



CENTRO SERVIZI TECNOLOGICO

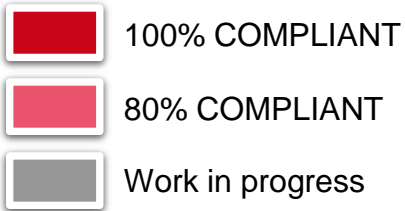
FOCUS ANNO 2018



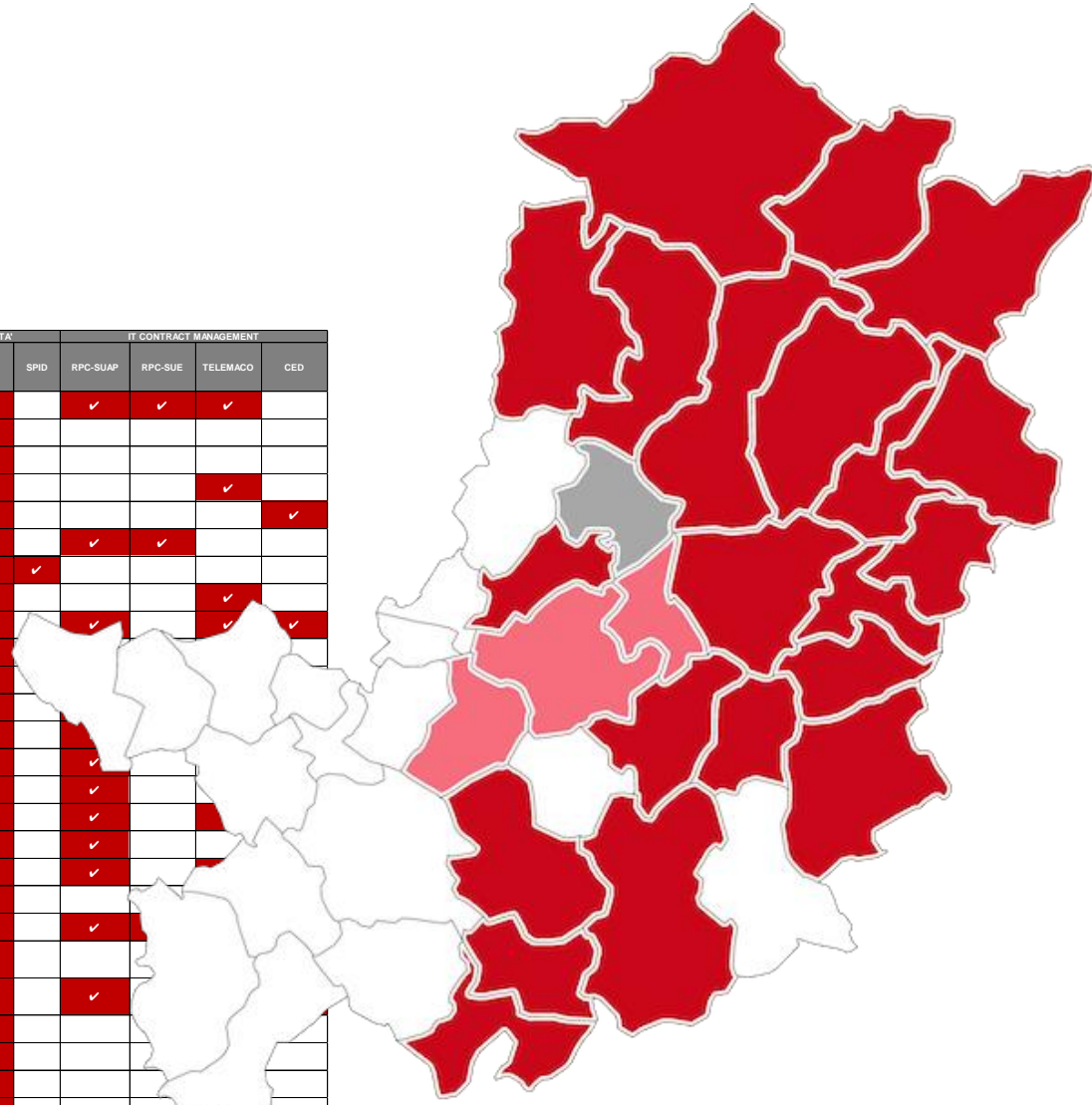
TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

