



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3.3 del 14 maggio 2020



Indice

- - -

Indice.....	2
Introduzione.....	3
Presentazione della DSI.....	6
Tecnologie.....	9
Organizzazione.....	11
Dove trovarci.....	12
Principi ispiratori.....	14
Mandato istituzionale.....	16
Disponibilità dei servizi.....	17
Impegni di servizio.....	18
Rapporto con gli utenti.....	19

Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente pubblico erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi eroga, con quali modalità operative e quali standard di qualità intende assicurare.

La Carta dei Servizi stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio e utente basato su:

definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;

verifica periodica del rispetto degli standard;

ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

La diffusione di tali strumenti si colloca nell'ambito di un percorso di modernizzazione all'interno di un lungo processo di riforma che dalla fine degli anni ottanta ha cominciato a ridefinire i termini del rapporto tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini. Tale trasformazione è stata a sua volta incoraggiata dalla diffusione di buone pratiche nelle pubbliche amministrazioni europee.

La Carta dei servizi è uno degli strumenti su cui si è investito maggiormente nell'ambito dei programmi di sviluppo, di valutazione e di comunicazione della qualità nel settore dei servizi pubblici. La sua concezione risale alla direttiva del gennaio 1994, nota come Direttiva Ciampi-Cassese, dai nomi dell'allora presidente del consiglio dei ministri Carlo Azeglio Ciampi e del ministro della funzione pubblica Sabino Cassese. Fu la prima disposizione ufficiale che imponeva, inizialmente a chi gestiva servizi pubblici in regime di monopolio, la individuazione e il monitoraggio di standard di qualità.

Più recenti disposizioni legislative, già a partire dall' art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n° 244, nota come Finanziaria 2008, impongono la definizione di standard di qualità per tutti gli enti pubblici.

In particolare, è stato definito che al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali devono assicurare trasparenza e standard misurabili sulla qualità dei servizi offerti.

La delibera CIVIT n. 89/2010 ha confermato e ribadito la necessità di identificare e misurare indicatori di qualità dell'organizzazione, ovvero indicatori di performance.

La possibilità di implementare efficaci sistemi di misurazione della performance dipende non solo dagli strumenti scelti, ma anche, e soprattutto, da elementi organizzativi, quali la capacità di leadership e la cultura organizzativa dell'amministrazione pubblica, che deve fare proprio un modo di lavorare maggiormente partecipativo e finalizzato al miglioramento continuo dei servizi. Adeguate strumenti di supporto (per es. sistemi informativi e informatici) concorrono all'effettiva analisi, utilizzo e rappresentazione dei dati raccolti attraverso il sistema di misurazione. I parametri definiti dal CIVIT possono essere di seguito così sintetizzati:

Accessibilità: Intesa come disponibilità di informazioni che consentono, al potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti

Tempestività: Il tempo che intercorre dalla richiesta iniziale all'erogazione del servizio o della prestazione

Trasparenza: E' caratterizzata dalla disponibilità o dalla diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a chi richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo e con quali spese poterlo ricevere

Efficacia: E' la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi

Più recentemente la pubblicazione della Carta dei Servizi è stata richiesta dagli adempimenti di pubblicità e trasparenza di cui all'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 ss.mm.

La Direzione Sistemi informativi ha già da tempo adottato e implementato indicatori di performance e procedure gestionali riferite alla propria organizzazione attraverso la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 (Sistema di Gestione della Qualità o SGQ), quale garanzia del rispetto di impegni e adempimenti sia cogenti sia volontari.

