



# CENTRO SERVIZI TECNOLOGICO

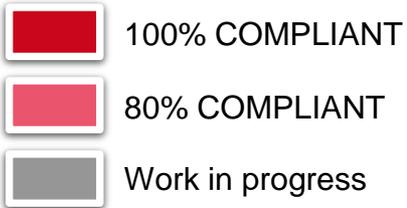
FOCUS ANNO 2018



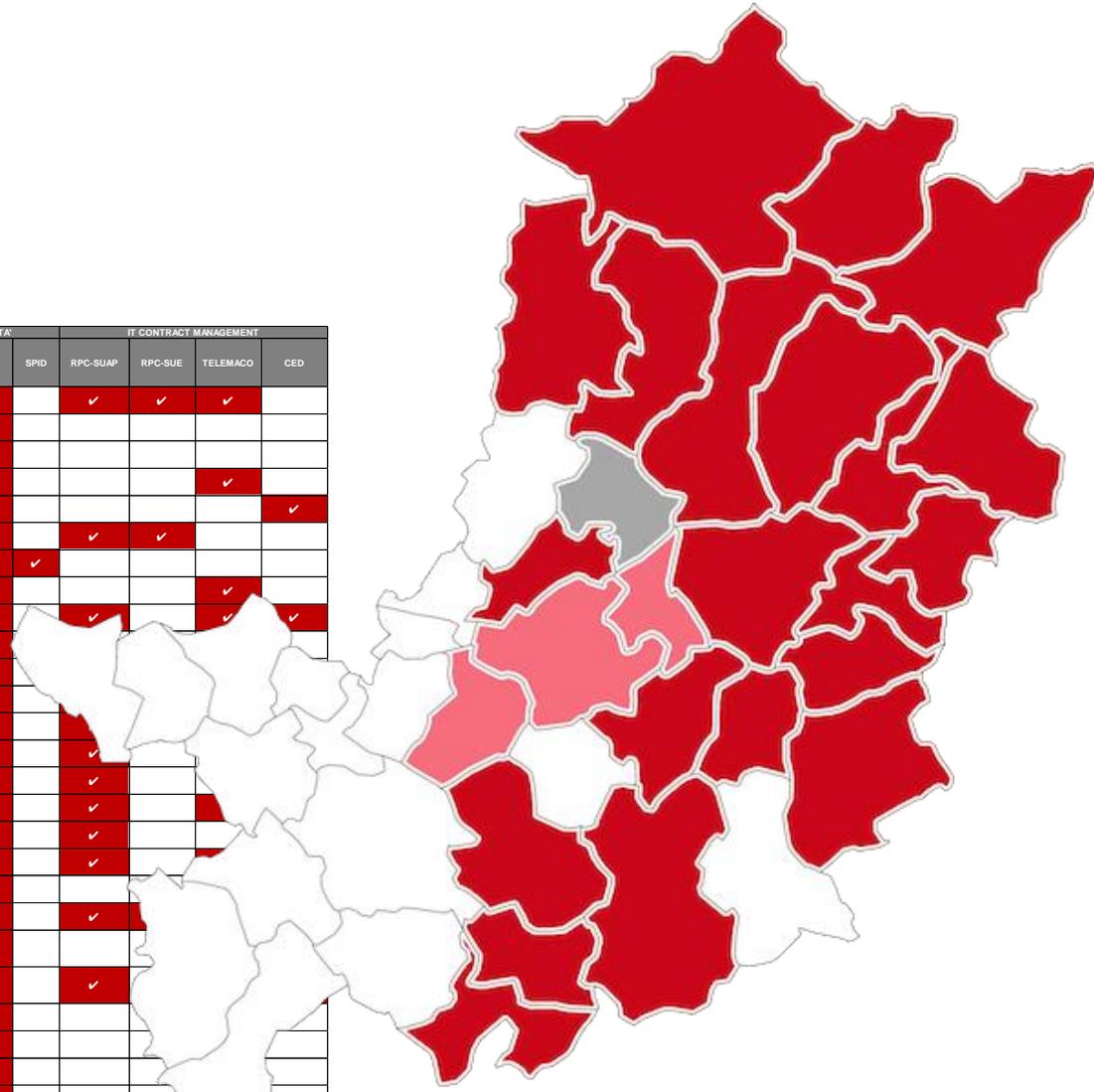
TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