⇒ 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



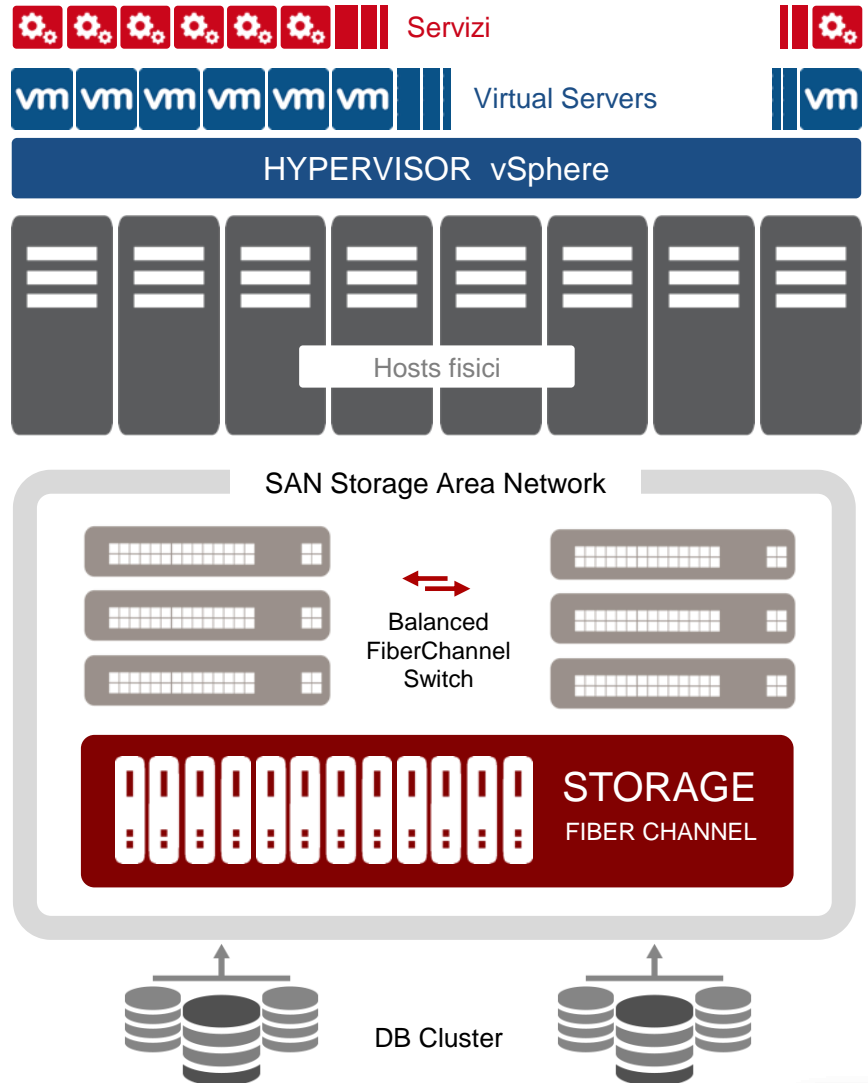
2 Gbit/s network interno



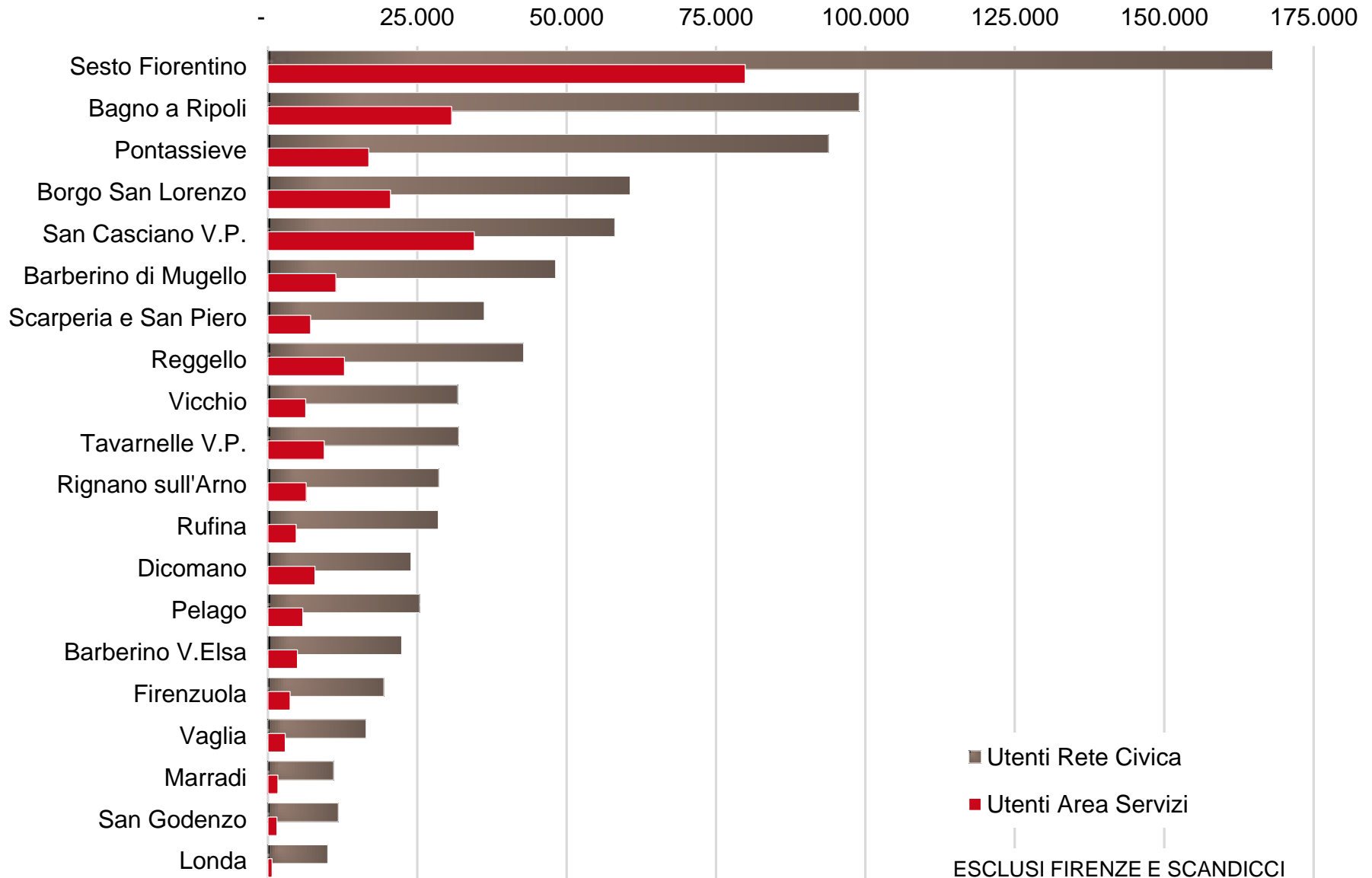
