



CENTRO SERVIZI TECNOLOGICO

FOCUS ANNO 2017






TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

⇒ XIN ON BEHALF OF Q AXELOS

DISPIEGAMENTO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2017

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

 Attività completata
 Attività non richiesta
 Attività in corso

SLA 2017

COD	SLA	ATTESO	RILEVATO	SCOSTAMENTO
SLA.1	Tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database (CSDB1 e CSDB2)	99,0%	100,0%	+1,00%
SLA.2	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema lcms (CSICMS)	98,50%	99,996%	+1,496%
SLA.3	Tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione (rilevato mediante test Nagios wget):	7 ms	7ms	-
SLA.4	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portale dei servizi (CSCMS)	98,50%	99,997%	+1,497%
SLA.5	Tasso di accessibilità complessiva del sistema (Media valori CSDB1, CSDB2, CSCMS, CSICMS, CSBO)	98,00%	99,998%	+1,998%
SLA.6	Presenza in carico della segnalazione	entro 1h lavorativa	Entro 1h lavorativa	-
SLA.7	Risposta via mail o telefonica	entro 6h lavorative	entro 6h lavorative	-
SLA.8	Intervento a seguito di segnalazione telefonica sulle cause del malfunzionamento	entro 2h dalla comunicazione	entro 2h dalla comunicazione	-
SLA.9	Tempestiva e circostanziata comunicazione agli uffici dell'ente per interruzioni impreviste dovute a malfunzionamenti	entro 30' da avvio intervento	entro 30' da avvio intervento	-
SLA.10	Comunicazione all'utenza per interruzioni che superino i 30 minuti	entro 60' da avvio intervento	entro 60' da avvio intervento	-
SLA.11	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	Prestazione migliorativa

