

2020_ZC07

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.: 2020_IND_STRATEG_13 BUONA AMMINISTR. E QUARTIERI

2020_ZC07

Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

**Descrizione
dettagliata
dell'obiettivo**

L'obiettivo intende garantire la disponibilità continua delle seguenti risorse e servizi informatici dell'Ente:

- Reti, sistemi multimediali, postazioni di lavoro e dispositivi informatici:

--> 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);

- Data center, sistemi minori, database, software di base, sistemi di sicurezza informatica:

--> 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.

- Applicativi software trasversali e verticali, sia forniti da terze parti sia di produzione interna:

--> 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.

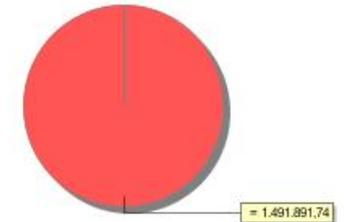
Per quanto riguarda la certificazione ISO e la sicurezza informatica: coordinamento generale delle attività del proprio Servizio e redazione della documentazione di competenza del gruppo dirigente per il mantenimento della certificazione di qualità e lo sviluppo delle politiche di sicurezza dei dati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

2020_ZC07
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche
BUDGET
Budget Entrata
Budget Spesa

	Tit.	Cat.	Descrizione	Importo
Totale Entrate				

Non presenti dati

		Tit.	Int.	Descrizione	Importo
2020	CP	1	03		1.491.891,74
Totale Spesa					1.491.891,74


INDICATORI

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Tempo di presa in carico entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	PERFORMANCE	=>85%
Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=> 85%
Indisponibilità dei sistemi informatici inferiore a 7 giorni annui	PERFORMANCE	< 7 giorni
Giorni di disponibilità rete Intranet ed Extranet complessiva	RISULTATO	364
Tempo di risposta entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	PERFORMANCE	=>85%
Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=> 85%
Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	PERFORMANCE	=>85%
Giorni di disponibilità rete rilevamento presenze complessiva superiore al 99,7 %	RISULTATO	364
Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	PERFORMANCE	=>85%
Partecipazione audit esterno per mantenimento certificazione	RISULTATO	1
Formazione utenti su applicativi gestione Elezioni	RISULTATO	40/50
Assistenza sedute Consiglio Comunale	RISULTATO	35/35
Numero dei cicli di test da effettuare per l'invio dei dati al Ministero dell'interno inerenti il Referendum sul taglio dei parlamentari	RISULTATO	1/2
Partecipazione audit per mantenimento certificazione: numero di audit nel periodo di riferimento	RISULTATO	2/2

2020_ZC07
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche
INDICATORI

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	PERFORMANCE	=> 85%
Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	PERFORMANCE	=> 85%
Audit interno ed esterno per Certificazione Iso 9001	RISULTATO	2

OBIETTIVI COLLEGATI

Codice	Titolo	Entrata	Spesa
2020_DC07	Bilancio Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche	0,00	1.491.891,74
2020_DC07_01	Attività di assistenza, monitoraggio e manutenzione dei sistemi software in uso alle Direzioni Comunali riferiti all'area di competenza della PO Progetti Innovazione dei Sistemi Informativi	0,00	0,00
2020_DC07_02	Attività in ambito ICT volte a garantire la continuità operativa, la conduzione ordinaria e la gestione dei sistemi informatici (vm, s.o., db, sw, ...), delle sale server, dei servizi cloud per dipendenti, cittadini e imprese. Aggiornamento ISO 9001.	0,00	0,00
2020_DC07_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
2020_DC07_04	Attività in ambito ICT volte a garantire la continuità della rete Fi-Net, FirenzeWiFi, IoT, eventi multimediali e postazioni di lavoro	0,00	0,00