5 DB con 1,27 TB gestiti



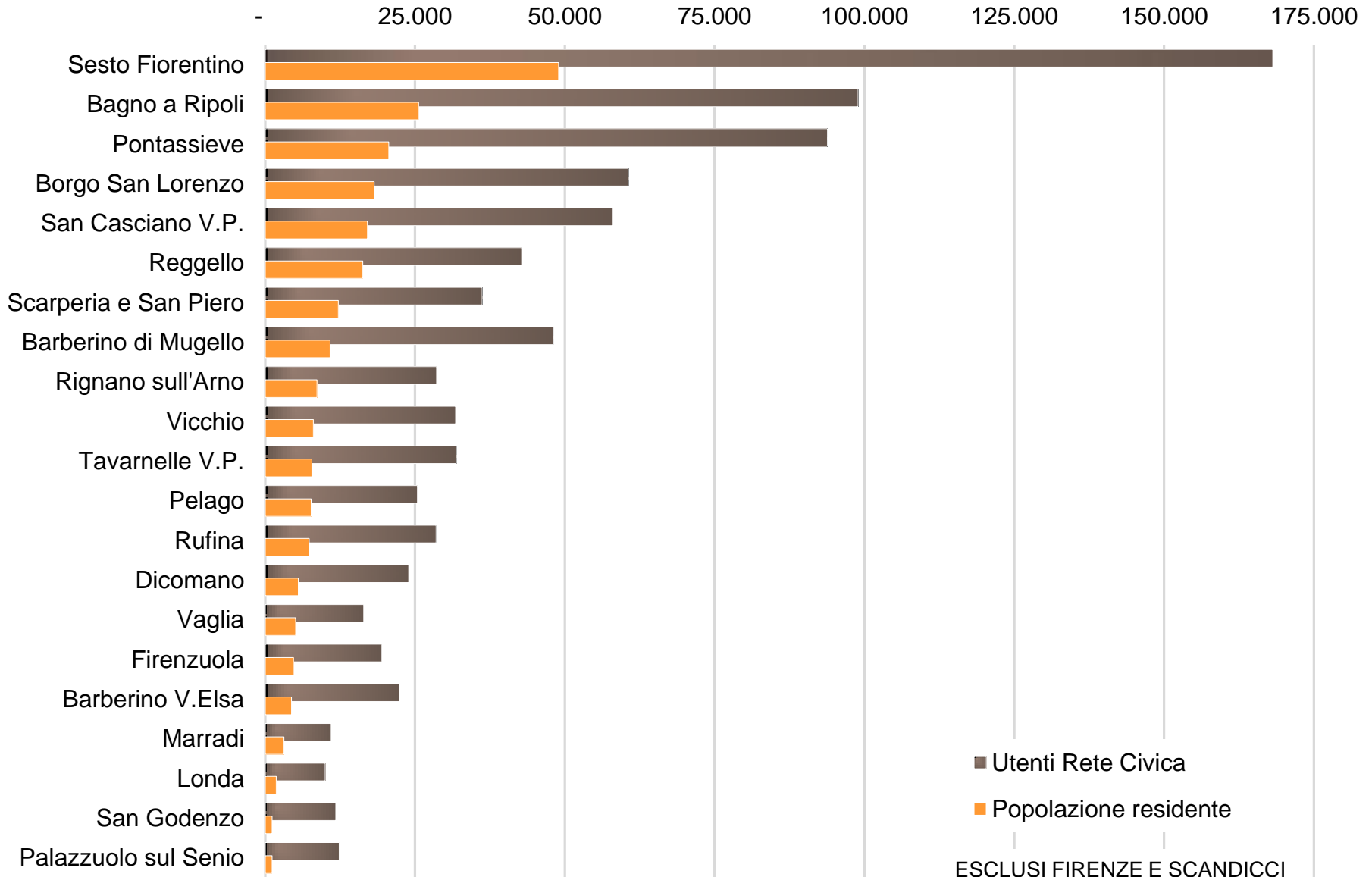
21,4 TB di backup su 99 server



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

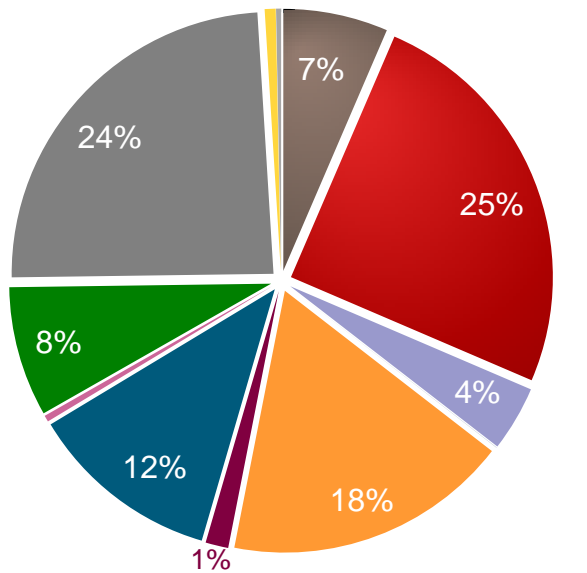
Dispiegamento:
Il servizio è
moltiplicato
per il numero di enti
che lo utilizzano