A tali parametri diventa indispensabile aggiungere anche quelli di un moderno Sistema di Gestione in Sicurezza delle Informazioni (SGSI) che rientra tra gli obiettivi organizzativi primari della Direzione Sistemi informativi, cioè:

Riservatezza (e confidenzialità): Le informazioni devono poter essere accessibili solo da persone identificate e autorizzate ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di accesso improprio e dell'utilizzazione dell'informazione da parte di soggetti non autorizzati

Integrità: I dati e le informazioni devono essere protette da modifiche non autorizzate ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di cancellazioni o modifiche di informazioni a seguito sia di fatti accidentali e/o naturali, che di atti dolosi di soggetti non autorizzati

Disponibilità: Le informazioni, i servizi e le applicazioni devono essere disponibili, quando necessario, ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di impedimento agli utenti autorizzati di fruire del sistema informativo e di accedere e utilizzare le informazioni, sia a seguito di fatti accidentali e/o naturali che di atti dolosi di soggetti non autorizzati

Azioni di sviluppo in campo digitale orientate costantemente a incrementare i livelli qualitativi di servizio sono testimoniate dalla conferma, anche nel 2019, del secondo posto di Firenze in una delle graduatorie più importanti a livello nazionale sulle smart cities (<https://www.forumpa.it/citta-territori/icity-rank-2019-milano-firenze-e-bologna-sono-le-citta-piu-smart-ditalia/>). In particolare, il

primo posto a livello nazionale nella Trasformazione Digitale vede un forte contributo da parte della Direzione Sistemi Informativi. Inoltre il progetto Firenze Green Smart City nel Dicembre 2019 è risultato vincitore del premio Agenda Digitale locale del Politecnico di Milano – Osservatorio Agenda Digitale.

I cittadini fiorentini possono usufruire di una molteplicità di servizi telematici: anagrafe, servizi per le scuole e gli asili nido, pagamenti elettronici delle imposte comunali, Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP), richieste contributi e bonus sociali,

Firenze gode inoltre di un primato nazionale tra le amministrazioni comunali per gli Open Data, grazie a un portale online che a oggi raccoglie 1.825 dataset pubblici che spaziano tra diversi ambiti, dall'amministrazione comunale alla mobilità, dall'ambiente ai beni culturali.

La presente Carta dei Servizi della Direzione Sistemi informativi del Comune di Firenze è aggiornata a seguito di ogni modifica delle attività del servizio ed è rivista periodicamente, almeno una volta all'anno, in occasione del Riesame della Direzione, su proposta dell'RGQ (Referente del sistema di Gestione per la Qualità) o su iniziativa diretta della Direzione, al fine di valutare la costante idoneità degli indicatori di performance definiti dall'organizzazione.

Presentazione della DSI

La Direzione Sistemi Informativi (in seguito DSI), è stata protagonista nell'ultimo trentennio di tutta l'innovazione tecnologica del Comune di Firenze, partendo dal centro elaborazione dati basato su mainframe, avviando nei vari uffici dell'ente le prime sperimentazioni di office automation, realizzando in proprio numerosi gestionali, e poi via via evolvendo le infrastrutture e le tecnologie utilizzate al passo con la rapidissima crescita che è propria del settore ICT (Information & Communication Technology).

La DSI opera contemporaneamente su due fronti. Da un lato nei confronti di migliaia di dipendenti che devono essere messi in grado di poter lavorare in modo efficace ed efficiente, e di migliaia di cittadini che devono ricevere servizi dai sistemi IT gestiti; dall'altro, è chiamata a porsi come soggetto promotore di innovazione, di sperimentazione di soluzioni di nuova generazione (*cloud computing, mobile computing, open government*), e di stimolo alla digitalizzazione dell'intera Amministrazione e della città stessa.

I due fronti fanno riferimento sia all'inquadramento normativo che regola la cosiddetta Pubblica Amministrazione Digitale e il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, sia al continuo confronto con altre realtà metropolitane italiane ed europee. L'obiettivo di fondo è sempre quello di far sì che i cittadini di Firenze possano beneficiare di servizi digitali all'avanguardia erogati in sicurezza e caratterizzati da un'offerta sempre più usabile, confrontabile con le più avanzate esperienze nazionali ed estere.

