



Centro Servizi

Focus Anno 2016



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

⇒XIN ON BEHALF OF Q 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	Presenza 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%**.

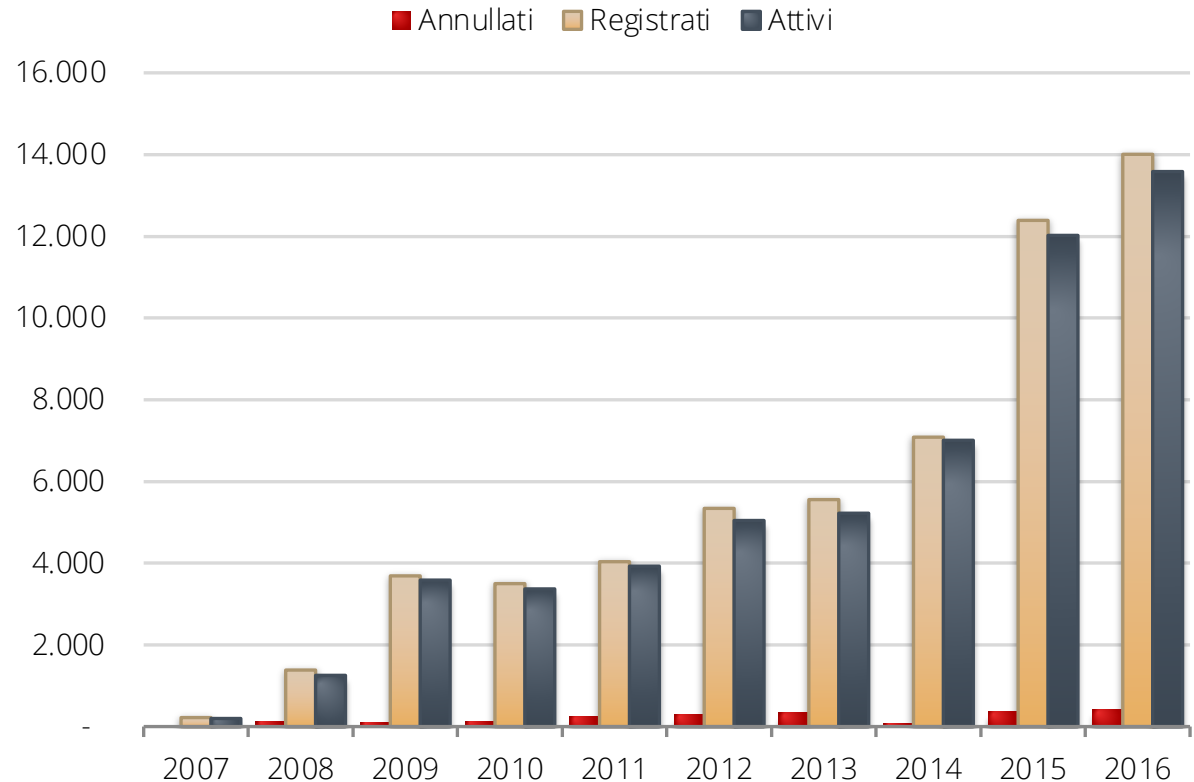
Specifiche del private cloud del CST:

- 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

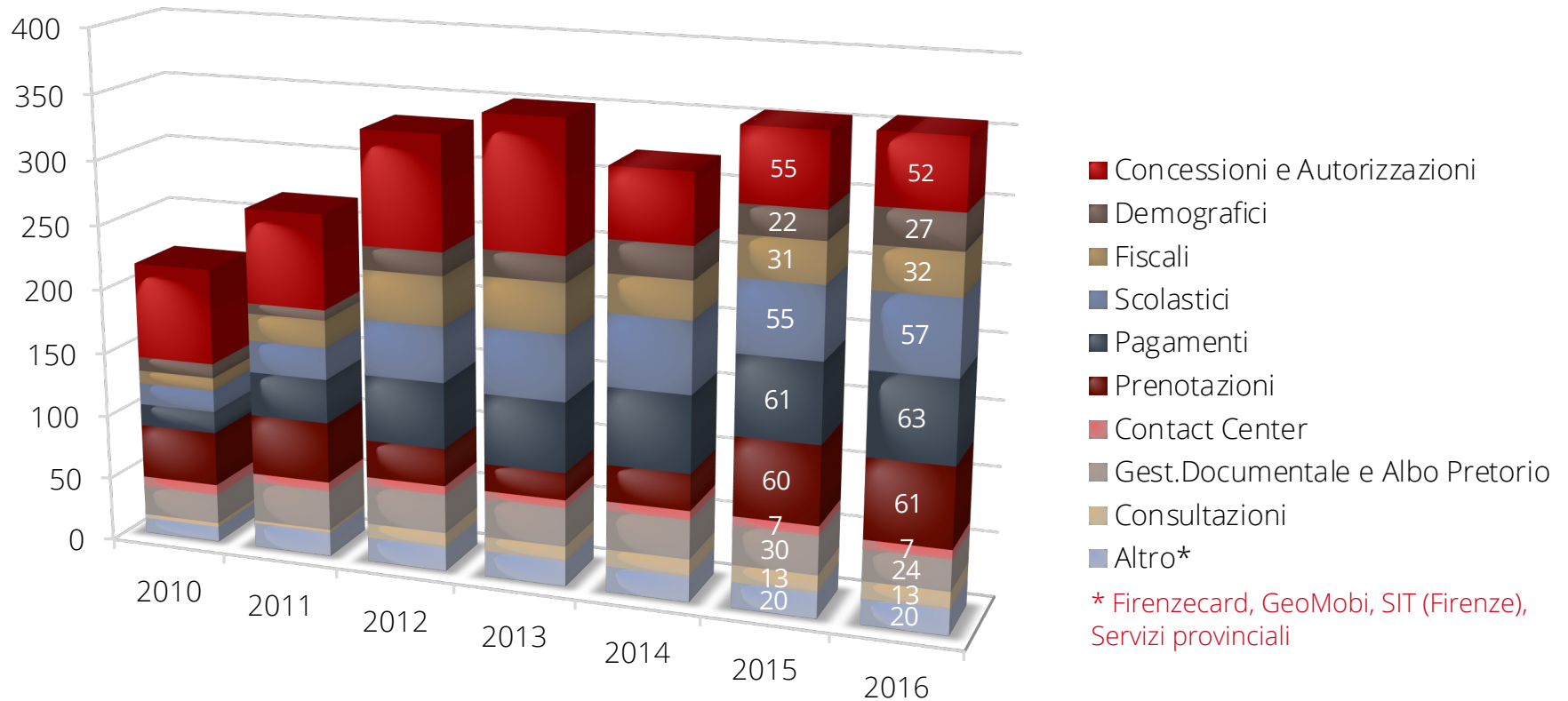
Grazie alla convenzione con gli **Ordini professionali** (*possono rilasciare credenziali per i propri associati*), il numero di rilasci si mantiene elevato come lo scorso anno.

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 %
<i>SOL (Demografici, Scuola, ...)</i>	448.785	567.400	+26,4%
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%
Totale	809.628	981.483	21,2%