| 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 |
| Totale | 16 | 58 | 6 | 5 | 58 | 76 | 17 | 23 | 1 | 9 | 61 | 19 | 79 | 35 | 349 |

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 | |
| Totale | 51.920 | 511 | 186.977 | 423 | | 31.240 | 52 | 136.436 | 6.134 | 6.008 | 5.273 | 21.124 | 75.200 | 3.173 | 60.475 | 3.861 | 180.735 | 4.628 | 37.897 | 812.067 | |

PORTALE DEI SERVIZI: RIPARTIZIONE UTILIZZO PER CATEGORIA



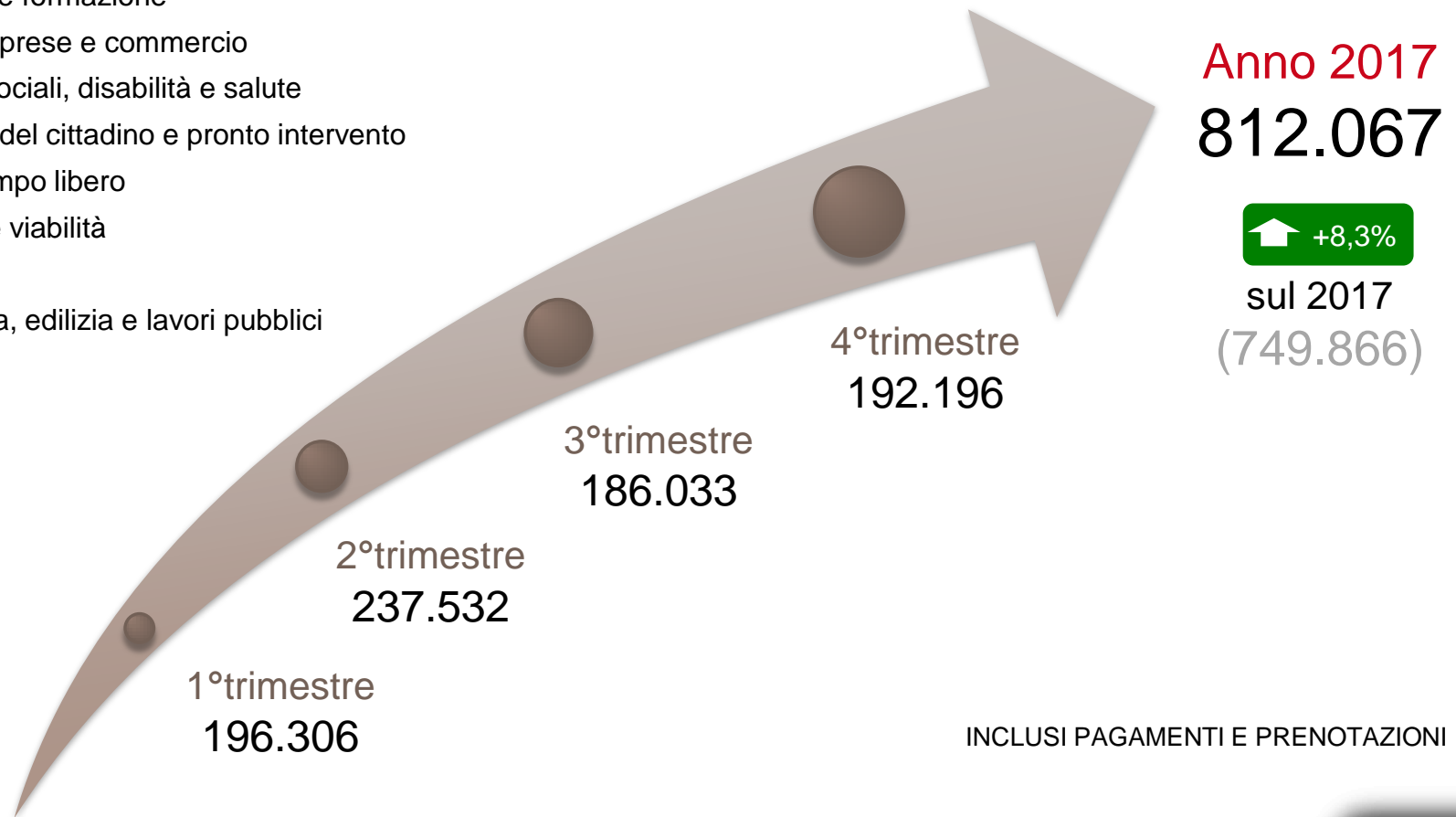
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
- Casa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