Il Comune eroga servizi e svolge la propria attività amministrativa in numerose sedi distribuite sul territorio comunale. Per far fronte a queste esigenze, la DSI ha realizzato e gestisce una rete metropolitana in fibra ottica con velocità di connessione a gigabit, i cui nodi principali sono ormai attestati sulle decine di gigabit, che collega tra loro tutte le sedi principali e buona parte delle altre sedi minori. L'infrastruttura capillare di connettività assicura adeguati livelli di disponibilità e consente a tutti gli uffici, si tratta di quasi 3.700 postazioni di lavoro, di dialogare in modo efficiente, affidabile e sicuro con il sistema informatico centralizzato.

La DSI ha la responsabilità e la gestione diretta di oltre 100 apparati fisici IT (server, blade, host, firewall, appliance, storage NAS e SAN, fiber channel switch, tape-library, etc.), tra quelli ospitati:

- presso il data center di Regione Toscana, denominato TIX e candidabile quale Polo Strategico Nazionale (o PSN) come previsto dal Piano Triennale, in co-location;
- nella vecchia sala server, ad oggi sala dedicata alla connettività e ad ospitare apparati di sistema, nella sede della Direzione Sistemi Informativi;
- nella sala BC/DR presso la sede della Protezione Civile comunale;

e alcuni apparati residuali dislocati ancora nelle altre sedi principali presenti sul territorio comunale.

Anche in questo caso, l'evoluzione tecnologica ha giocato un ruolo fondamentale. Infatti, quasi la totalità dei server è ormai virtualizzata, si contano diverse centinaia di *virtual machine* (vm), quindi è stato intrapreso da tempo quel percorso di consolidamento e di ottimizzazione delle risorse ICT indispensabile e al tempo stesso abilitante verso l'adozione di future soluzioni di *cloud computing* e volto ad assicurare livelli di disponibilità e di resilienza sempre più elevati.

Il sistema informatico centralizzato fornisce oltre 1.500 servizi, tra quelli di base e di alto livello, che coprono tutti gli ambiti dell'infrastruttura IT interna (sistemi operativi, middleware, dbms, application e web server, software e proxy applicativi, programmi, web services, apps, etc.), e garantisce giornalmente elevati livelli di disponibilità, di interoperabilità, di accessibilità e di fruibilità del dato, tipici di un moderno sistema informativo basato sulla qualità e sulla sicurezza della gestione dell'informazione.

La DSI opera anche avvalendosi di servizi di società partecipate. In particolare, si avvale della società multi-ente SILFI SpA, che dal 2019 ha incorporato per fusione la precedente Linea Comune SpA, creata nel 2005, che gestisce il Centro Servizi Territoriale (con l'erogazione di servizi online, l'integrazione col sistema pubblico d'identità digitale - SPID, la gestione di un sistema unico di pagamenti on-line aggiornato e integrato a PAGOPA, cioè la nuova modalità per eseguire i pagamenti verso la pubblica amministrazione in modalità standardizzata), fornisce servizi per il Sistema Informativo Territoriale, gestisce il sistema Firenze Card e che sta svolgendo un ruolo sempre più consistente anche sul fronte delle applicazioni di smart city a livello turistico.

La quantità di asset digitali che la Direzione ha prodotto in questi anni, e che gestisce quotidianamente o con personale proprio o mediante fornitori, costituisce un patrimonio di soluzioni e infrastrutture digitali che rappresentano un valore consistente nel panorama regionale e anche nazionale degli enti locali.

La stessa quotidianità dei dipendenti inseriti nella DSI è cambiata radicalmente in questi anni: si è passati dall'aver come "clienti" della Direzione i soli uffici dell'ente, rispetto ai quali svolge funzioni di help-desk, ad orientarsi direttamente verso i cittadini per servizi online e applicazioni mobile, o verso imprese per la fruizione di Open Data, arrivando, infine ad offrire servizi ad altri enti, come, ad esempio, la condivisione dell'infrastruttura in fibra ottica e WiFi cittadina.

