

2019_ZC10

Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

| | | | | | |
|-----------|---|-----------|--------------------------|-----------------|--------------------|
| Direzione | SISTEMI INFORMATIVI | Direttore | GRAZIANI CATERINA | Classificazione | DIREZIONALE |
| Servizio | GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE | Dirigente | FEMIA BENEDETTO | Tipologia | SINTESI |

Collegato a

INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.: 2019_IND_STRATEG_11 FIRENZE DIGITALE

OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.: 2019_11IS_OB_STR_01 REALIZZARE UN COMUNE DIGITALE

2019_ZC10

Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

**Descrizione
dettagliata
dell'obiettivo**

Questo obiettivo consiste nell'assicurare la disponibilità continua delle seguenti risorse e servizi informatici dell'Ente:

- In ambito reti e sistemi multimediali:

--> Tutte le attività tecniche, progettuali e operative necessarie a garantire la funzionalità del Comune dal punto di vista delle connessioni e dei collegamenti geografici e di LAN (= rete locale di un edificio); in questo senso si possono dividere in attività WAN (Fibra Ottica e collegamenti geografici) e Intranet (LAN delle oltre cento sedi remote e dei data center);

--> Manutenzione e progetto della rete di rilevamento presenze del personale (lettori di badges);

--> Manutenzione della FirenzeWiFi sia in esterno che in sedi interne.

--> Assistenza continua delle sedute del Consiglio Comunale (sistema Votel e streaming delle sedute);

- In ambito data center e sistemi minori e database e software di base, si effettua lo studio, configurazione, supporto e co-gestione:

--> degli apparati e dei sistemi per l'erogazione dei servizi Internet relativi a web server e portali, al servizio di trasferimento file, al cloud;

--> dei sistemi per l'erogazione dei servizi intranet tra cui dominio (utenti, gruppi e risorse), repository di cartelle e di file condivisi, navigazione web, posta elettronica, web facilities e antimalware;

--> dei sistemi IT centralizzati (virtualizzazione, dominio, backup e restore, ambienti di network/storage area network, server e blade, sistemi operativi, servizi di base);

--> dell'infrastruttura IT e del data center e progressivo consolidamento dei server dipartimentali;

--> dei sistemi finalizzati alla continuità operativa quali soluzioni fault-tolerant, cluster, load balancer;

--> degli apparati hardware, sistemi di base, servizi e middleware in ambito IT;

--> dei database aziendali (DBMS);

--> etc.

- In ambito applicativi software trasversali e verticali, sia forniti da terze parti sia di produzione interna, si effettua:

--> La manutenzione ordinaria (in alcuni casi anche adeguativa);

--> L'assistenza funzionale;

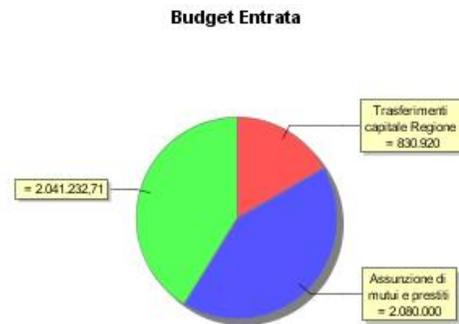
--> La formazione utenti degli applicativi sviluppati da fornitori esterni o da personale interno e utilizzati dalle Direzioni o trasversali all'Ente (es. Sigedo);

--> Attività di programmazione e di rapporto con i fornitori delle applicazioni informatiche.

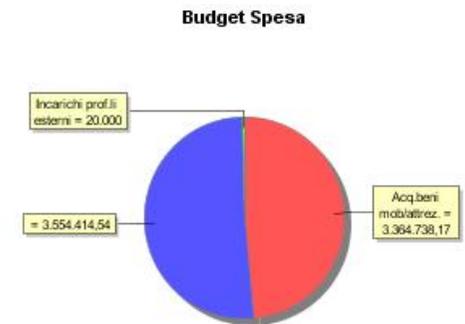
Per quanto riguarda la certificazione ISO e la sicurezza informatica: coordinamento generale delle attività del proprio Servizio e redazione della documentazione di competenza del gruppo dirigente per il mantenimento della certificazione di qualità e lo sviluppo delle politiche di sicurezza dei dati e delle informazioni.