SERVIZI
INFRASTRUTTURALI



ARCHITETTURA E PRESTAZIONI



79 ambienti di produzione



35 ambienti di staging



96 CPU / 230 GHz erogati



766 GB di memoria



6 TB di dati gestiti



8 Gbit/s di accesso ai dati



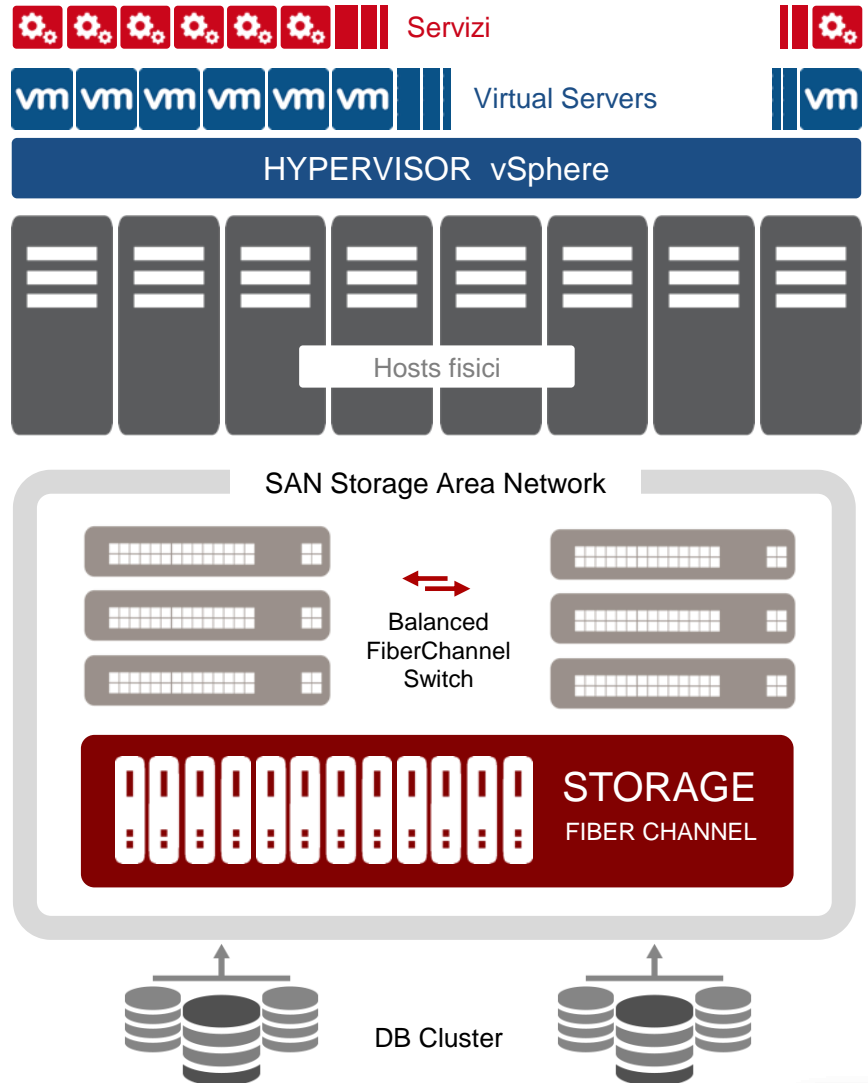
2 Gbit/s network interno



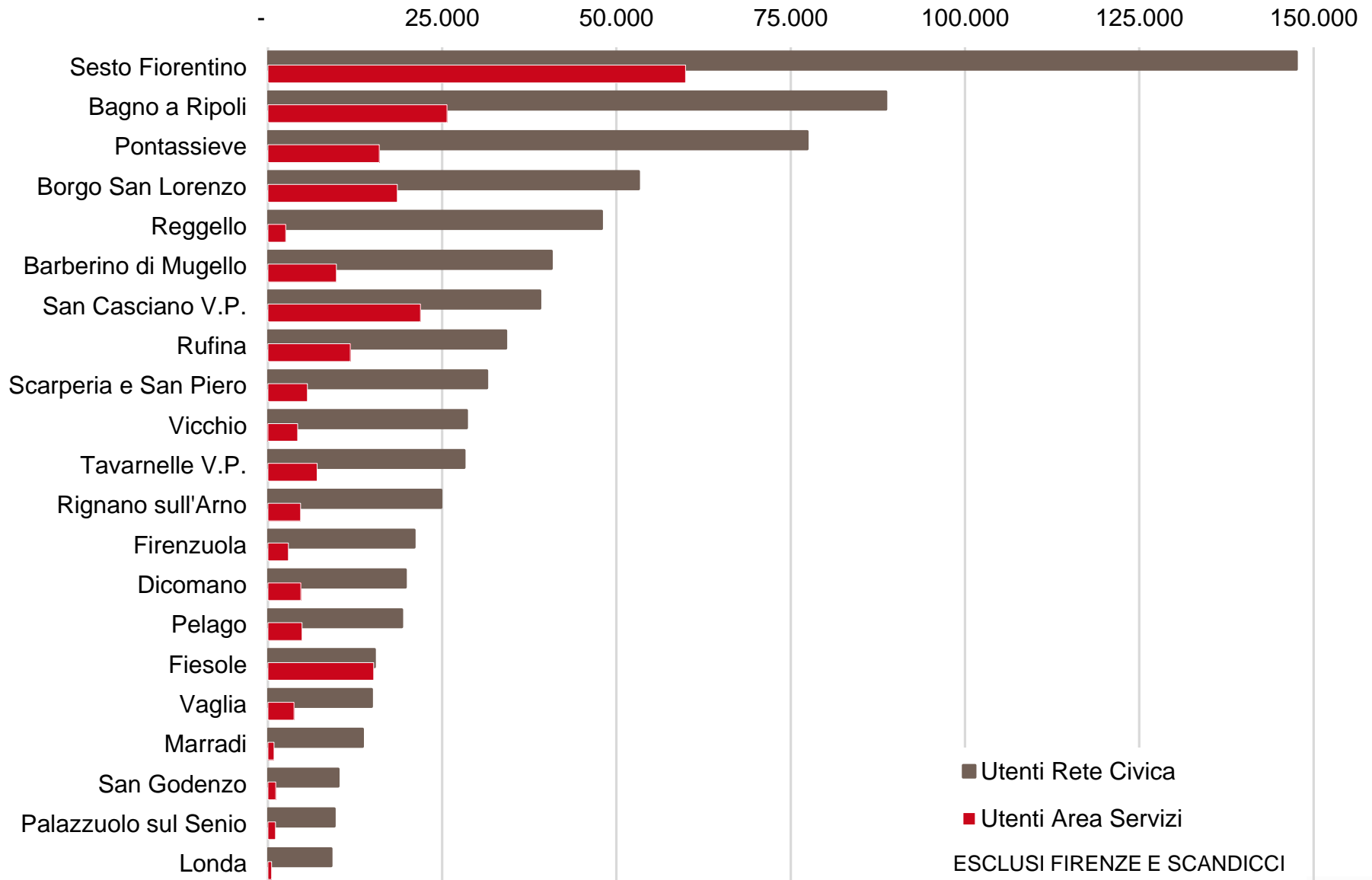
5 DB con 1,27 TB gestiti



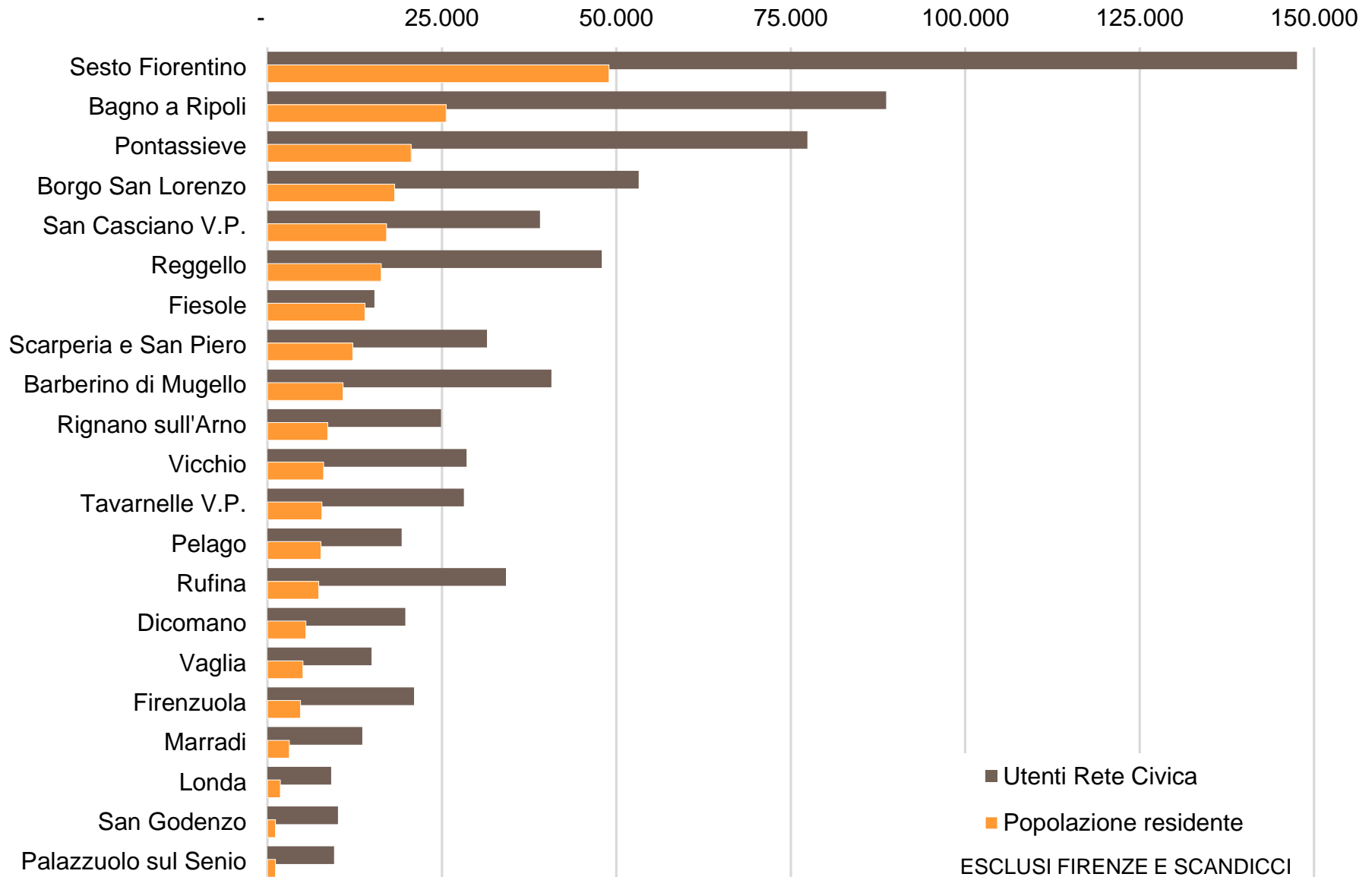
16,9 TB di backup su 79 server



UTENTI RETE CIVICA E AREA SERVIZI



ACCESSI RETE CIVICA SU POPOLAZIONE RESIDENTE



PORTALE DEI SERVIZI: SERVIZI ATTIVI PER ENTE

171
servizi

332
dispiegamenti

AL 31.12.2017

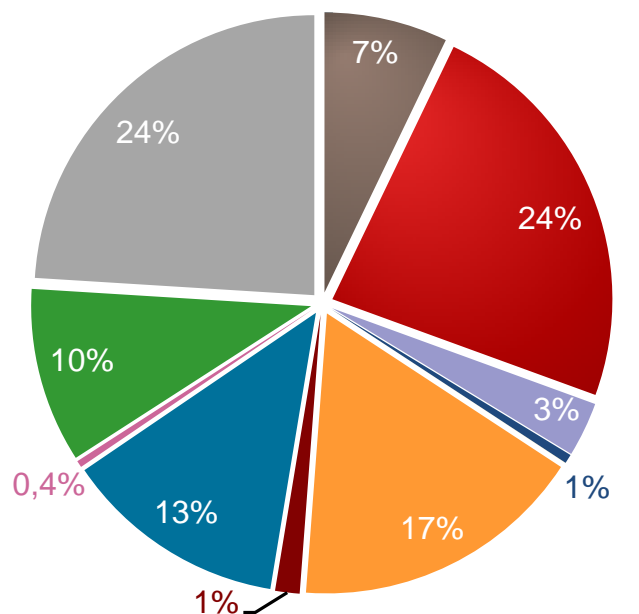
Dispiegamento:
Il servizio è
moltiplicato per il
numero di enti in
cui esso è in uso

ENTE	AMBIENTE E TERRITORIO	ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADIN.	ARTE, CULTURA E TURISMO	CASA E PATRIMONIO	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	ISTRUZIONE E FORMAZIONE	LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO	SICUREZZA DEL CITTADINO E PR.INT.	SPORT E TEMPO LIBERO	TRASPORTI E VIABILITA'	TRIBUTI	URBANISTICA, EDIL. E LAVORI PUBBLICI	di cui PAGAMENTI	di cui PRENOTAZIONI	TOTALE