| | |
|---|---------|
| 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

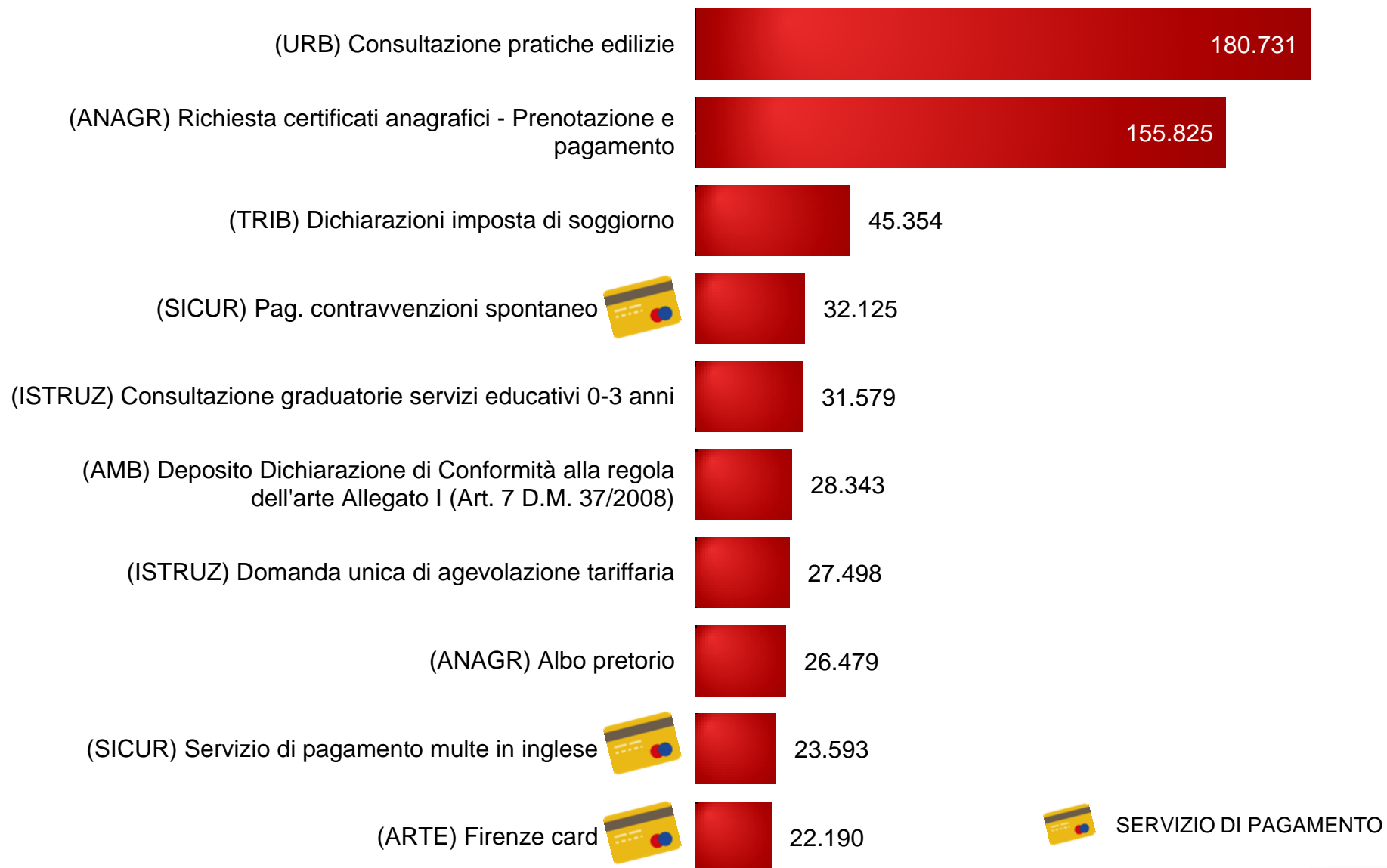
| Categoria servizi | 2017 | 2018 | Diff % |
|---|----------------|----------------|--------------|
| Ambiente e territorio | 53.493 | 52.532 | -1,8% |
| Anagrafe, stato civile e cittadinanza | 175.649 | 202.816 | 15,5% |
| Arte, cultura e turismo | 23.632 | 32.778 | 38,7% |
| Casa e patrimonio | 3.946 | 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% |
| Totale | 749.866 | 812.067 | +8,3% |