Nei confronti degli utenti esterni, la DSI può vantare importanti risultati negli ultimi anni, dall'estensione della rete WiFi, alla sua apertura senza autenticazione agli utenti, dalla diffusione dei servizi online, alla valorizzazione della rete Fi-net, anche in accordo con l'Università. Recentemente, sul versante interno è stata avviata verso l'intero Ente l'installazione e diffusione degli strumenti di produttività individuale, di comunicazione unificata e della posta elettronica allocati in *cloud computing* secondo il paradigma *SaaS (Software-as-a-Service)*. Altra sfida importante per la DSI e per l'Ente nel suo complesso sarà l'evoluzione nei prossimi anni dello stesso data center verso una soluzione di "dematerializzazione o completa virtualizzazione" della stessa infrastruttura, sposando il cosiddetto paradigma di *private cloud*.

La sfida di promuovere e condividere con i soggetti innovatori della città un manifesto per Firenze digitale che consente la messa a fattor comune e la valorizzazione integrata degli asset digitali di

Firenze, avviata con l'approvazione della relativa deliberazione dalla Giunta comunale, sta andando avanti e anche nel settore IoT la direzione sta avviando progetti di innovazione per il risparmio energetico.

L'azione di promozione sul territorio del riuso e della messa in condivisione delle buone pratiche di innovazione già prodotte dai diversi soggetti, che permette di valorizzare ulteriormente quanto già sviluppato dalla DSI in questi anni, e di proporre alla cittadinanza un vero e proprio catalogo dell'offerta dei servizi digitali della Città di Firenze, è stata condivisa, attraverso protocolli formali, con enti primari sul territorio: la Regione Toscana, l'azienda sanitaria di Careggi, l'università di Firenze. Il modello di governance dell'innovazione in città, basato sulla condivisione di asset digitali fra i diversi soggetti erogatori di servizi pubblici in città, si è poi esteso ad altri partner, quali la Camera di Commercio e le Public Utilities, mediante l'intermediazione di Cispel Toscana (associazione delle utilities toscane).

Gli **Stakeholders** dei nostri servizi sono riconducibili ai soggetti esterni e interni all'amministrazione:

- *Cittadini*
- *Aziende/Imprese*
- *Altri che usufruiscono delle reti e del wifi sul territorio della Città (in particolare turisti)*
- *Organi politici e istituzionali*
- *Public Utilities e Associazioni (es Cispel Toscana)*
- *Strutture dell'Amministrazione:*
 - Polizia Municipale
 - Gabinetto del Sindaco – Gestione Canali di Comunicazione
 - Istruzione
 - Servizi demografici
 - Direzione generale
 - Servizio quartieri
 - Politiche giovanili
 - Risorse umane
 - Risorse finanziarie
 - Patrimonio
 - Urbanistica
 - Cultura
 - Sviluppo economico
 - Ambiente
 - Servizi Sociali e sport
- *Enti e strutture esterne:*
 - Regione Toscana
 - Città Metropolitana di Firenze

- Università di Firenze
- Società della salute
- Commissione Elettorale Circondariale
- Azienda Sanitaria Locale/AOUC Careggi
- Società partecipate
- Ministeri (Ag. Entrate/Territorio, Interni/Prefettura)
- ANAC
- AGID
- Istituti nazionali del welfare
- ANCI-ANCITEL
- Istituti scientifici, storici e culturali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni civiche
- Associazioni professionali
- Associazioni sportive e ricreative

Tecnologie

La DSI impiega una molteplicità di tecnologie per la fornitura dei servizi. È stata ben evidenziata la complessità dell'attuale sistema informatico esistente nell'ente e della dimensione del bacino di utenza, interno ed esterno, a cui sono rivolti centinaia di servizi in esso ospitati. L'obiettivo di garantire elevati livelli di disponibilità, di interoperabilità, di accessibilità, di fruibilità, di integrità e di riservatezza (ove richiesto) del dato si scontra, di fatto, con questa molteplicità di servizi, varietà di utenti e numerosità dei sistemi IT che è necessario governare al meglio.