Bagno a Ripoli		7			2	4	2	3		3	2	5	8	4	28
Barberino M.Ilo					2			1							3
Barberino V.Elsa					2			1			2				5
Borgo S.Lorenzo	1	6			3	14	1	1			1		4		27
Dicomano		6			2	10					3		4		21
Fiesole					2	1	1	1			4		4	10	9
Figline-Incisa V.no											2				2
Firenze	12	13	6	5	1	17	2	7	1	2	18	4	25	25	88
Firenzuola					2										2
Londa					2										2
Marradi					2										2
Palazzuolo					2										2
Pelago					2						1			2	3
Pontassieve					2	8		1					3		11
Reggello					2	4		1				1	6		8
Rignano S.Arno					1		1								2
Rufina					2										2
S.Casciano V.P.		3			2			1			2				8
S.Godenzo					2										2
Scandicci	4	4			2	1	1	2		2		1	1		17
Scarperia-San Piero		5			2	6									13
Sesto F.no		7			2	2	7	1			2	5	2	12	26
Tavarnelle V.P.		3			2		1	1			3				10
Vaglia					2										2
Vicchio					2	7					17		4		26
U.C. Chianti					1										1
U.C. Mugello					2						2				4
U.C. V.no V.Sieve					1		1				2				4
Città Metropolitana					1			1					1		2
Totale	17	54	6	5	52	74	17	22	1	7	61	16	62	53	332