⇒ XIN ON BEHALF OF Q AXELOS

# DISPIEGAMENTO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2018

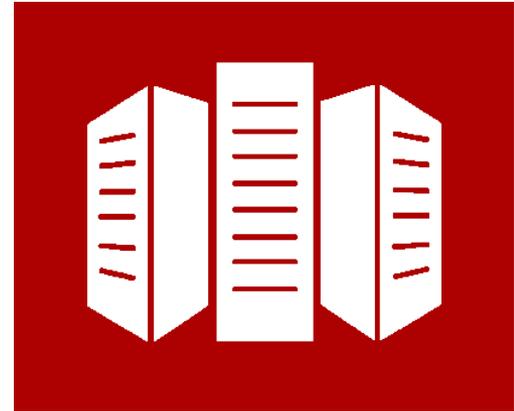


	AMBIENTI					'AGENDA'	HEL DESK		PAGAMENTI		IDENTITA'		IT CONTRACT MANAGEMENT			
	Sito In.Le	Portale Servizi	Catalogo Servizi Linea Comune	Servizi on line	App		Supporto Enti/Utenti	Reperibilità (12/7)	MIP	PagoPA	Credenziali 055055	CNS	SPID	RPC-SUAP	RPC-SUE	TELEMACO
Bagno a Ripoli	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	WIP	✓	✓		✓	✓	✓	
Barberino M.	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	WIP	✓	✓					
Borgo S.Lorenzo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	WIP	✓	✓					
Città Metropolitana	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	WIP	✓	✓			✓		
Dicomano	✓	✓	✓	✓		WIP	✓	✓	WIP	✓	✓					✓
Fiesole		✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓		✓	✓		
Firenze		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Firenzeuola	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓			✓		
Londa	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓		✓	✓		✓
Marradi	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓					
Palazzuolo	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓					
Pelago	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓					
Pontassieve	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	WIP	✓	✓		✓			
Reggello	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓					
Rignano	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓		✓			
Rufina	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	WIP	✓	✓		✓			
San Godenzo	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓		✓			
Scandicci		✓	✓	✓		✓		✓	WIP	✓	✓		✓			
Scarperia e San Piero	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	WIP	✓	✓					
Sesto fiorentino	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓		✓			
Unione Comuni Mugello	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓					
Unione Comuni Valdarno Valdisieve	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓		✓			
Vaglia	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓					
Vicchio	✓	✓	✓	✓			✓	✓	WIP	✓	✓					
UC Chianti	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	WIP	✓	✓					
Tavarnelle	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	WIP	✓	✓					
S.Casciano	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	WIP	✓	✓					
Barberino V.E.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	WIP	✓	✓					



