

2018_ZC05

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.: 2018_IND_STRATEG_11 FIRENZE DIGITALE

Performance **INDIVIDUALE**

2018_ZC05

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;

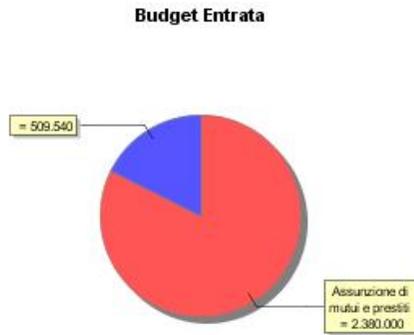
--> La formazione utenti degli applicativi sviluppati da fornitori esterni o da personale interno e utilizzati dalle Direzioni o trasversali all'Ente (es. Sigedo);

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

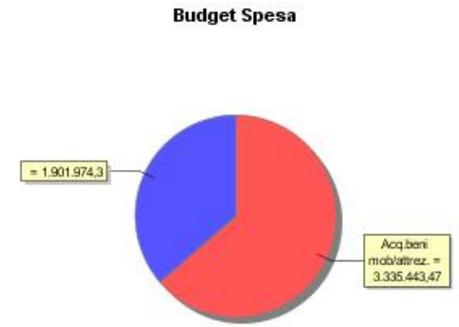
Per quanto riguarda la certificazione ISO e la sicurezza informatica: coordinamento generale delle attività del proprio Servizio e redazione della documentazione di competenza del gruppo dirigente per il mantenimento della certificazione di qualità e lo sviluppo delle politiche di sicurezza dei dati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

2018_ZC05
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche
BUDGET

	Tit.	Cat.	Descrizione	Importo	
2016	CP	05	03	Assunzione di mutui e prestiti	1.000.000,00
2008	CP	05	03	Assunzione di mutui e prestiti	200.000,00
2015	CP	05	03	Assunzione di mutui e prestiti	100.000,00
2017	CP	4	02		334.540,00
2018	CP	05	03	Assunzione di mutui e prestiti	250.000,00
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		175.000,00
Totale Entrate				2.889.540,00	



	Tit.	Int.	Descrizione	Importo	
2016	CP	02	05	Acq.beni mob/attrez.	864.729,47
2018	CP	02	05	Acq.beni mob/attrez.	375.000,00
2018	CP	1	03		1.295.000,00
2014	CP	02	05	Acq.beni mob/attrez.	470.114,45
2015	CP	02	05	Acq.beni mob/attrez.	286.316,59
2019	CP	02	05	Acq.beni mob/attrez.	425.000,00
2017	CP	2	02		606.974,30
2008	CP	02	05	Acq.beni mob/attrez.	200.000,00
2017	CP	02	05	Acq.beni mob/attrez.	714.282,96
Totale Spesa				5.237.417,77	


INDICATORI

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Giorni di disponibilità rete Intranet ed Extranet complessiva superiore al 99,7 %	RISULTATO	364,00
Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=>80%
Disponibilita' del servizio del 98% o indisponibilita' inferiore a 8 giorni annui	RISULTATO	<= 7 giorni
Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=> 80%
Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=>85%
Giorni di disponibilità rete rilevamento presenze complessiva superiore al 99,7 %	RISULTATO	364,00
Data di attivazione del sondaggio	RISULTATO	30/01/2017
Assistenza sedute Consiglio Comunale	RISULTATO	100%
Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=>85%
Partecipazione audit per mantenimento certificazione: numero di audit nel periodo di riferimento	RISULTATO	100% o 2 su 2
Adeguamento dei sistemi per la gestione delle consultazioni elettorali "Politiche 2018". Numero sistemi adeguati rispetto al totale dei sistemi da adeguare	RISULTATO	2,00
Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=>85%

2018_ZC05
Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

INDICATORI		
Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=>85%
Numero nuovi utenti formati e selezionati all'utilizzo del sistema di rilevazione delle consultazioni elettorali.	RISULTATO	20
Audit interno ed esterno per Certificazione Iso 9001	RISULTATO	1,00
Tempo di presa in carico, entro 3 gg delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=>80%
Tempo di risposta, entro 4 gg dalla presa in carico delle richieste di supporto pervenute e di competenza dell'unità	RISULTATO	=>80%
partecipazione audit esterno per mantenimento certificazione	RISULTATO	1/1

OBIETTIVI COLLEGATI

Codice	Titolo	Entrata	Spesa
060210	FI-NET INFRASTRUTTURA DI RETE TERRITORIALE A LARGA BANDA 4° FASE ACQUISTO APPARATI PER PROGETTO VIDEO CONFERENZA	200.000,00	200.000,00
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
140182	Rinnovo e adeguamento DATA CENTER (Hardware)	100.000,00	100.000,00
140183	Potenziamento infrastrutture tecnologiche e postazioni di lavoro (Hardware)	0,00	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	600.000,00
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
160155	Sviluppi sistemi Amministrazione Digitale e servizi ai cittadini (Software)	0,00	225.000,00
160156	Sviluppo risorse dati (Software)	175.000,00	175.000,00
170248	Acquisizione di Hardware per realizzazione Progetti PON- METRO	334.540,00	334.540,00
170255	Acquisto hardware per progetto Resolute	0,00	27.877,77
2018_DC05	Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche (bilancio)	0,00	1.295.000,00
2018_DC05_01	Attività di assistenza, monitoraggio e manutenzione dei sistemi software in uso alle Direzioni Comunali riferiti all'area	0,00	0,00

2018_ZC05**Scheda di sintesi delle attività del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche**

OBIETTIVI COLLEGATI			
Codice	Titolo	Entrata	Spesa
	di competenza della AP Progetti Innovazione dei Sistemi Informativi		
2018_DC05_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
2018_DC05_03	Attività di assistenza, monitoraggio e manutenzione dei sistemi software realizzati in proprio e in uso alle Direzioni Comunali di competenza della P.O.	0,00	0,00
2018_DC05_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