Utilizzo per categoria di servizi: confronto 2016 / 2015

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

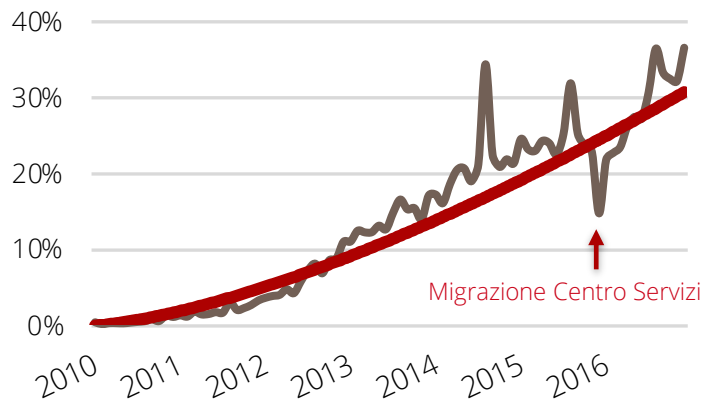


Desktop
70,2%

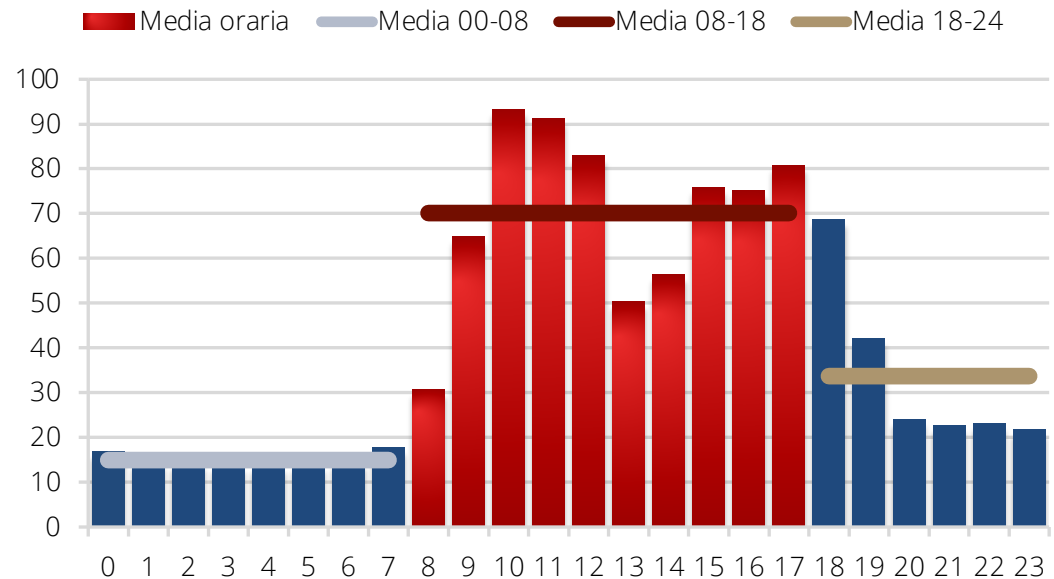


Smartphone
e tablet
29,8%

Trend quota mobile



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



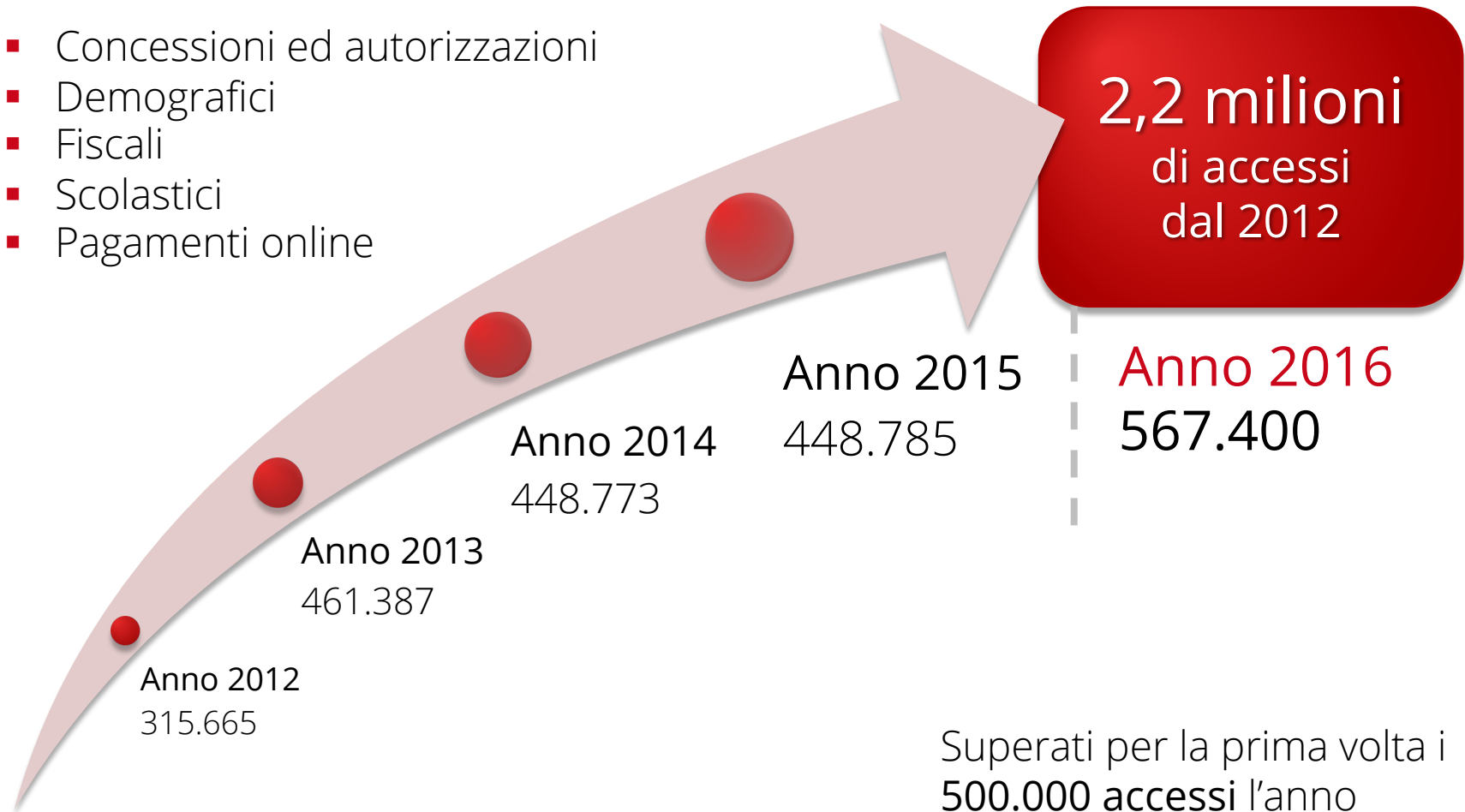
00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
17	72	35