SERVIZI  
INFRASTRUTTURALI

---



# ARCHITETTURA E PRESTAZIONI



99 ambienti di produzione



44 ambienti di staging



96 CPU / 230 GHz erogati



766 GB di memoria



6 TB di dati gestiti



8 Gbit/s di accesso ai dati



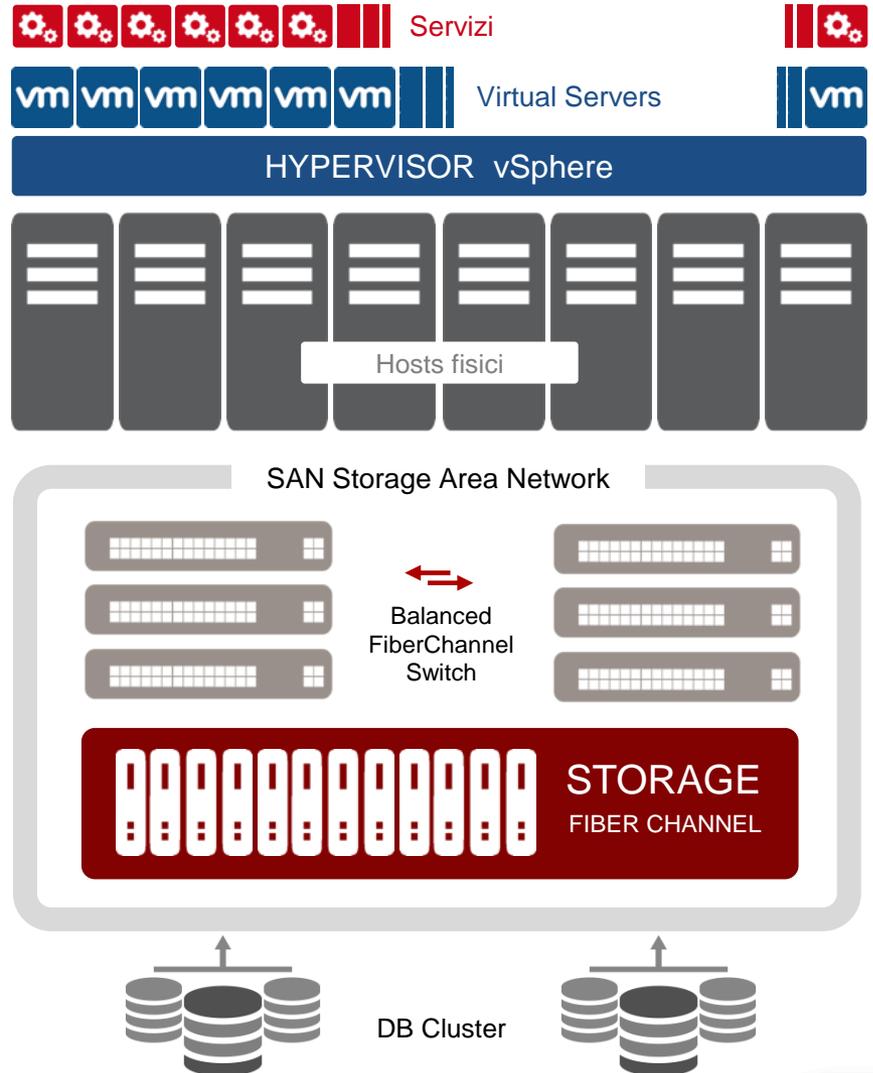
2 Gbit/s network interno



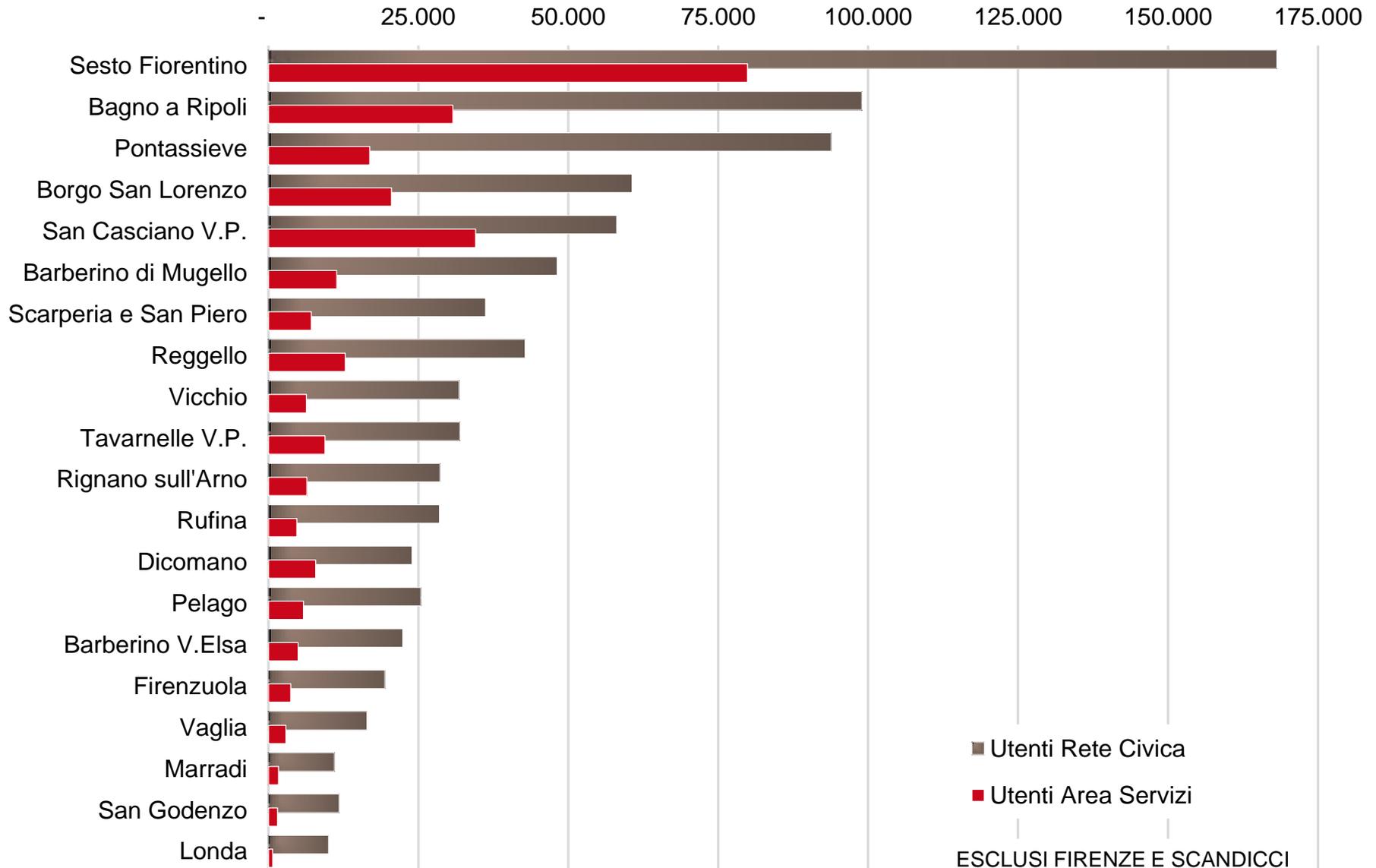
5 DB con 1,27 TB gestiti



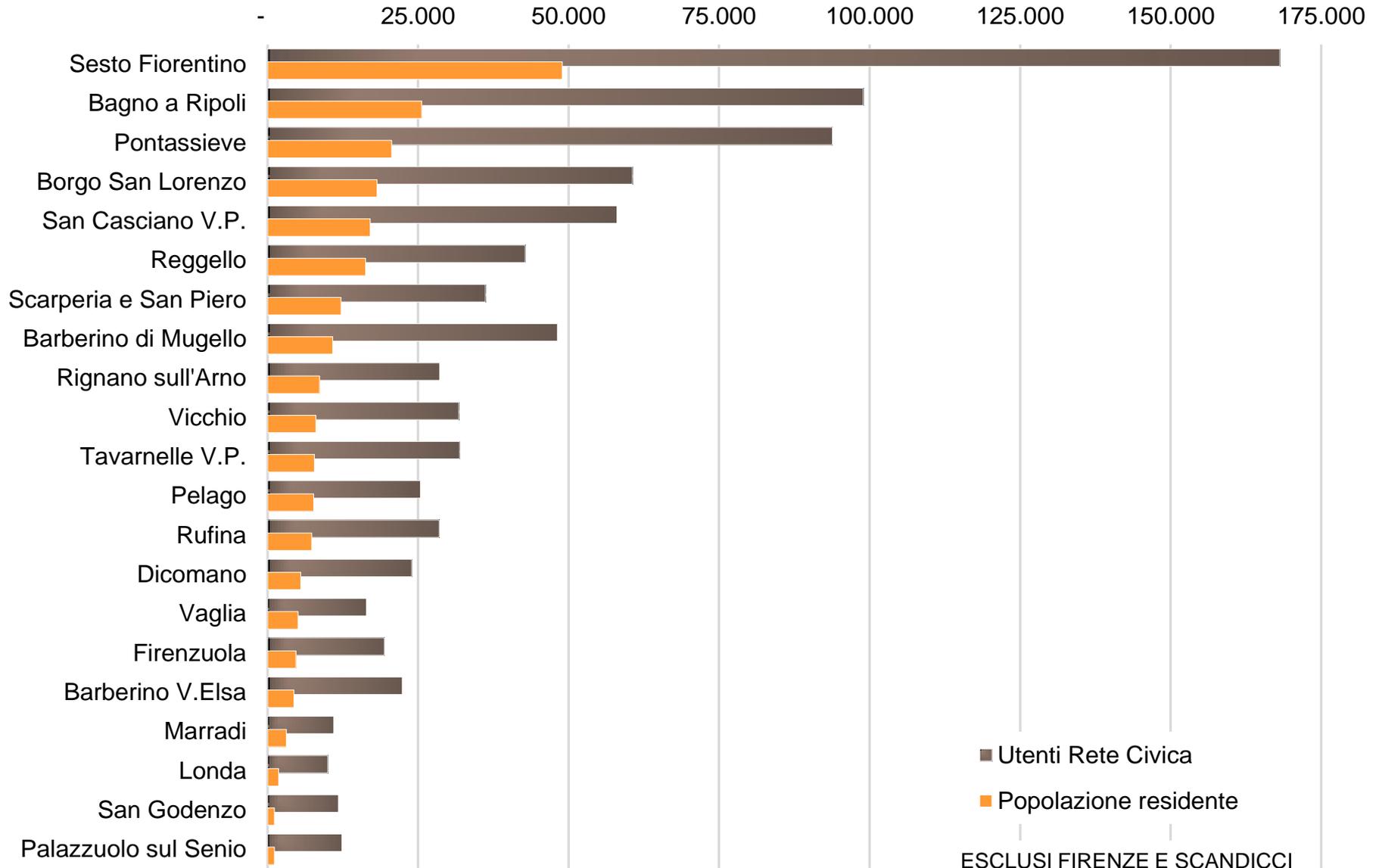
21,4 TB di backup su 99 server



# UTENTI RETE CIVICA E AREA SERVIZI



# ACCESSI RETE CIVICA SU POPOLAZIONE RESIDENTE



# PORTALE DEI SERVIZI: SERVIZI ATTIVI PER ENTE

**178**  
servizi

**349**  
dispiegamenti

AL 31.12.2018

Dispiegamento:  
Il servizio è  
moltiplicato  
per il numero di enti  
che lo utilizzano

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		8			2	4	2	3		3	4	5	8	7	31
Barberino M.Ilo					2			1							3
Barberino V.Elsa					2			1			2		3		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		9
Figline-Incisa V.no											2				2
Firenze	11	13	6	5	3	18	2	7	1	2	16	5	27	15	89
Firenze					2										2
Firenze					2										2
Londa					2										2
Marradi					2										2
Palazzuolo					2										2
Pelago					2						1				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			4			1			2		3	1	10
S.Godenzo					2										2
Scandicci	4	5			2	1	1	2		4		1	1		20
Scarperia-San Piero		5			2	6									13
Sesto F.no		8			2	2	7	1			2	7	2	8	29
Tavarnelle V.P.		4			2		1	1			3		4	3	11
Vaglia					2										2
Vicchio					2	7					17		4		26
U.C. Chianti					1	1		1					2		3
U.C. Mugello					3						2		1		5
U.C. V.no V.Sieve					1		1				2				4
Città Metropolitana					2			1					1		3
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>58</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>58</b>	<b>76</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>61</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>35</b>	<b>349</b>