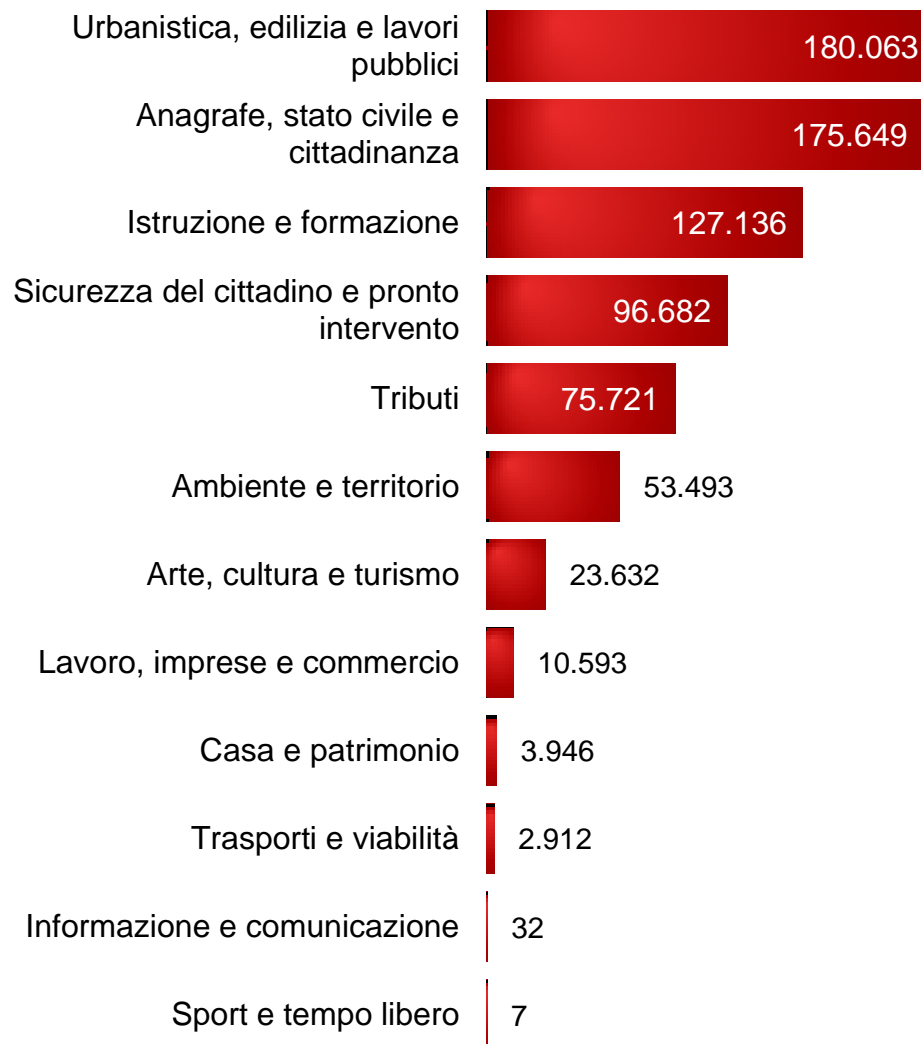
PORTALE DEI SERVIZI: SERVIZI UTILIZZATI PER ENTE E CATEGORIA

ENTE	AMBIENTE E TERRITORIO PAGAMENTI	ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADINANZA PAGAMENTI	ARTE, CULTURA E TURISMO PAGAMENTI	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PAGAMENTI	ISTRUZIONE E FORMAZIONE PAGAMENTI	LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO PAGAMENTI	SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO PAGAMENTI	TRASPORTI E VIABILITA' PAGAMENTI	TRIBUTI PAGAMENTI	URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI PAGAMENTI	PRENOTAZIONI	TOTALE										
Bagno a Ripoli		1.859			17	533	26	39	296	62	728	1.360	4.920									
Barberino M.Ilo								39					39									
Borgo S.L.	5	68		32	607	455	2	160		16			1.345									
Dicomano		6	6		953								965									
Fiesole					67	46		549		497	15	179	1.353									
Figline-Incisa V.no									114				114									
Firenze	53.242	246	129.394	335	123	23.330		117.663	4.320	2	5.653	23.226	65.056	2.850	67.412	5.030	168.037	3.708	23.341	692.968		
Firenzuola																						
Londa																						
Marradi		84																				
Palazzuolo																						
Pelago		300																				
Pontassieve					21				642													
Reggello		253	1		68	7			259			30										
Rignano S.Arno							166					50										
Rufina							1.283															
S.Godenzo																						
Scandicci		26.666			733		1.261		667	1.197												
Scarperia-San Piero		288			1																	
Sesto F.no		305	136		2.190		1.621		1.680			404								2.607		
Vaglia		732																				
Vicchio					34							9	24									
U.C. Mugello												117										
U.C. V.no V.Sieve		496										919										
Città Metropolitana									2.872				1									
Totale	53.247	246	160.451	478	123	23.330	32	-	122.270	4.866	4.914	5.679	24.131	72.551	-	2.912	70.250	5.086	168.037	3.738	27.525	749.866