Statistiche su modalità di accesso

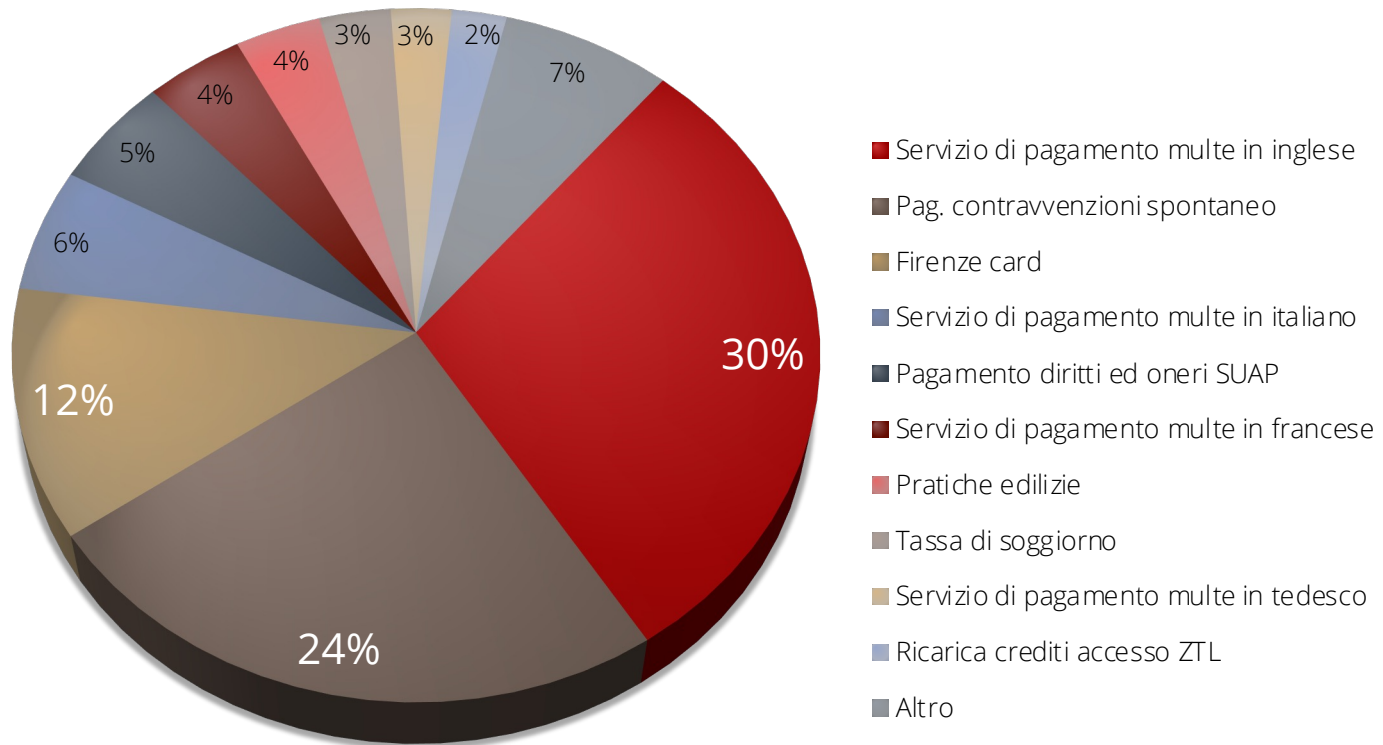
SOL : Servizi on line al cittadino ed imprese

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

2,2 milioni
di accessi
dal 2012






Utilizzo servizi negli ultimi 5 anni



Pagamenti: i 10 servizi più utilizzati

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			
UCW	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