# 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 CITTADINO E PRONTO INTERVENTO PAGAMENTI	TRASPORTI E VIABILITA' PAGAMENTI	TRIBUTI PAGAMENTI	URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI PAGAMENTI	PRENOTAZIONI	TOTALE							
Bagno a Ripoli		310			46	483	30	7	317		24	747	3.021	4.985					
Barberino M.llo								7						7					
Barberino V.Elsa														-					
Borgo S.L.	1	25		52	318	378	11	229			3			1.017					
Dicomano		3	13		898									914					
Fiesole					87	156		1.074			705	70	456	2.548					
Figline-Incisa V.no											115			115					
Firenze	51.919	511	156.505	216	31.240	131.968	5.608	5.243	20.166	67.647	3.149	57.788	3.734	180.735	4.565	22.617	743.611		
Firenzuola																	-		
Londa																	-		
Marradi		59															59		
Palazzuolo																	-		
Pelago		59														21	80		
Pontassieve					1				837								838		
Reggello		67			132	11			221					63			494		
Rignano S.Arno							179					3					182		
Rufina							1.428										1.428		
S.Casciano V.P.																528	528		
S.Godenzo																	-		
Scandicci		28.349			763	1.251		715	804						6.459		38.341		
Scarperia-San Piero		123			1												124		
Sesto F.no		467	194		2.316	2.483			1.600			279			4.586		11.925		
Tavarnelle V.P.															209		209		
Vaglia		977					17										994		
Vicchio					39							1	23				63		
U.C. Chianti																	-		
U.C. Mugello												119					119		
U.C. V.no V.Sieve		33										718					751		
Città Metropolitana						4			2.700				31				2.735		
<b>Totale</b>	<b>51.920</b>	<b>511</b>	<b>186.977</b>	<b>423</b>	<b>31.240</b>	<b>52</b>	<b>136.436</b>	<b>6.134</b>	<b>6.008</b>	<b>5.273</b>	<b>21.124</b>	<b>75.200</b>	<b>3.173</b>	<b>60.475</b>	<b>3.861</b>	<b>180.735</b>	<b>4.628</b>	<b>37.897</b>	<b>812.067</b>

# PORTALE DEI SERVIZI: RIPARTIZIONE UTILIZZO PER CATEGORIA

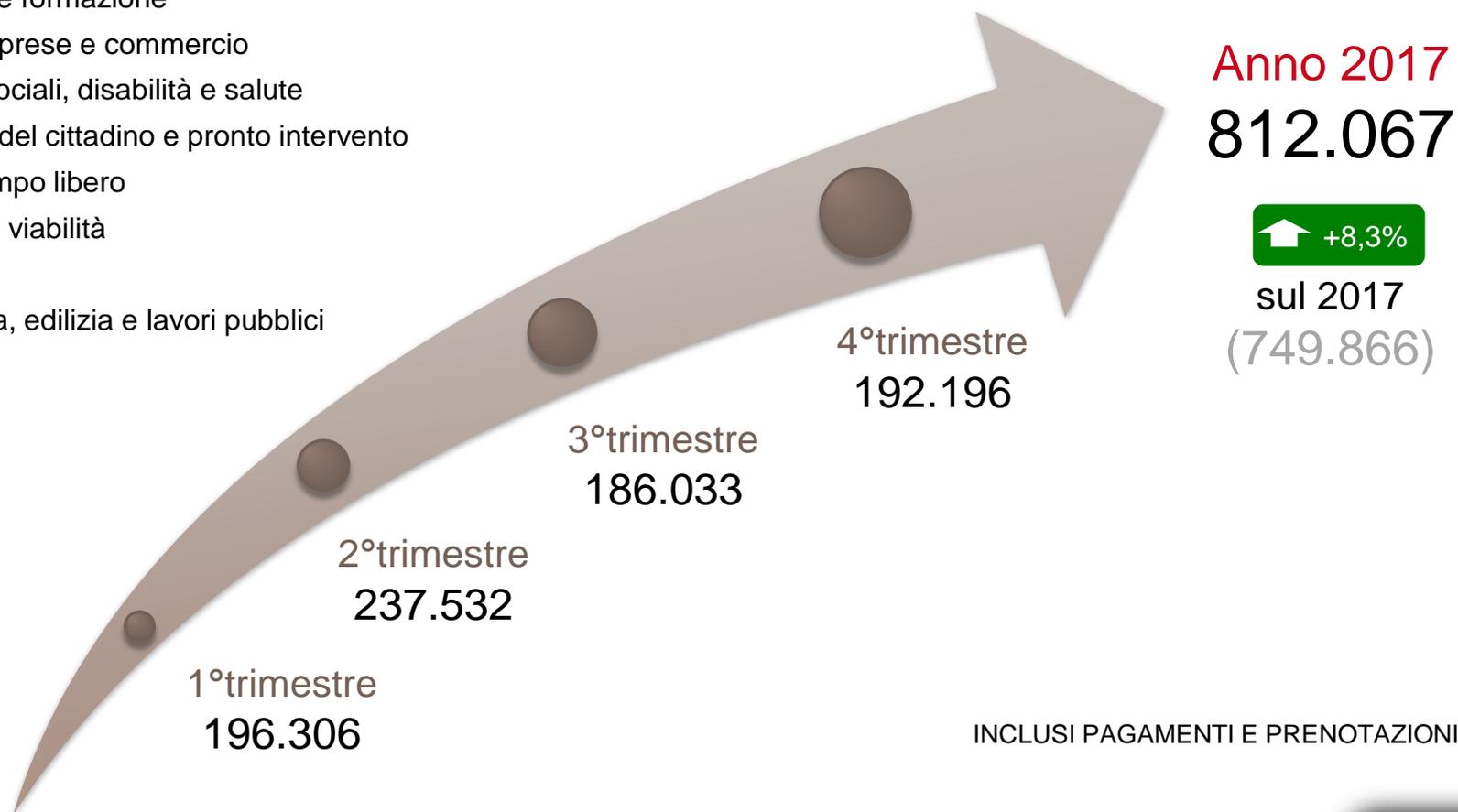


Anagrafe, stato civile e cittadinanza	202.816
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	196.777
Istruzione e formazione	142.987
Sicurezza del cittadino e pronto intervento	96.326
Tributi	65.194
Ambiente e territorio	52.532
Arte, cultura, turismo	32.778
Lavoro, imprese e commercio	11.441
Casa e patrimonio	5.491
Trasporti e viabilità	3.173
Politiche sociali, disabilità, salute	2.471
Informazione e comunicazione	52
Sport e tempo libero	29