PORTALE DEI SERVIZI: RIPARTIZIONE UTILIZZO PER CATEGORIA



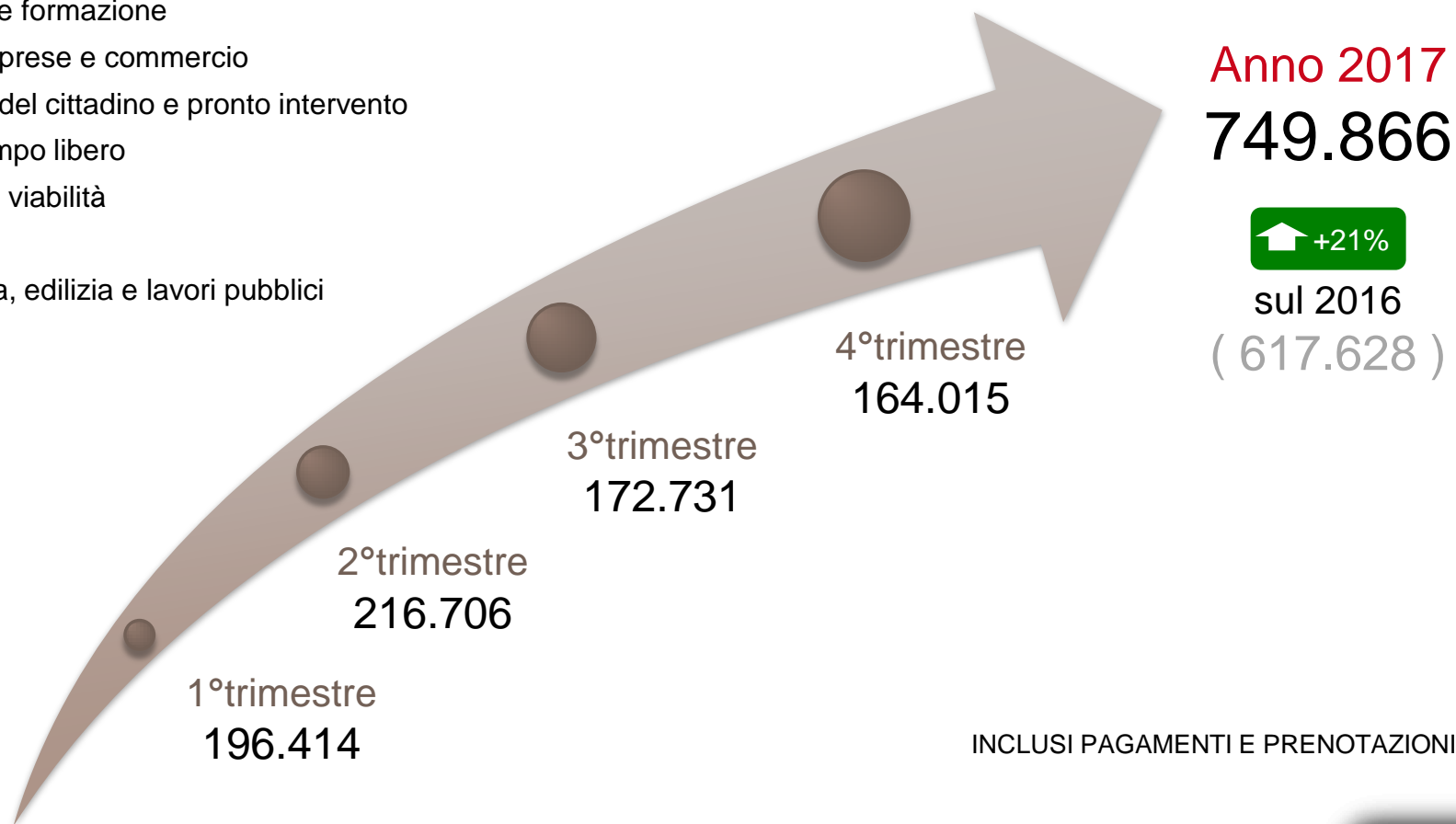
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura e turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici



INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

PORTALE DEI SERVIZI: UTILIZZO SERVIZI ONLINE

- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura e turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici



PORTALE DEI SERVIZI: CONFRONTO UTILIZZO PER CATEGORIA

In aumento

- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
- Istruzione e formazione
- Arte, cultura e turismo

