



CENTRO SERVIZI TECNOLOGICO

FOCUS ANNO 2018



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

⇒ XIN ON BEHALF OF Q AXELOS

DISPIEGAMENTO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2018

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			
UCV	✓ online	✓ online	✓ online	NA	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Vaglia	✓ online	✓ online	✓ online	Lavori in corso			
Vicchio	✓ online	✓ online	✓ online				
UC Chianti	✓ online	✓ online	✓ online	App Chianti			
Tavarnelle	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
San Casciano	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
Barberino V.E.	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			

■	Attività completata
■	Attività non richiesta
■	Attività in corso

**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



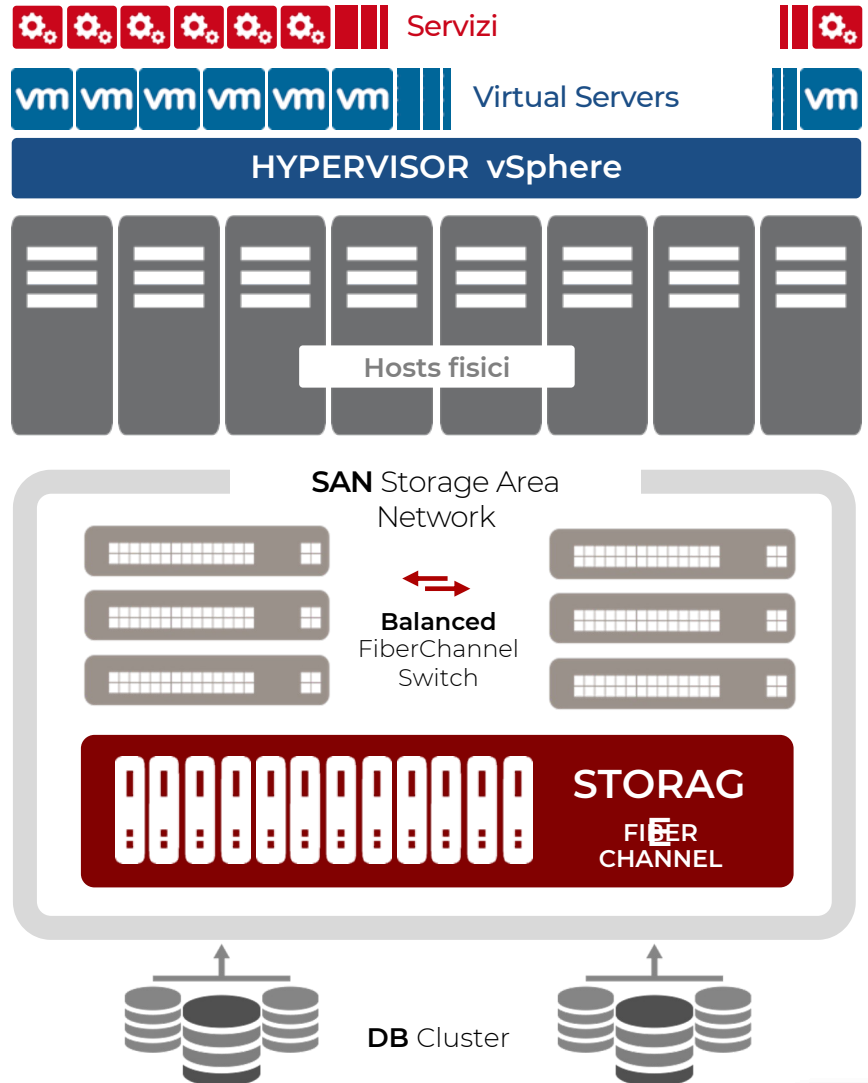
2 Gbit/s network interno



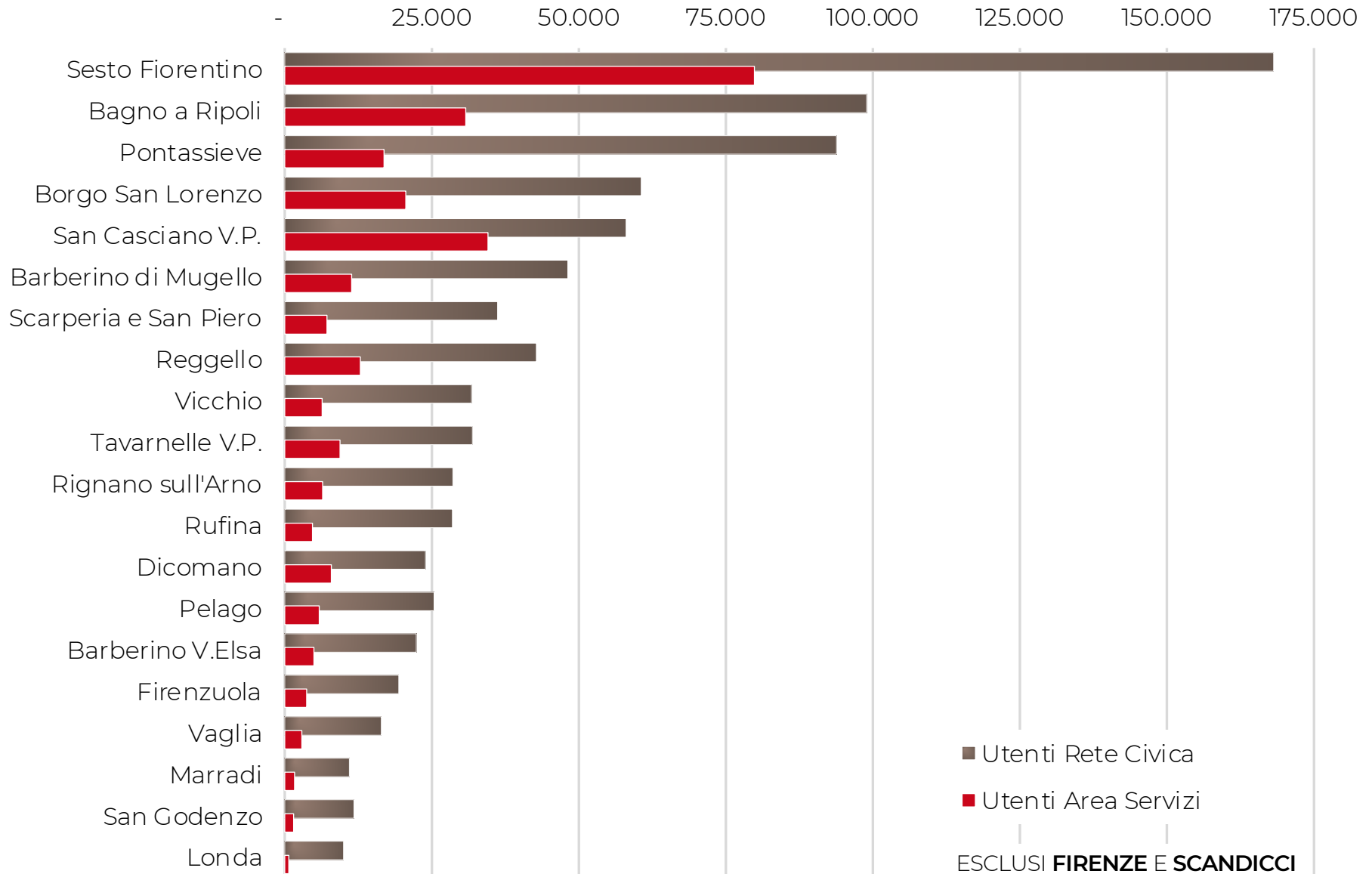
5 DB con 1,27 TB gestiti



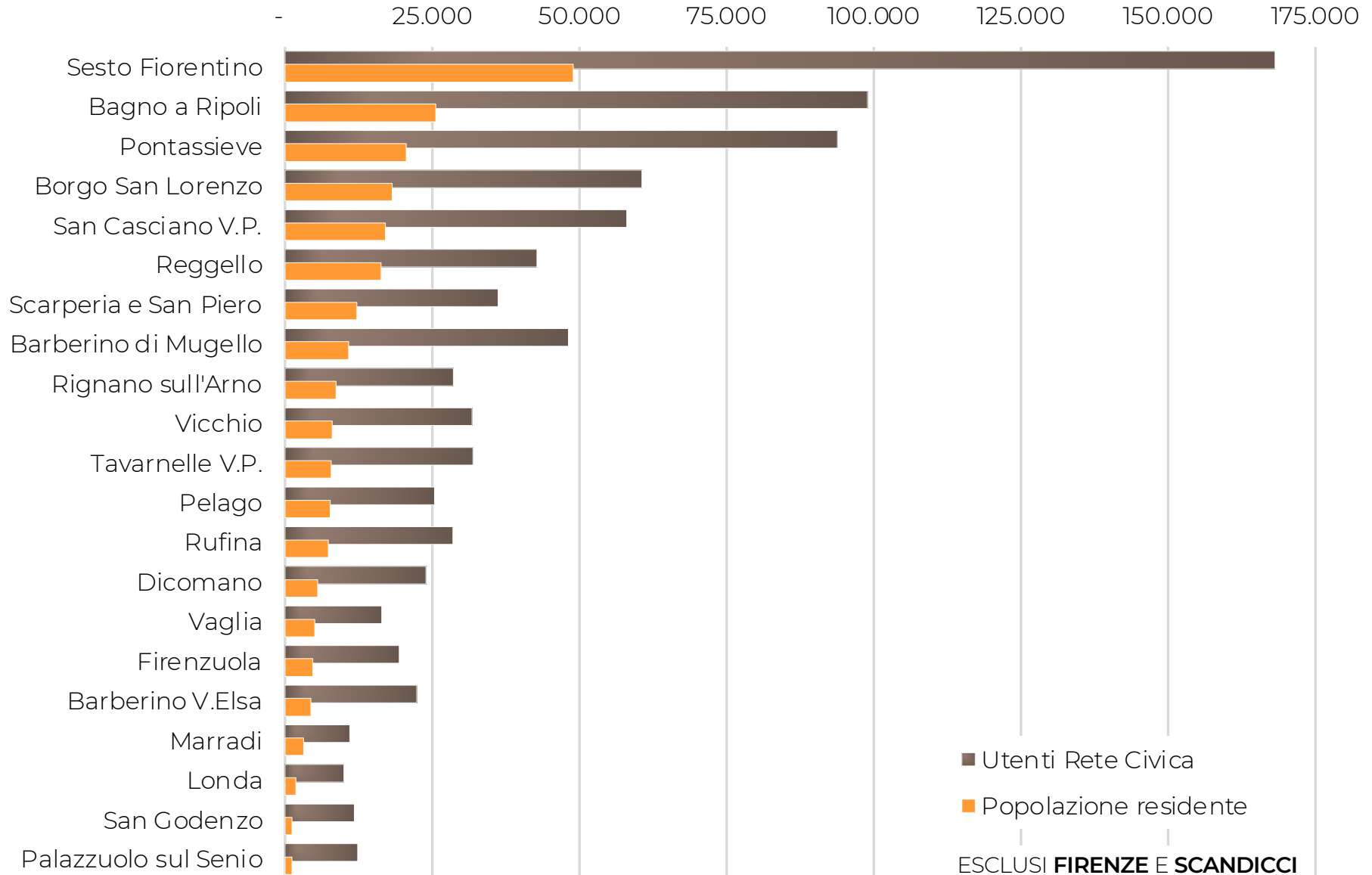
21,4 TB di backup su 99 server



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
Firenzuola					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

