ 2.192.923,00	12.872	€ 2.012.014,00	-56%	-8%
<b>Totale</b>	<b>111.866</b>	<b>€ 11.435.689,56</b>	<b>110.509</b>	<b>€ 11.240.255,77</b>	<b>-1,2%</b>	<b>-1,7%</b>

### Principali variazioni **positive**

Pag. contravv. spontaneo (FI) : +20.500, +1,2 mln€

Multe in inglese (FI) : +8.500, +1,5 mln€

Imposta di soggiorno (FI) : +86%, +159.000€

### Principali variazioni **negative**

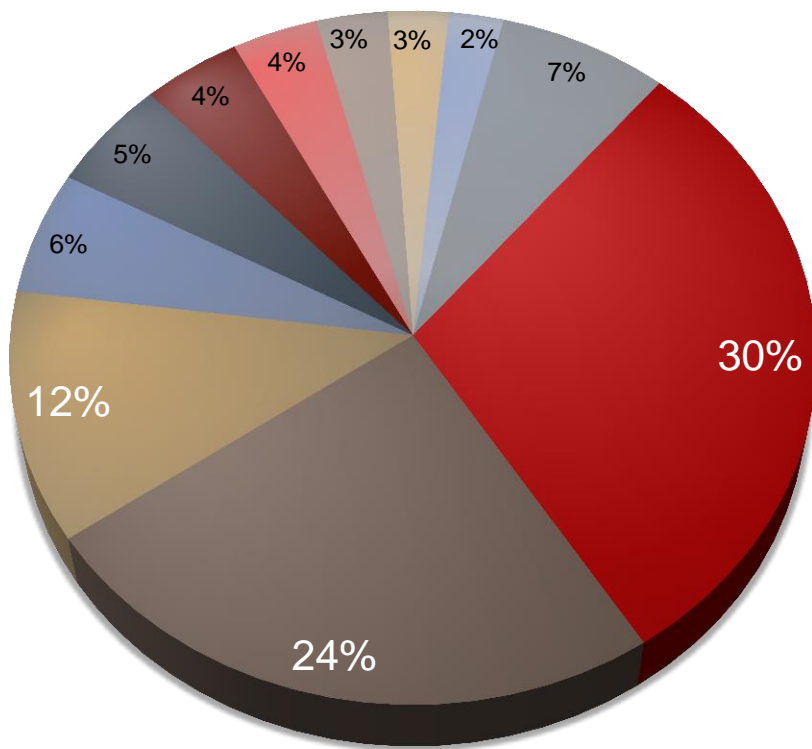
Multe italiano (Firenze): -15.000, -943.000€  
(Sostituito dal pagamento contravvenzioni  
spontaneo)

Contrassegni Buspass (FI): -8.000, -2,8 mln€  
(Disattivato nel 2016)

Firenze Card : -56%, -180.000€  
(Calo di operazioni dovuto all'acquisto combinato di  
2 o più Card)

## Pagamenti: confronto 2016 / 2015




- Servizio più utilizzato e maggior transato complessivo: **Pagamento multe in inglese**
- Transato **Firenze Card** superiore ai 2 milioni di euro



Servizio	Operazioni	Importo
<b>Servizio di pagamento multe in inglese</b>	<b>32.912</b>	<b>€ 4.100.543,40</b>
Pag. contravvenzioni spontaneo	27.086	€ 1.705.819,41
Firenze card	12.872	€ 2.012.014,00
Servizio di pagamento multe in italiano	6.362	€ 454.078,89
Pagamento diritti ed oneri SUAP	5.762	€ 263.170,42
Servizio di pagamento multe in francese	4.646	€ 486.886,88
Pratiche edilizie	4.045	€ 282.215,91
Tassa di soggiorno	3.364	€ 532.096,96
Servizio di pagamento multe in tedesco	2.855	€ 294.480,21
Ricarica crediti accesso ZTL	2.587	€ 216.987,86
Altro	8.018	€ 891.961,83

## Pagamenti: i 10 servizi più utilizzati nel trimestre

Comuni	Rete civica rel. 2016	Portale servizi rel. 2016	Area Servizi 2017	Gestione Documentale	App istituzionale	RPC-SUAP	TELEMACO	CED Multiente
Bagno a Ripoli	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	
Barberino	✓ online	✓ online	wip	✓ online				
Borgo S.Lorenzo	✓ online	✓ online	wip	✓ online	wip			
Città Metropolitana	Non interessa	✓ online	wip	✓ online	Non interessa		✓ online	Non interessa
Dicomano	✓ online	✓ online	wip	✓ online	wip			✓ Coperto
Fiesole	Non interessa	✓ online	wip	✓ online		✓ online		
Firenze	Non interessa	✓ online	wip	✓ online	Non interessa			Non interessa
Firenzuola	wip	✓ online	wip	✓ online			✓ online	
Londa	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Marradi	wip	wip	wip	wip				
Palazzuolo	wip	✓ online	wip	✓ online			✓ online	
Pelago	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Pontassieve	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Reggello	wip	✓ online	wip	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Rignano	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online		
Rufina	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
San Godenzo	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Scandicci	wip	✓ online	wip	✓ online	wip	✓ online	✓ online	
Scarperia e San Piero	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store			
Sesto fiorentino	✓ online	✓ online	wip	✓ online	wip	✓ online	✓ online	✓ online
UCM	✓ online	✓ online	wip	✓ online	NA			
UCVV	wip	wip	wip	wip	NA	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Vaglia	wip	wip	wip	wip				
Vicchio	✓ online	✓ online	wip	✓ online				
UC Chianti	✓ online	✓ online	✓ online	✓ online				
Tavarnelle	✓ online	✓ online	✓ online	✓ online	wip			
S.Casciano	wip	✓ online	wip	wip	wip			
Barberino V.E.	wip	✓ online	wip	wip	wip			

	Attività completata
	Attività non richiesta
	Attività in corso

## Dispiegamento CST al 31/12/2016