In diminuzione

- Ambiente e territorio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza

Utilizzo globalmente superiore del **21%** rispetto all'anno 2016

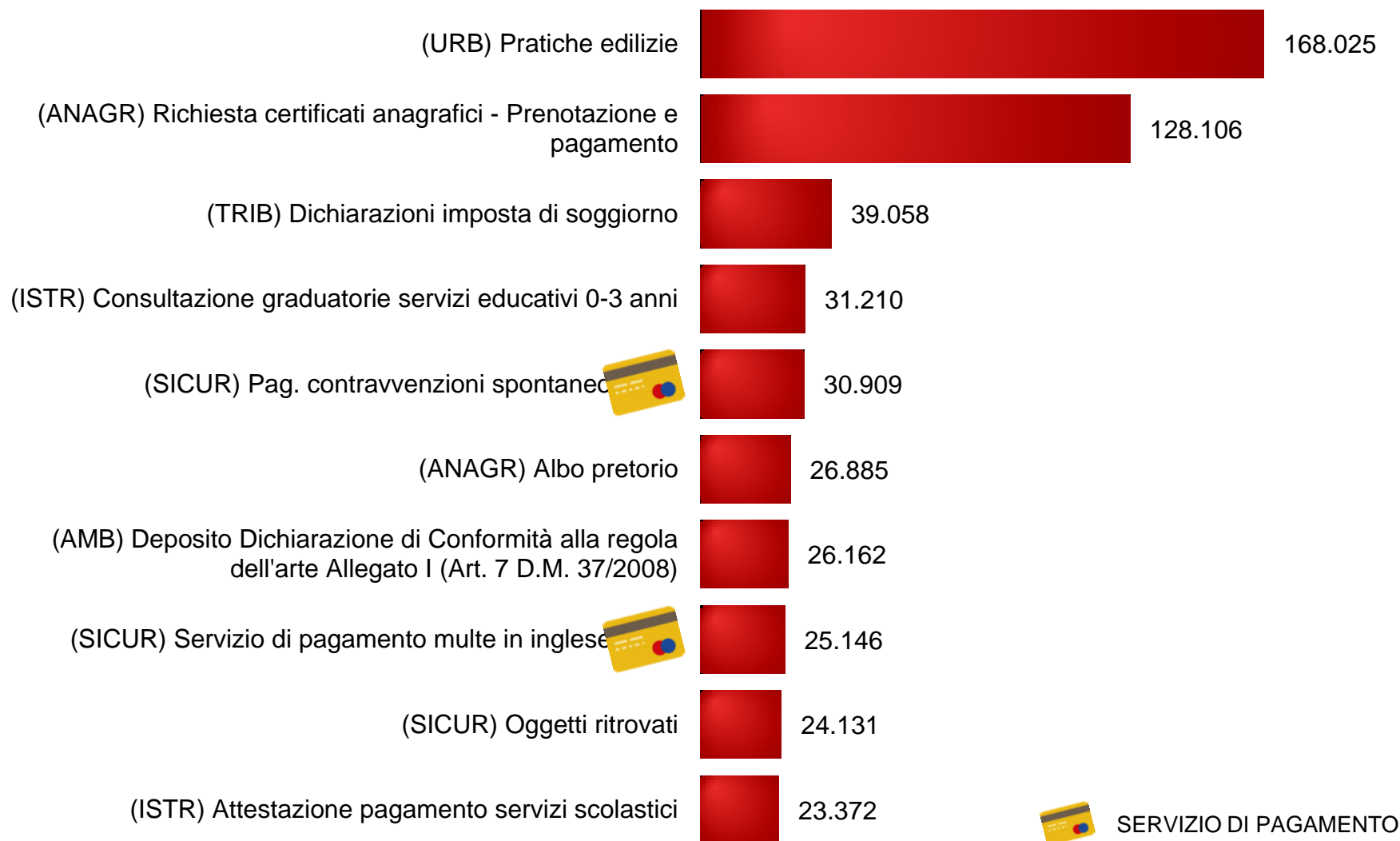
Categoria servizi	2016	2017	Diff %
Ambiente e territorio	105.072	53.493	-49%
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	186.012	175.649	-6%
Arte, cultura e turismo	16.850	23.632	40%
Casa e patrimonio	3.902	3.946	1%
Informazione e comunicazione	33	32	-3%
Istruzione e formazione	82.264	127.136	55%
Lavoro, imprese e commercio	10.680	10.593	-1%
Sicurezza del cittadino e pronto int.	104.768	96.682	-8%
Sport e tempo libero		7	
Trasporti e viabilità	2.610	2.912	12%
Tributi	64.281	75.721	18%
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	41.156	180.063	338%
Totale	617.628	749.866	21%

INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

PORTALE DEI SERVIZI: PRINCIPALI VARIAZIONI PER CATEGORIA

AMBIENTE E TERRITORIO	-57.553	Deposito attestato di prestazione energetica (A.P.E.)	DISATTIVATO
ANAGRAFE E STATO CIVILE	+14.777	Richiesta certificati anagrafici	
	-4.844	Visure anagrafiche e di stato civile	
ARTE, CULTURA E TURISMO	+7.857	Pagamento biglietti Musei Civici Fiorentini	NUOVO 2017
	-3.075	Rilascio contrassegni Buspass	DISATTIVATO
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	+23.372	Attestazione pagamento servizi scolastici	NUOVO 2017
	+20.079	Domanda di agevolazione tariffaria	NUOVO 2017
	-3.593	Iscrizione asilo nido mese di luglio	
SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	+3.773	Pagamento contravvenzioni spontaneo	
	-7.806	Pagamento multe in inglese	
TRIBUTI	+7.626	Dichiarazioni imposta di soggiorno	
	+4.12	Dichiarazione TARI locazioni turistiche	NUOVO 2017
URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	+138.126	Consultazione pratiche edilizie	