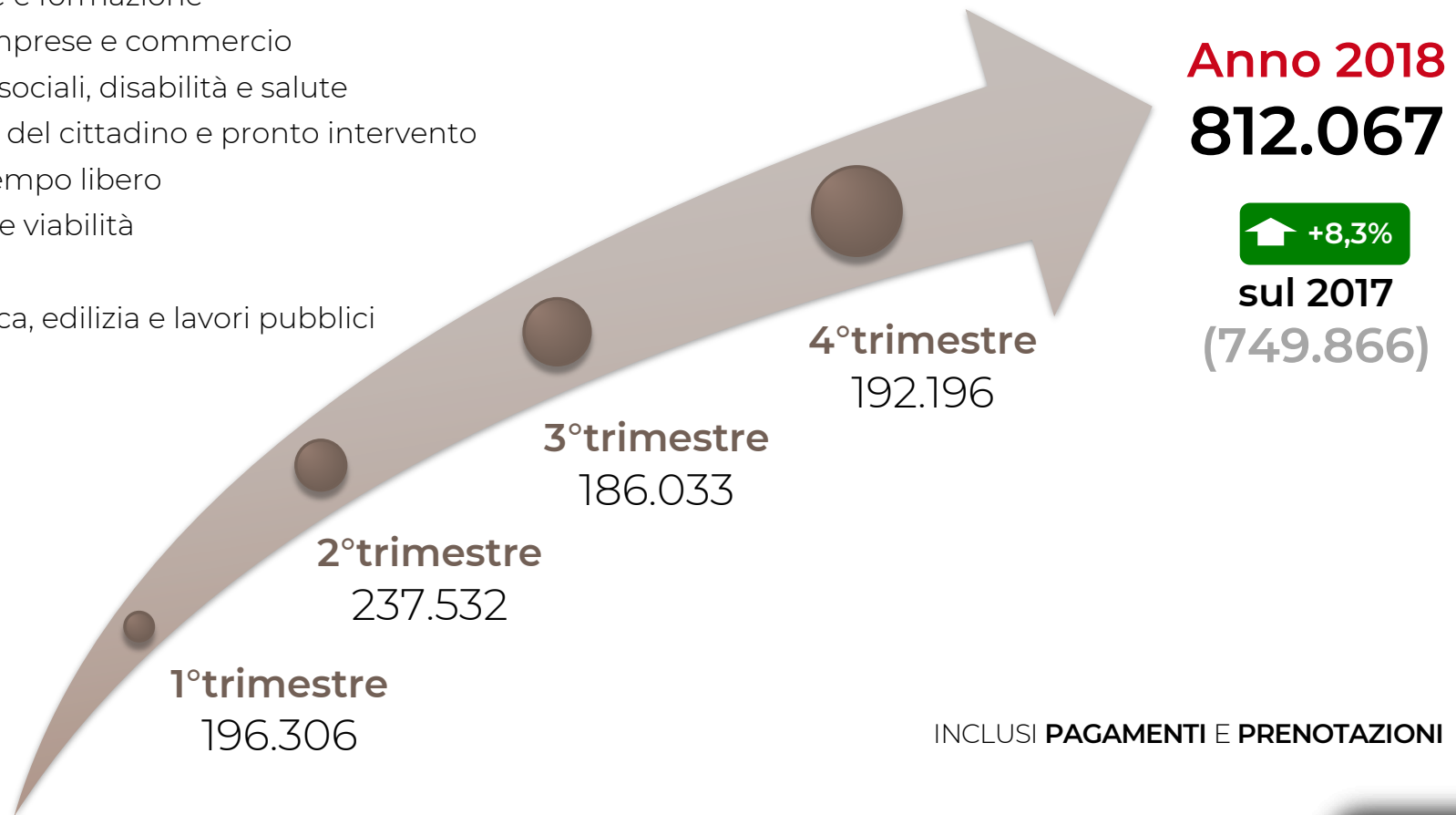
ENTE	AMBIENTE E TERRITORIO	ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADINANZA	ARTE, CULTURA E TURISMO	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	ISTRUZIONE E FORMAZIONE	LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO	SICUREZZA CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	TRASPORTI E VIABILITA'	TRIBUTI	URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	PRENOTAZIONI	TOTALE
Bagno a Ripoli		310				513	324	24	747		3.021	4.985
Barberino M.Ilo							7					7
Barberino V.Elsa												-
Borgo S.L.	1	25		52	696	11	229		3			1.017
Dicomano		16			898							914
Fiesole					87	156	1.074		775		456	2.548
Figline-Incisa V.no									115			115
Firenze	52.430	156.721	31.240		137.576	5.243	87.813	3.149	61.522	185.300	22.617	743.611
Firenzuola												-
Londa												-
Marradi		59										59
Palazzuolo												-
Pelago		59									21	80
Pontassieve					1		837					838
Reggello		67			143		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	1.519				6.459	38.341
Scarperia-San Piero		123			1							124
Sesto F.no		661			2.316	2.483	1.600		279		4.586	11.925
Tavarnelle V.P.											209	209
Vaglia		977				17						994
Vicchio					39				24			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	186.977		52	136.436	6.008	21.124		60.475	180.735	37.897	812.067