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
- Politiche sociali, disabilità e salute
- 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



## Principali aumenti

- Casa e patrimonio
- Arte, cultura e turismo
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza



## Principali diminuzioni

- Tributi

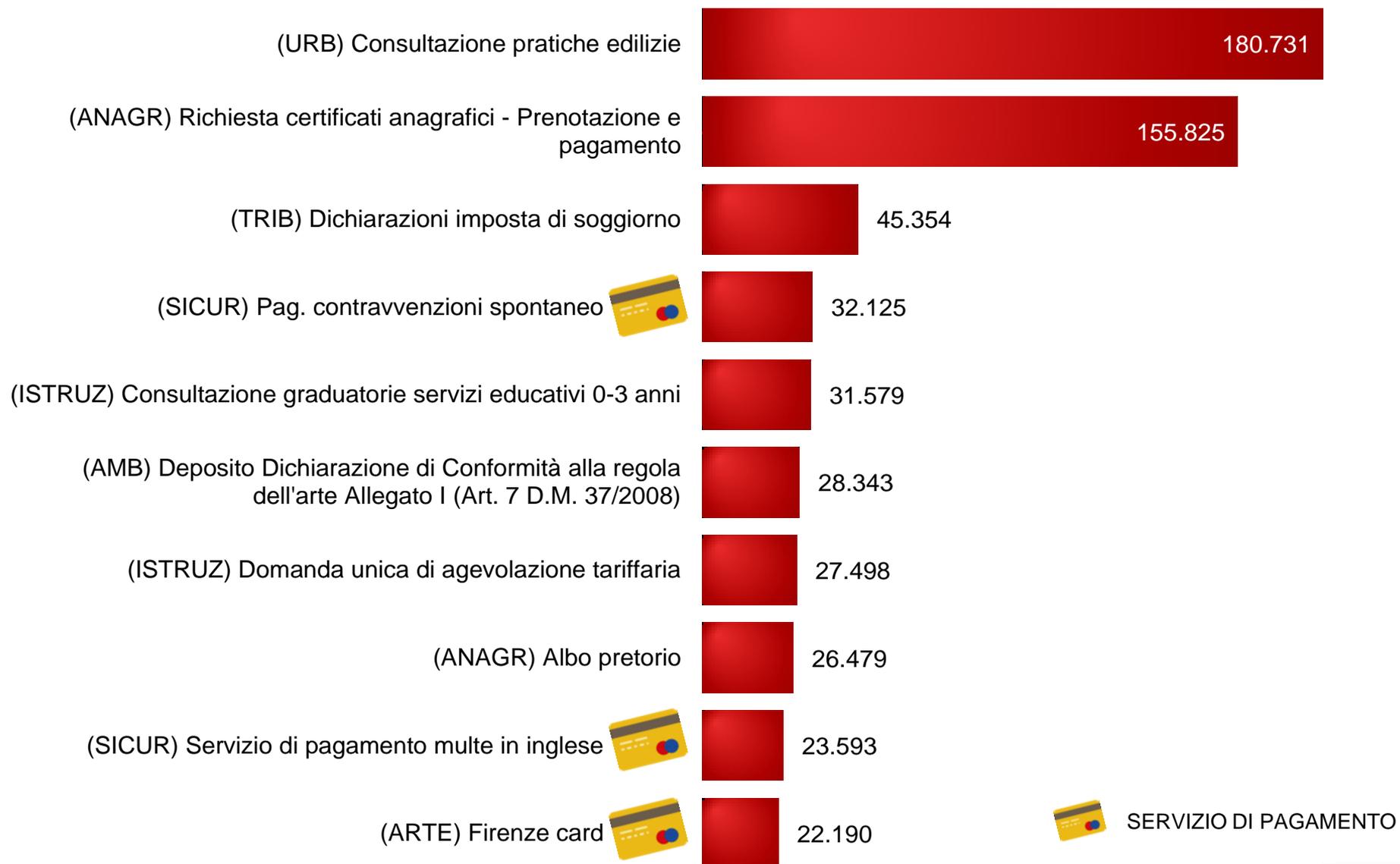
Categoria servizi	2017	2018	Diff %
Ambiente e territorio	53.493	52.532	-1,8%
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	175.649	202.816	15,5%
Arte, cultura e turismo	23.632	32.778	38,7%
Casa e patrimonio	3.946	5.491	39,2%
Informazione e comunicazione	32	52	62,5%
Istruzione e formazione	127.136	142.987	12,5%
Lavoro, imprese e commercio	10.593	11.441	8,0%
Politiche sociali, disabilità, salute	-	2.471	-
Sicurezza del cittadino e pronto int.	96.682	96.326	-0,4%
Sport e tempo libero	7	29	314,3%
Trasporti e viabilità	2.912	3.173	9,0%
Tributi	75.721	65.194	-13,9%
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	180.063	196.777	9,3%
<b>Totale</b>	<b>749.866</b>	<b>812.067</b>	<b>+8,3%</b>

INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

# PORTALE DEI SERVIZI: PRINCIPALI VARIAZIONI PER CATEGORIA

AMBIENTE E TERRITORIO	+2.181	Deposito Dichiarazione di Conformità a regola d'arte
	-3.431	Deposito progetto ristrutturazione impianto termico
ANAGRAFE E STATO CIVILE	+27.719	Richiesta certificati anagrafici
	-2.871	Albo pretorio
ARTE, CULTURA E TURISMO	+7.006	Pagamento Firenze Card
	+904	Biglietteria online Musei Civici fiorentini
	NESSUNA DIMINUZIONE	
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	+7.751	Frequenza servizi educativi 0-3 anni
	+7.419	Domanda unica di agevolazione tariffaria
	-12.163	Attestazione pagamento servizi scolastici
SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	+3.444	Pagamento multe in francese
	-1.553	Pagamento multe in inglese
TRIBUTI	+6.301	Dichiarazioni imposta di soggiorno
	-13.374	Dichiarazione TARI locazioni turistiche
	DISATTIVATO	
URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	+12.706	Consultazione pratiche edilizie

# PORTALE DEI SERVIZI: I 10 SERVIZI ONLINE PIU' RICHIESTI



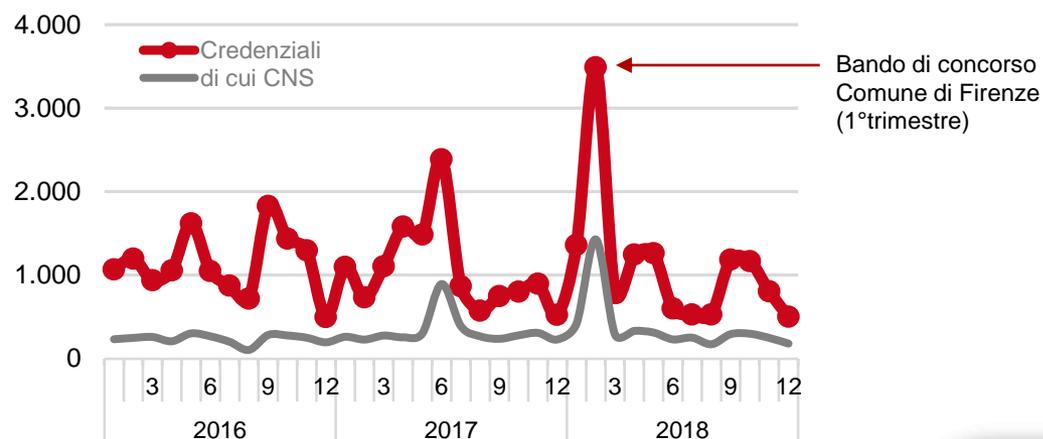
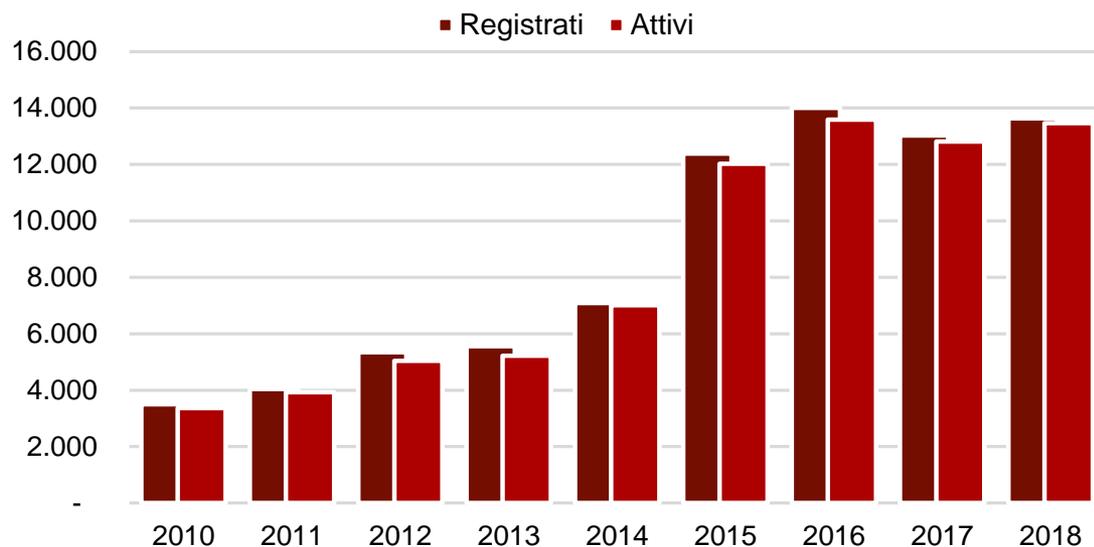
# GESTIONE IDENTITÀ 055055