2019_ZC10
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche
BUDGET

| | Tit. | Cat. | Descrizione | Importo | |
|-----------------------|------|------|-------------|--------------------------------|--------------|
| 2010 | RS | 04 | 03 | Trasferimenti capitale Regione | 300.920,00 |
| 2016 | CP | 05 | 03 | Assunzione di mutui e prestiti | 1.000.000,00 |
| 2019 | CP | 4 | 02 | | 83.200,00 |
| 2017 | CP | 4 | 02 | | 334.540,00 |
| 2018 | CP | 4 | 02 | | 119.192,00 |
| 2010 | CP | 04 | 03 | Trasferimenti capitale Regione | 530.000,00 |
| 2018 | CP | 05 | 03 | Assunzione di mutui e prestiti | 250.000,00 |
| 2019 | CP | 6 | 03 | | 829.300,71 |
| 2014 | CP | 05 | 03 | Assunzione di mutui e prestiti | 250.000,00 |
| 2017 | CP | 05 | 03 | Assunzione di mutui e prestiti | 580.000,00 |
| 2018 | CP | 6 | 03 | | 675.000,00 |
| Totale Entrate | | | | 4.952.152,71 | |



| | Tit. | Int. | Descrizione | Importo | |
|---------------------|------|------|-------------|---------------------------|--------------|
| 2012 | RS | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 293.957,68 |
| 2018 | CP | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 150.000,00 |
| 2016 | CP | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 683.493,55 |
| 2019 | CP | 2 | 05 | | 1.079.300,71 |
| 2011 | RS | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 491.208,38 |
| 2014 | CP | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 470.114,45 |
| 2019 | CP | 2 | 02 | | 93.421,63 |
| 2011 | RS | 02 | 06 | Incarichi prof.li esterni | 20.000,00 |
| 2015 | CP | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 136.681,15 |
| 2019 | CP | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 425.000,00 |
| 2017 | CP | 2 | 02 | | 473.623,51 |
| 2017 | CP | 02 | 05 | Acq.beni mob/attrez. | 714.282,96 |
| 2018 | CP | 2 | 02 | | 523.068,69 |
| 2019 | CP | 1 | 03 | | 1.385.000,00 |
| Totale Spesa | | | | 6.939.152,71 | |


INDICATORI

| Descrizione | Tipo | Valore Atteso | Valore Atteso 2020 | Valore Atteso 2021 | Note |
|--|-----------|---------------|--------------------|--------------------|---|
| Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | =>85% | => 85% | => 85% | Per tempo di presa in carico si intende che una richiesta di supporto o di segnalazione di anomalie sia stata visionata, valutata come pertinenza e competenza e, infine, assegnata a un tecnico o genericamente all'intera unità (nei gg della statistica sono compresi sabato, domenica, festività). |
| Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | => 85% | => 85% | => 85% | Con tempo di risposta si intende che un tecnico dell'unità deve procedere con la prima diagnosi sulla segnalazione aperta tramite sistema di ticketing interno, quindi aggiungere commenti, inserire le attività svolte, eventualmente ricontattare chi ha segnalato l'anomalia o anche aver già risolto il problema o l'anomalia stessa (nei gg della statistica sono compresi sabato, domenica, festività). |