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



Principali aumenti

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

Principali diminuzioni

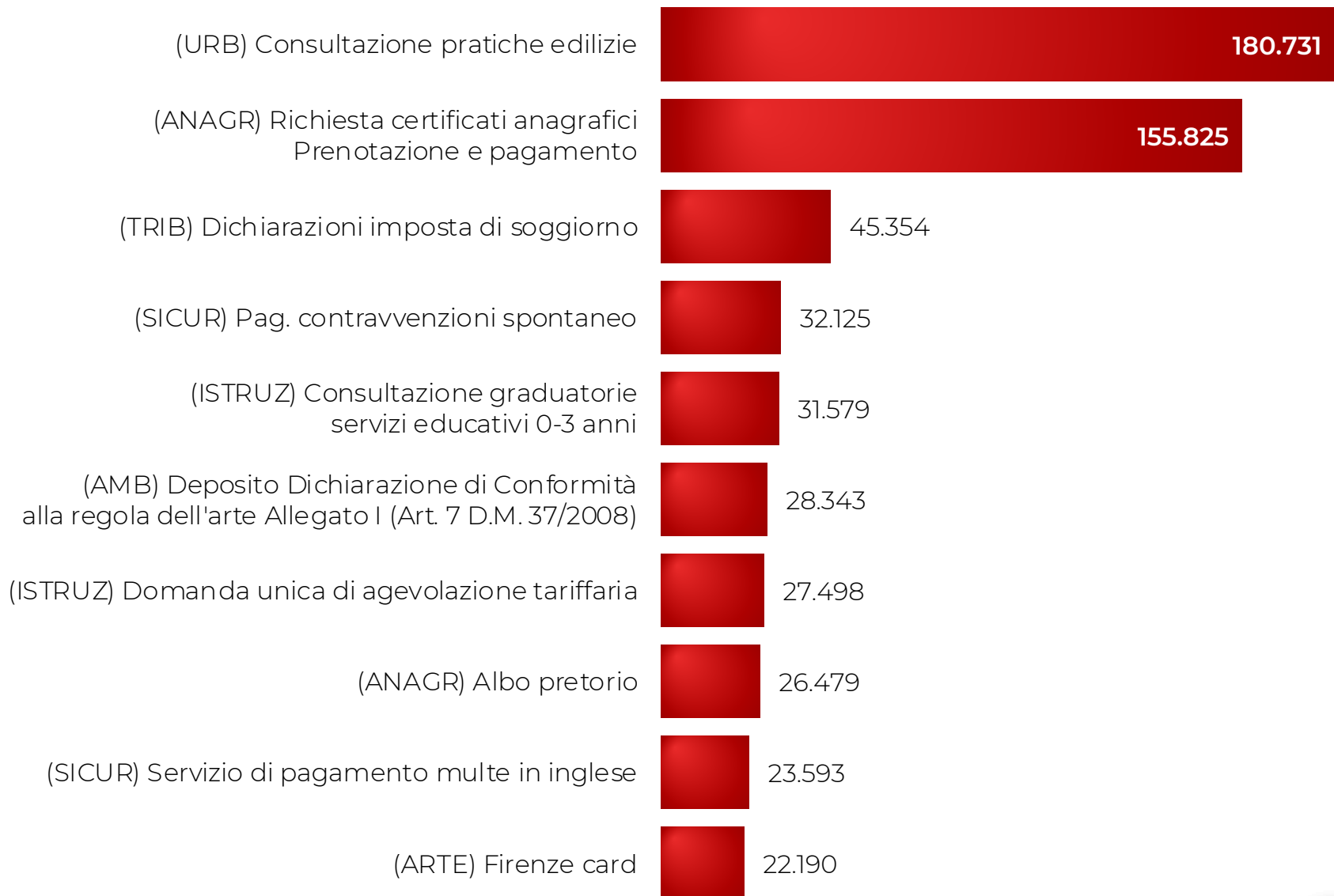
- Tributi

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