Un apporto determinante in questo ambito viene proprio dalle scelte strategiche condotte negli anni dalla DSI nell'adozione di soluzioni tecnologiche a supporto del servizio erogato nel suo complesso. Queste spaziano dai livelli più bassi delle tecnologie del mondo ICT, quindi da connettività e networking, fino alle soluzioni più avanzate in ambito applicativo, come siti web 2.0, le app, microservizi e *container*, la multicanalità della comunicazione e dell'erogazione dei servizi, passando per virtualizzazione e soluzioni *cloud-based* e ambienti collaborativi fruibili da tutti i dispositivi mobili.

Sul versante di rete, per gli uffici viene utilizzata la rete metropolitana in fibra ottica proprietaria del Comune (FI-Net), con apparati hardware dedicati (router, switch, hot spot wifi) e relativi sistemi di gestione della sicurezza (quali regole di controllo dell'accesso – ACL, reti private virtuali – VPN, sicurezza tramite firewall). Rientra in questo contesto anche la realizzazione di una vasta connettività WiFi, in continua e costante espansione, nelle aree strategiche del territorio comunale per erogare connettività agli utenti finali.

Sul versante sistemistico e servizi ICT di base si può segnalare che:

- Vengono impiegate tecnologie evolute di virtualizzazione dei server da diversi anni, tanto che ormai oltre il 95% del sistema informativo elettronico è ospitato ed erogato sfruttando questo sistema
- Sono attivi oltre 300 server e appliance Linux-based e circa 120 server Windows
- È in funzione una soluzione principale di archiviazione dei dati digitali in produzione, tramite storage di rete (SAN/NAS) basato su connessioni in fibra ottica, che consente di ospitare fino a 250 TB di informazioni in maniera ridondata (RAID) e protetta dai guasti di singoli dischi, oltre ad altri storage minori di memorizzazione per decine di TB; sono inoltre presenti degli storage secondari con funzioni di copie o di archiviazione dati digitali per una quantità pari sempre a centinaia di TB di dati
- È attivo un sistema centralizzato di backup che mantiene fino a 150 TB di dati su *storage* primario locale presso la sala DR/BC e fino a 250 TB replicati su *archive storage* in altra sede dell'Ente, con una produzione giornaliera di diversi TB di salvataggi di dati aggiornati
- Si utilizzano sistemi operativi e middleware, sia proprietari sia open source per combinare al meglio i pregi, le best practices e i punti di forza delle due realtà

- Sono adottate più tecnologie DBMS (in particolare Oracle EE, Postgres, MySQL, MariaDB, Microsoft SQL): produttori diversi per rispondere al meglio alla specificità dei diversi software, alle esigenze di ogni applicativo, alle valutazioni costi-benefici o ai vincoli dei progetti da realizzare
- E' in corso una migrazione delle caselle di posta personali e di quelle condivise di ufficio verso la soluzione in cloud Microsoft Office 365, su tenant della tipologia business (con pagamento a canone mensile) per gli uffici ordinari e su tenant educational (gratuite, circa un migliaio) per tutto il personale afferente alla Direzione Istruzione dell'Ente
- I servizi centralizzati di dominio, di risorse condivise, di posta elettronica, di navigazione web e di antivirus a sono garantiti ad oltre 4.000 dipendenti mediante un'infrastruttura combinata e interconnessa di appliance, alcuni server fisici e numerosi virtuali, realizzati mediante software open source (proxy SQUID, e-mail Dovecot e Postfix, SpamAssassin, filtraggio Greylist, ecc.) e a licenza per assicurare una elevata disponibilità e piena sicurezza al relativo servizio di interesse

Sul versante software sono utilizzati strumenti di programmazione e sviluppo avanzati (RAD – Rapid Application Development), framework che soddisfano il paradigma IT di livello enterprise e sistemi automatici condivisi di gestione delle versioni dei sorgenti (CVS - Concurrent Versioning System) in modo da realizzare applicazioni che rispondano alle esigenze prospettate dagli uffici committenti e utilizzatori. In tale ambito è opportuno precisare che sono gestite sia applicazioni sviluppate con risorse interne, sia applicazioni acquisite sul mercato, a loro volta distinte tra pacchetti off the shelf (per es. produttività di ufficio) e applicazioni del tutto personalizzate (per esempio gestione documentale, gestione del personale). Da alcuni anni è stato implementato un repository centralizzato con a bordo Git, uno strumento molto potente che permette la conservazione il tracciamento delle versioni del software sia di *front end*, sia di quello realizzato internamente per i *progetti aziendali*.