PORTALE DEI SERVIZI: I 10 SERVIZI ONLINE PIU' RICHIESTI

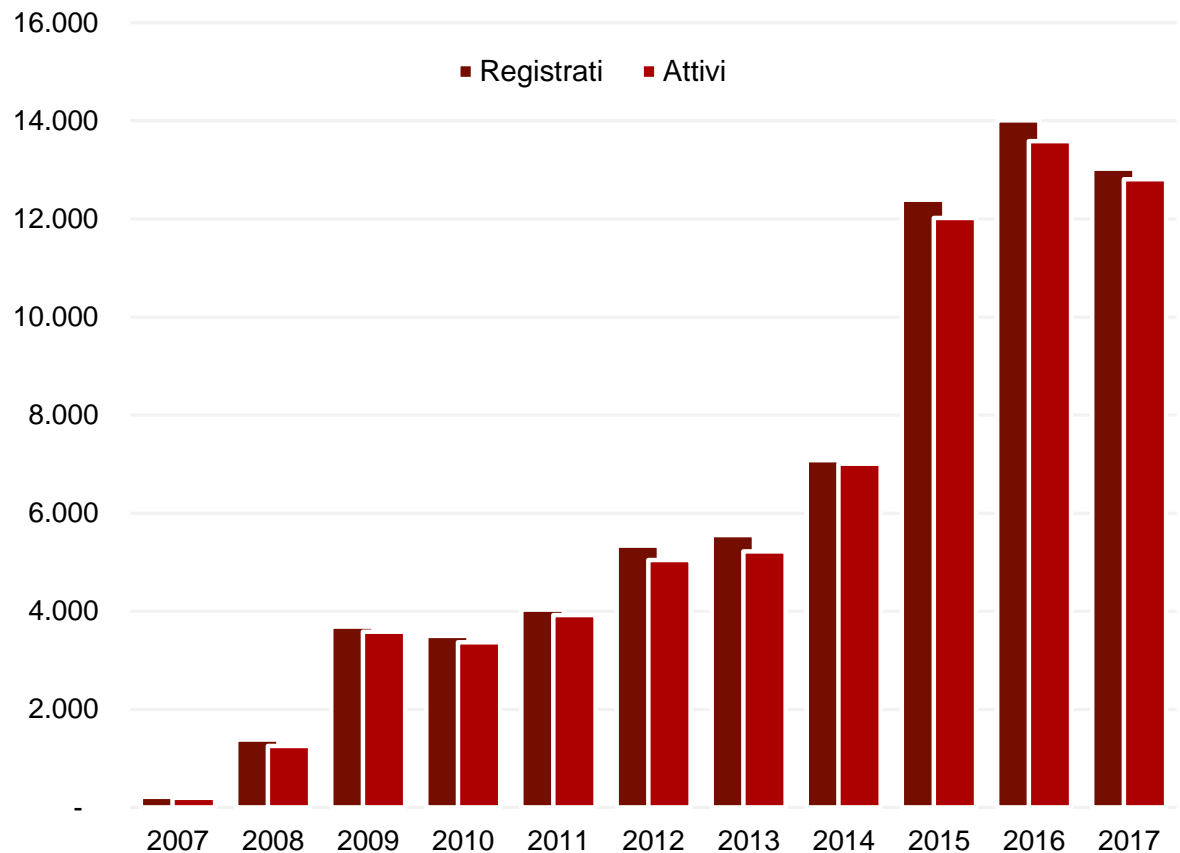


GESTIONE IDENTITÀ 055055

68.018 utenti attivi, di cui oltre 11.000 registrati con CNS

(in aumento del 38% nel 2017)

Anno	Credenziali attive	<i>di cui CNS</i>
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
2017	12.807	3.935
Totale	68.018	11.060



SERVIZI DI ESERCIZIO



L'UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI

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



Desktop

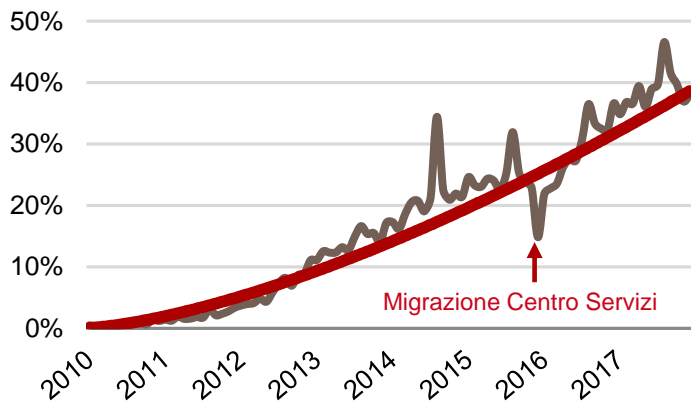
61%



Smartphone e tablet

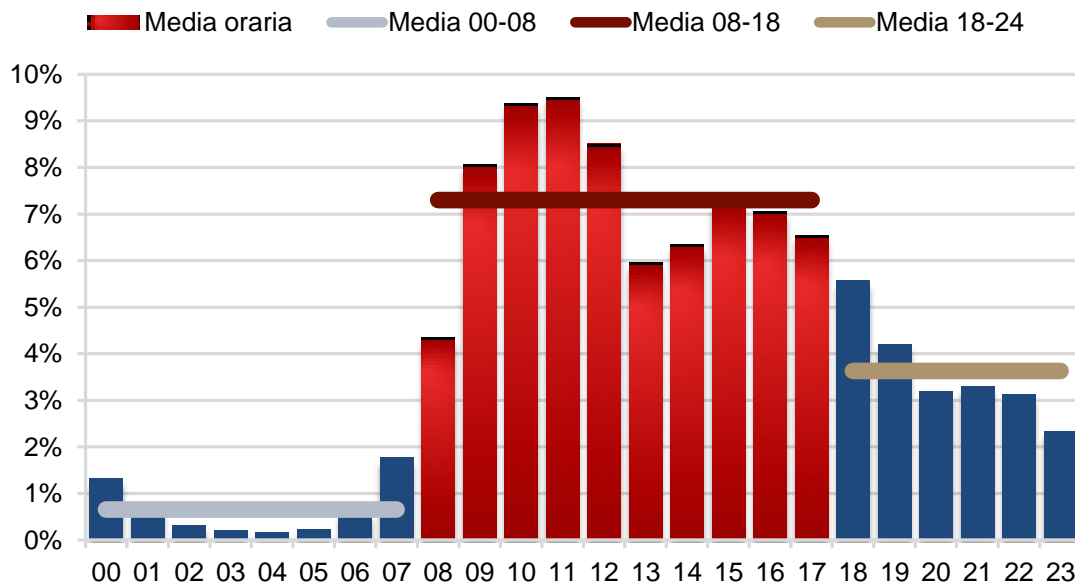
39%

Trend quota mobile



Il **27%** degli accessi avviene tra le 18:00 e le 08:00, ovvero fuori dagli orari di sportello