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

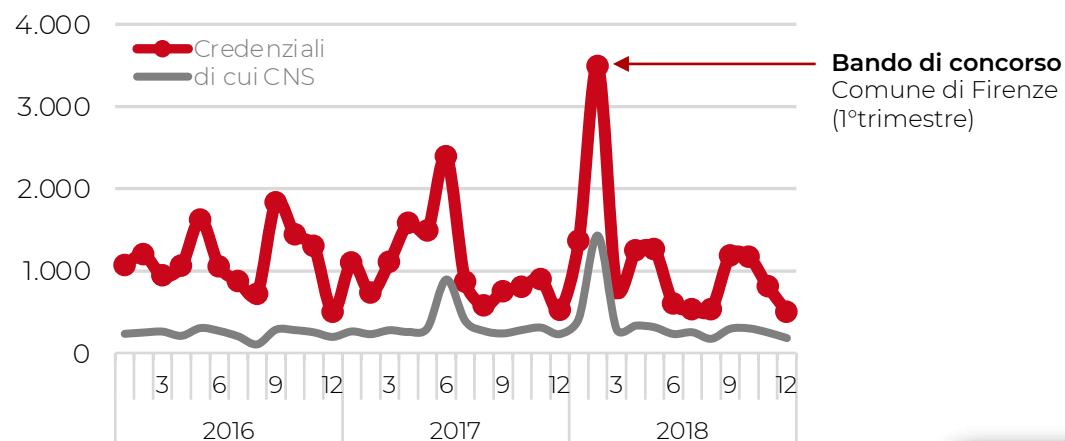
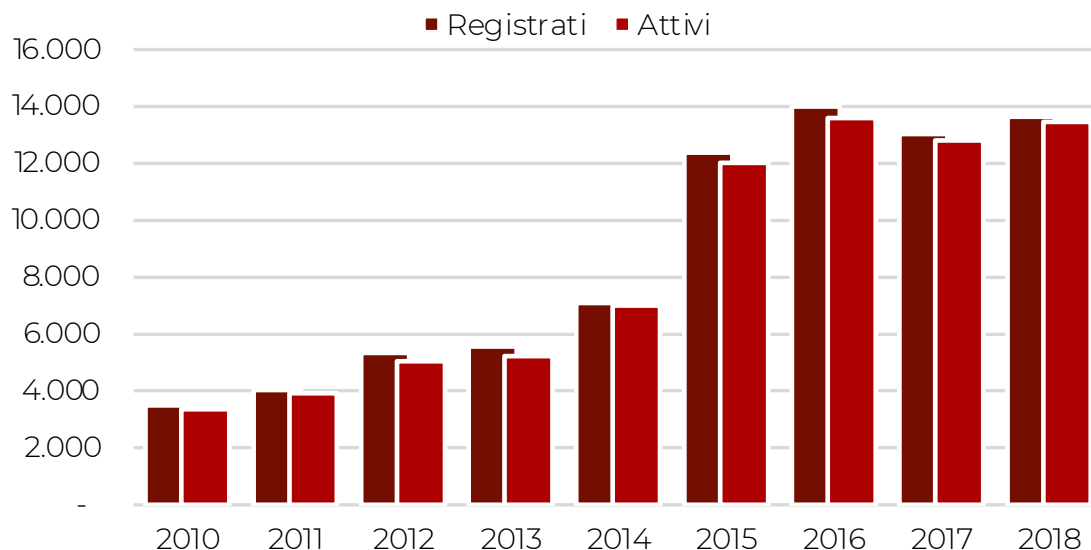
81.477 utenti attivi al 31.12.2018, di cui oltre **15.000** registrati con **CNS**