2019_ZC10
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

| INDICATORI | | | | | |
|--|-------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|--|
| Descrizione | Tipo | Valore Atteso | Valore Atteso 2020 | Valore Atteso 2021 | Note |
| Disponibilità del servizio del 98% o indisponibilità inferiore a 7 giorni annui | RISULTATO | < 7 giorni | < 7 giorni | <= 6 giorni | Dati oggettivi forniti dal monitoraggio attivo in forma della percentuale di disponibilità dei sistemi IT; per calcolare l'indicatore si passa dalla percentuale di giorni di funzionamento e si sottrae a 365. Non tutti i sistemi monitorati sono di competenza, in tal caso viene segnalata l'anomalia alla struttura competente (interna o esterna), ma l'indice ne rimane "viziato". L'indice di availability e' riconosciuto a livello internazionale con parametri ben precisi di riferimento (avionica, ferroviario, ecc.). Ad esempio le apparecchiature medicali certificate "safety-critical" devono presentare un valore di disservizio inferiore a 5 minuti annui, ovvero il 99,999% in servizio (non e' il caso dei servizi monitorati). |
| Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | =>85% | =>85% | =>85% | Per tempo di presa in carico si intende che una richiesta di supporto o di segnalazione di anomalie sia stata visionata, valutata come pertinenza e competenza e, infine, assegnata a un tecnico/sistemista o genericamente all'intera unità (nei gg della statistica sono compresi sabato, domenica, festività). |
| Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | =>85% | =>85% | =>85% | Con tempo di risposta si intende che un tecnico/sistemista dell'unità deve procedere con la prima diagnosi sulla segnalazione aperta tramite sistema di ticketing interno, quindi aggiungere commenti, inserire le attività svolte, eventualmente ricontattare chi ha segnalato l'anomalia o anche aver già risolto il problema o l'anomalia stessa (nei gg della statistica sono compresi sabato, domenica, festività). |
| Partecipazione audit per mantenimento certificazione: numero di audit nel periodo di riferimento | RISULTATO | 100% o 2 su 2 | 100% o 2 su 2 | 100% o 2 su 2 | Sono gli audit interni ed esterni che ogni anno la Direzione Sistemi Informativi deve sostenere e superare per confermare (o rinnovare) la certificazione ISO 9001 |
| Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | =>85% | | | 85% delle richieste di competenza prese in carico entro in 3 gg (direttamente tramite ticket e residuali fax, e-mail, telefono, Sigedo, inserite a posteriori sul sistema di ticketing GLPI). |
| Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | =>85% | | | 85% delle richieste trattate entro 4 gg dalla presa in carico, cioè un tecnico deve procedere con la prima diagnosi sulla segnalazione aperta, quindi mettere commenti, inserire attività svolte ricontattare l'utente o aver già risolto la richiesta. |
| partecipazione audit esterno per mantenimento certificazione | RISULTATO | 1/1 | 1/1 | 1/1 | |
| DISPO_RETE Giorni di disponibilità rete Intranet ed Extranet complessiva superiore al 99,7 % | RISULTATO | 364 | 364 | 364 | |

2019_ZC10
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

| INDICATORI | | | | | |
|--|-----------|---------------|--------------------|--------------------|------|
| Descrizione | Tipo | Valore Atteso | Valore Atteso 2020 | Valore Atteso 2021 | Note |
| DISPO_RILEV Giorni di disponibilità rete rilevamento presenze complessiva superiore al 99,7 % | RISULTATO | 364 | 364 | 364 | |
| ASS_SEDUTE Assistenza sedute Consiglio Comunale | RISULTATO | 35/35 | 35/35 | 35/35 | |
| PRESA Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | =>85% | =>85% | =>85% | |
| RISPO Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità | RISULTATO | =>85% | =>85% | =>85% | |
| AUDIT Audit interno ed esterno per Certificazione Iso 9001 | RISULTATO | 2 | 2 | 2 | |