Ripartizione utenti nelle ore del giorno

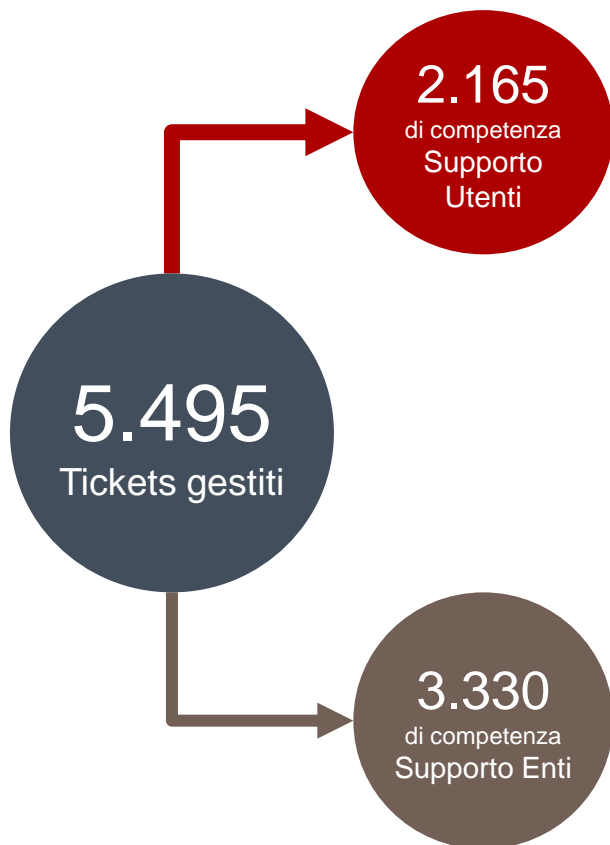


Media utenti/ora per fascia oraria

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
16	176	87

HELP DESK CST

Dal 1 gennaio al 31 dicembre sono stati gestiti complessivamente **5.495** tickets



	Anno 2017
Aperto	-
Risolto - non di competenza	29
Risolto	2.136
Tot Gestiti	2.165

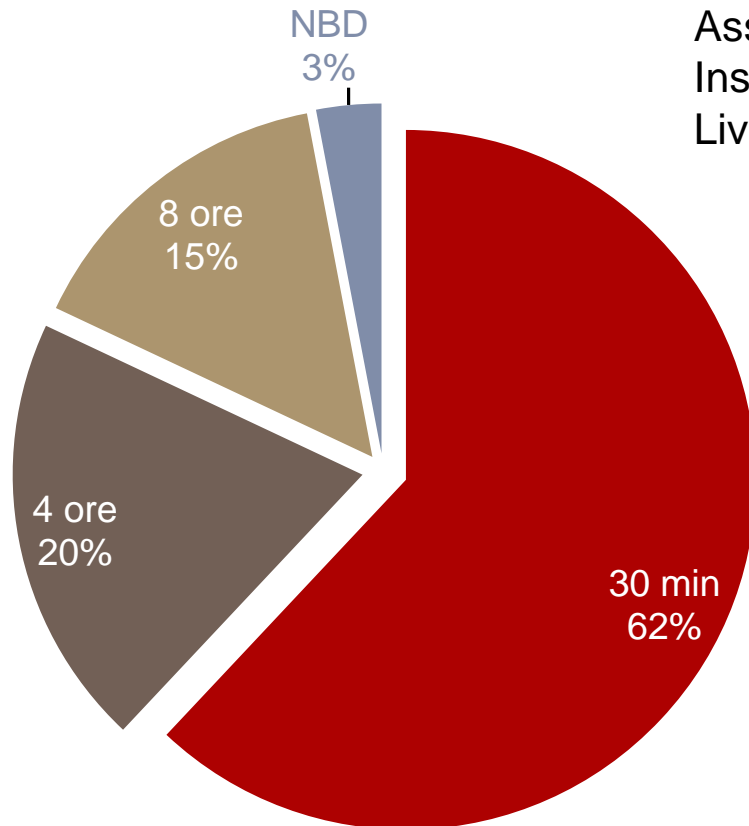
100%
Risolti

	Anno 2017
Aperto	10
Risolto - non di competenza	87
Nuovo	-
Risolto	3.233
Tot Gestiti	3.330

99,7%
Risolti

SUPPORTO CED ENTI

Circa **2.800** interventi nell'anno
nei 7 comuni



30 min

Assistenza tecnica **ordinaria**

Installazioni hw e sw, riconfigurazioni periferiche

Livello difficoltà **basso**

4 ore

Assistenza **ordinaria e/o straordinaria**

Installazioni e configurazioni hw e sw

Livello difficoltà **medio/basso**

8 ore

Assistenza **straordinaria**

Installazioni e configurazioni hw e sw

Livello difficoltà **medio/alto**

Next Business Day

Assistenza tecnica **straordinaria**

Installazioni e configurazioni **complesse**

Livello difficoltà **elevato**

SONDE DI STATO DELL'ESERCIZIO

Al 31 dicembre 2017 sono attive **473** sonde Nagios e sono stati monitorati un totale di 16.208 tra alert e warning, pari a circa il **+43%** il numero di messaggi monitorati nello stesso periodo anno precedente.



	2016	2017
GEN	711	676
FEB	634	923
MAR	814	1.130
APR	1.016	1.712
MAG	980	2.483
GIU	748	1.148
LUG	472	1.551
AGO	578	1.149
SET	327	1.396
OTT	1.001	1.639
NOV	938	1.472
DIC	1.080	929
TOTALE	9.299	16.208

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

Per ulteriori chiarimenti o approfondimenti
SUPPORTOENTI@LINEACOMUNE.IT

www.lineacomune.it