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

ACCESSI

spid

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%

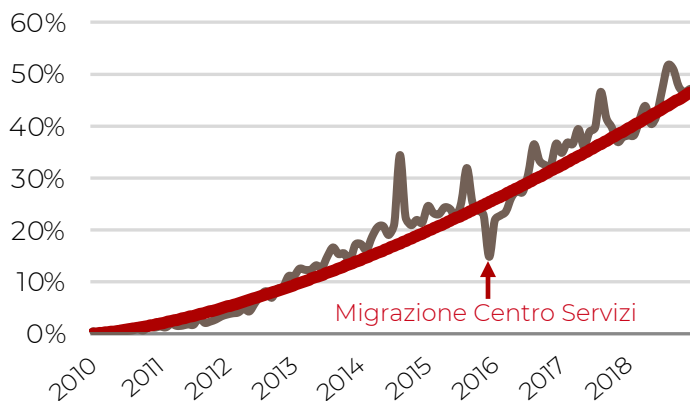


Smartphone e tablet

44%

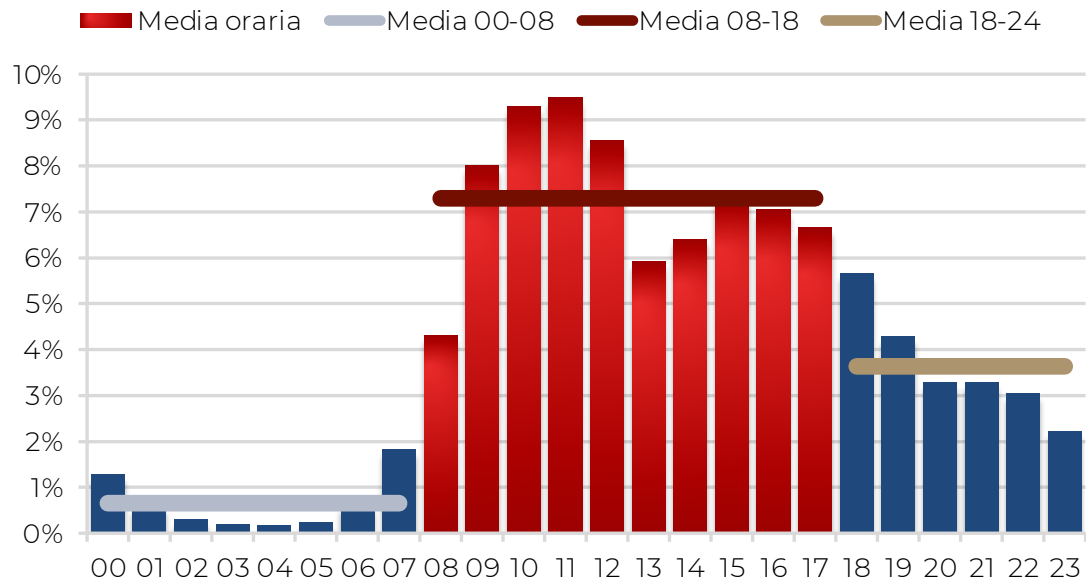


Trend quota mobile



Il **27%** degli accessi viene 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

99,6%
Risolti

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

98,5%
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**.

	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