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



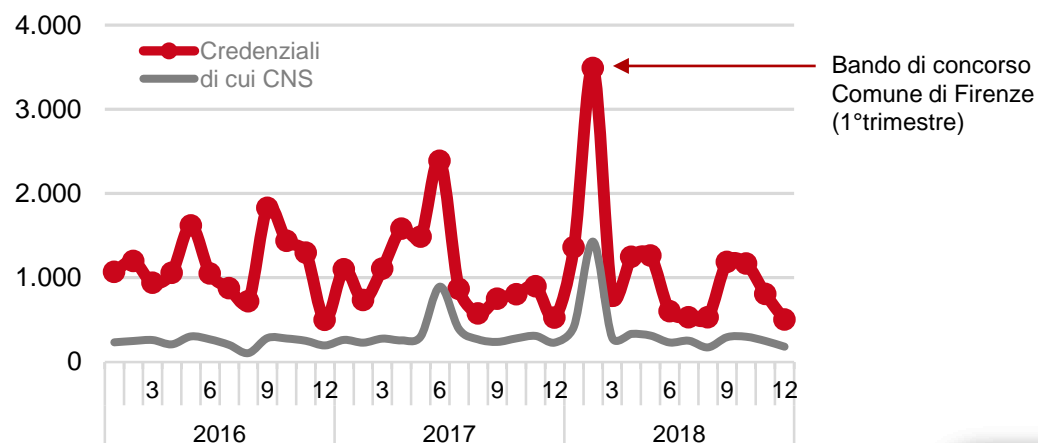
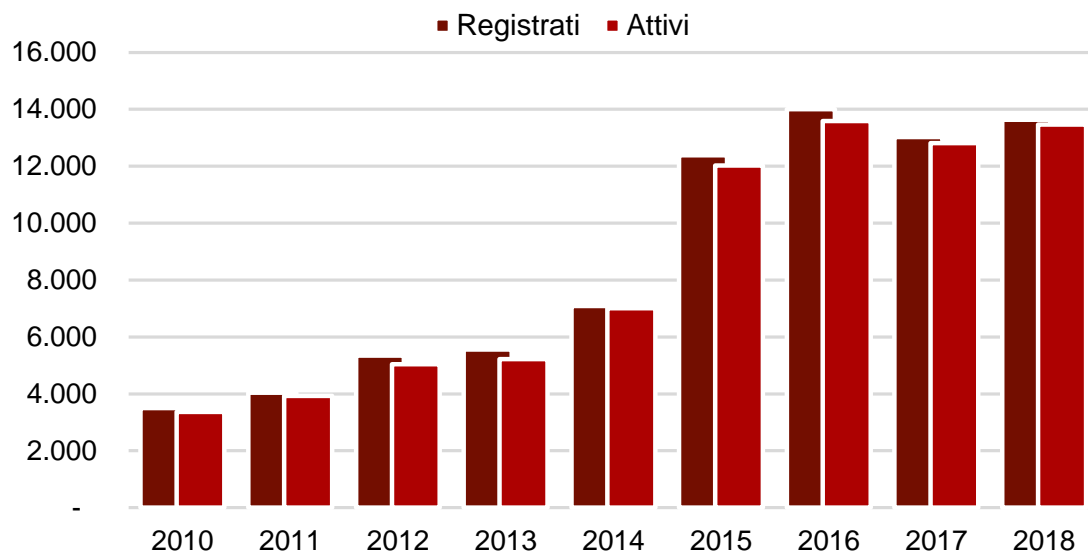
GESTIONE IDENTITÀ 055055