| OBIETTIVI COLLEGATI | | | | |
|----------------------------|---|------------|------------|--|
| Codice | Titolo | Entrata | Spesa | |
| 100679 | Acquisto materiali multimediali per progetto città dei saperi (SICS) (finanziamento PIUSS POR-CREO) (imp.10/5770-8937-8938-8370) | 530.000,00 | 530.000,00 | |
| 100759 | Acquisti sistemi gestione, apparati trasporto e distribuzione WiFi e apparati rete in fibra ottica per Progetto città dei saperi (finanziamento PIUSS POR-CREO) (imp.10/7713) | 300.920,00 | 300.920,00 | |
| 120332 | Potenziamento infrastrutture tecnologiche e postazioni di lavoro (hardware) | 0,00 | 250.000,00 | |
| 130142 | Acquisizione dotazioni informatiche per uffici com.li (software) | 0,00 | 150.000,00 | |
| 140181 | Rinnovo e adeguamento DATA CENTER (Hardware) | 250.000,00 | 250.000,00 | |
| 140185 | Potenziamento infrastrutture tecnologiche e postazioni di lavoro (Hardware) | 400.000,00 | 400.000,00 | |
| 140186 | Acquisizioni dotazioni informatiche per uffici comunali (Software) | 600.000,00 | 603.000,00 | |
| 150178 | Potenziamento infrastrutture tecnologiche e postazioni di lavoro (Hardware) | 380.000,00 | 380.000,00 | |
| 150179 | Acquisizioni dotazioni informatiche per uffici comunali (Software) | 200.000,00 | 200.000,00 | |
| 160153 | Potenziamento infrastrutture tecnologiche e postazioni di lavoro (Hardware) | 250.000,00 | 250.000,00 | |
| 160154 | Acquisizione dotazioni informatiche per uffici comunali (Software) | 0,00 | 150.000,00 | |
| 160156 | Sviluppo risorse dati (Software) | 175.000,00 | 175.000,00 | |
| 170011 | Potenziamento infrastrutture tecnologiche e postazioni di lavoro (Hardware) | 188.591,71 | 188.591,71 | |

2019_ZC10
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

| OBIETTIVI COLLEGATI | | | |
|----------------------------|---|----------------|--------------|
| Codice | Titolo | Entrata | Spesa |
| 170012 | Acquisizione dotazioni informatiche per uffici comunali (Software) | 400.000,00 | 400.000,00 |
| 170013 | Sviluppi sistemi Amministrazione Digitale e servizi ai cittadini (Software) | 140.709,00 | 140.709,00 |
| 170014 | Sviluppo risorse dati (Software) | 100.000,00 | 100.000,00 |
| 170248 | Acquisizione di Hardware per realizzazione Progetti PON- METRO | 334.540,00 | 334.540,00 |
| 180188 | Acquisizione dotazioni informatiche per uffici comunali (Software) | 250.000,00 | 250.000,00 |
| 180189 | Potenziamento infrastrutture tecnologiche e postazioni di lavoro (Hardware) | 250.000,00 | 250.000,00 |
| 180238 | Acquisto materiali multimediali per progetto Città dei Saperi (SICS) | 0,00 | 49.000,00 |
| 180331 | Acquisizione di hardware per realizzazione progetti PON-METRO | 111.000,00 | 111.000,00 |
| 180332 | Acquisizione di hardware per realizzazione progetti PON-METRO - anno 2019 | 10.000,00 | 10.000,00 |
| 180336 | Potenziamento rete presso sedi comunali | 8.192,00 | 8.192,00 |
| 180369 | Contributo statale per protezione civile - colonna mobile enti locali - acquisto hardware a cura della direzione sistemi informativi | 36.600,00 | 36.600,00 |
| 180370 | Contributo statale per protezione civile - colonna mobile enti locali - acquisto software a cura della direzione sistemi informativi | 36.600,00 | 36.600,00 |
| 2019_DC10 | Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche | 0,00 | 1.385.000,00 |
| 2019_DC10_01 | Attività di assistenza, monitoraggio e manutenzione dei sistemi software in uso alle Direzioni Comunali riferiti all'area di competenza della AP Progetti Innovazione dei Sistemi Informativi | 0,00 | 0,00 |
| 2019_DC10_02 | Attività in ambito ICT volte a garantire la continuità operativa, la conduzione e la gestione dei sistemi informatici (vm, s.o., db, ...), delle sale server e dei servizi cloud erogati a dipendenti, cittadini e imprese. Aggiornamento documenti ISO 9001. | 0,00 | 0,00 |
| 2019_DC10_03 | Attività di assistenza, monitoraggio e manutenzione dei sistemi software realizzati in proprio e in uso alle Direzioni Comunali di competenza della P.O. Aggiornamento documenti ISO 9001. | 0,00 | 0,00 |
| 2019_DC10_04 | Attività in ambito ICT volte a garantire la continuità la continuità della rete Fi-Net, FirenzeWiFi, IoT ed eventi multimediali. | 0,00 | 0,00 |