**81.477 utenti** attivi al 31.12.2018, di cui oltre 15.000 registrati con CNS

I login tramite **credenziali Spid** sono in media 174 al mese ( in crescita)

ACCESSI

Anno	Credenziali attive	di cui CNS	spid
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	1.090
2018	13.459	4.460	2.095
<b>Totale</b>	<b>81.477</b>	<b>15.520</b>	<b>3.185</b>



SERVIZI DI ESERCIZIO

---



# L'UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI

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



Desktop

56%

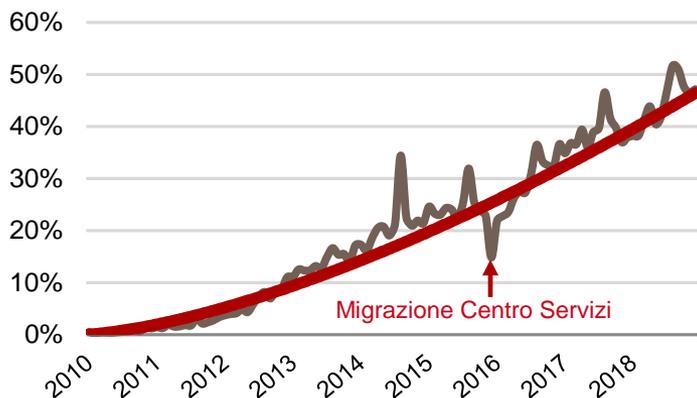


Smartphone e tablet

44%

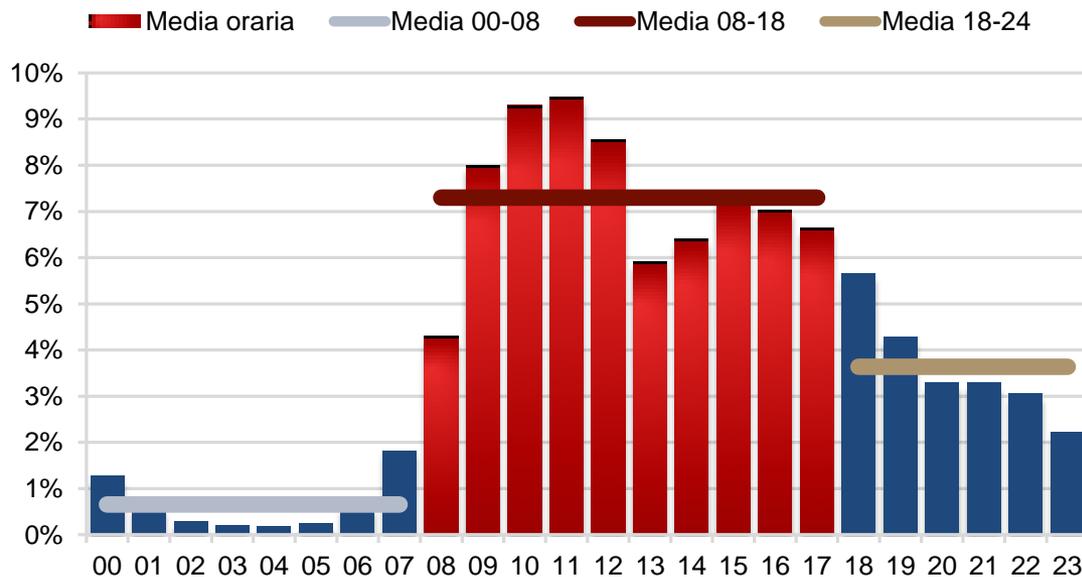


Trend quota mobile



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
27	301	150

# HELP DESK CST

Dal 1 gennaio al 31 dicembre sono stati gestiti complessivamente quasi **6.000** tickets



	Anno 2018
Aperto	-
Risolto - non di competenza	10
Risolto	2.543
Tot Gestiti	2.553

**100%**  
Risolti

	Anno 2018
Aperto	10
Risolto - non di competenza	42
Risolto	3.344
Tot Gestiti	3.396

**99,7%**  
Risolti

# SONDE DI STATO DELL'ESERCIZIO

Nel corso del 2018 sono stati monitorati un totale di 14.487 tra alert e warning di cui 11.760 attraverso il nuovo sistema di monitoraggio **Zabbix** implementato a marzo 2.018.

	NAGIOS 2017	NAGIOS 2018	ZABBIX 2018
GEN	676	838	
FEB	923	1.075	
MAR	1.130	1.134	
APR	1.712		1.543
MAG	2.483		1.695
GIU	1.148		1.039
LUG	1.551		1.469
AGO	1.149		767
SET	1.396		828
OTT	1.639		1.453
NOV	1.472		974
DIC	929		1.992
TOTALE	16.208	3.047	11.760



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

Per ulteriori chiarimenti o approfondimenti  
**SUPPORTOENTI@LINEACOMUNE.IT**

[www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it)