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 |
| Totale | 81.477 | 15.520 | 3.185 |



SERVIZI DI ESERCIZIO



L'UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI

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



Desktop

56%

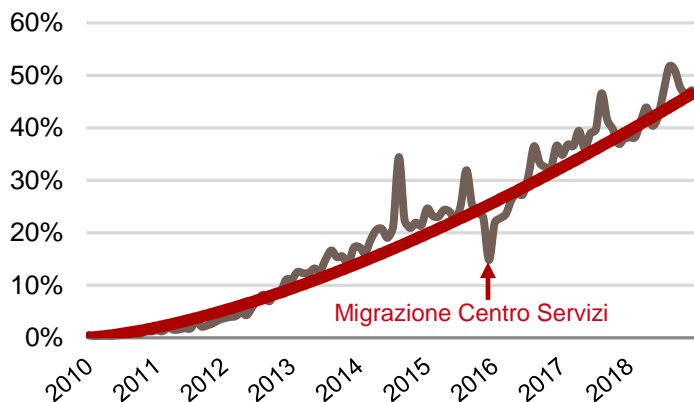


Smartphone e tablet

44%

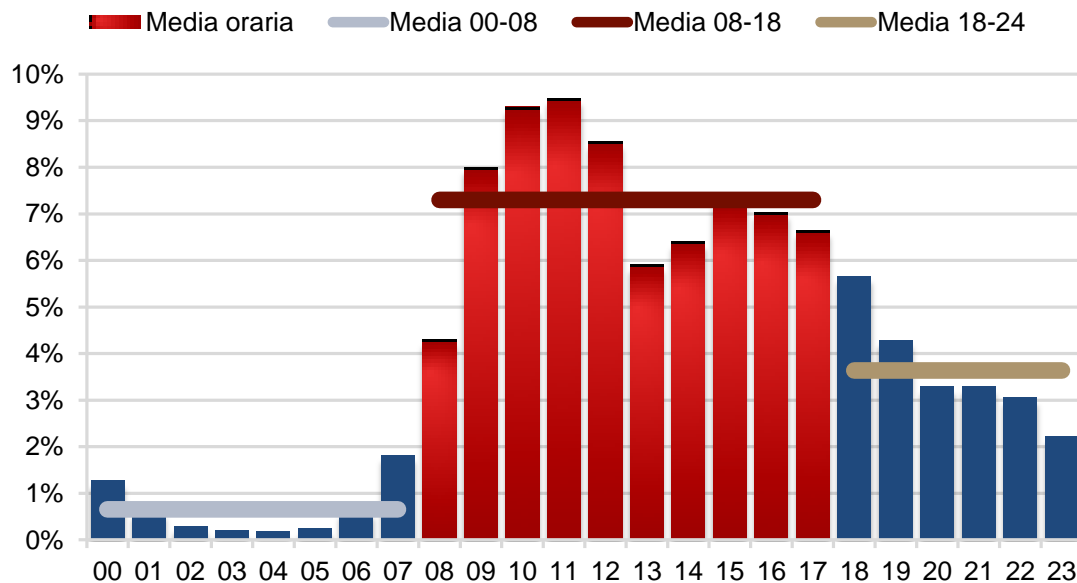


Trend quota mobile



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