Le applicazioni sviluppate con risorse interne sono realizzate utilizzando una piattaforma creata all'interno dell'Ente, pubblicata anche su GitHub nazionale., basata su varie componenti open source, costantemente aggiornata da un punto di vista delle versioni delle componenti software, della sostituzione di eventuali obsolescenze, di applicazione di nuovi schemi progettuali, sottoposta costantemente a verifica di sicurezza. Le applicazioni sviluppate internamente soddisfano le richieste delle Direzioni committenti, sia di automazione di ufficio che di carattere generale trasversale (esempio: valutazioni delle performance del personale), ma gestiscono anche servizi rivolti alla cittadinanza.

Dal punto di vista dei gestionali esterni, vi è un'attenta e continua attività che ha come obiettivo anche il miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, grazie sia all'adeguamento normativo che a quello tecnologico. A tal proposito, sono in corso attività per la sostituzione di importanti sistemi informatici quali:

- Il sistema di gestione delle Pratiche edilizie (Gespra)
- Il sistema di gestione degli atti prodotti dall'ente (ODE)
- Gli sviluppi funzionali necessari ai vari back office per garantire il colloquio con la nuova infrastruttura centrale dei pagamenti pagoPA

Analogamente, sono in corso le attività di sviluppo di nuovi progetti come quello di dematerializzazione delle pratiche edilizie

Vengono erogati numerosi servizi online multiplatforma (pc, mobile).

Una peculiarità della Direzione Sistemi Informativi consiste nel fatto che il Sistema Informativo Territoriale (SIT), che spesso nelle organizzazioni è un ufficio a parte, è incardinato nella Direzione; infatti, considerato che il dato viene individuato come elemento centrale per l'organizzazione, è stato costituito un ufficio della DSI che si occupa di dati a 360 gradi, quindi non solo dei dati georeferenziati su mappe digitali, dei sistemi di Business Intelligence e di raccolta e analisi dei Big Data e sentiment analysis, ma che, più in generale, è orientato ad una grande attenzione al fenomeno della metadattazione, catalogazione e della data governance, in modo da promuovere la cultura del dato e da poter fornire sempre il miglior supporto decisionale. Molto importante anche la fornitura di dati in modalità open: il portale open data dell'ente è, dal 2011, molto attivo e mette a disposizione come dati pubblici strati informativi molto raffinati, oltre all'annuario statistico.

Il front end on line del Comune è costituito dal sito web istituzionale (detto anche Rete Civica), dai siti web tematici e da diversi moduli on line che consentono la sottomissioni di semplici istanze da parte dei cittadini. Utilizza un CMS (Content Management System) come ambiente di sviluppo, che si appoggia a un'infrastruttura ridondata collocata all'interno dei sistemi dell'Ente, ed è gestito direttamente dalla Direzione Sistemi Informativi.

La pubblicazione dei contenuti che quotidianamente vengono generati sui siti web avviene nel rispetto di un'organizzazione ormai consolidata negli anni, che coinvolge circa un centinaio di redattori appartenenti alle diverse direzioni del Comune, coordinate per gli aspetti redazionali dall'ufficio comunicazione e per quelli tecnici dalla Direzione Sistemi Informativi.

Sono parte integrante del front end on line del Comune di Firenze i Servizi On Line (detti anche SOL), ovvero lo strumento attraverso il quale numerose categorie di cittadini (es.: genitori, famiglie, professionisti, operatori economici, ...) hanno la possibilità di interagire per via telematica con l'Ente, attraverso un canale sicuro ed efficace. Lo sviluppo e la manutenzione dei servizi on line è curata dalla Direzione Sistemi Informativi, che negli ultimi anni, attraverso la continua evoluzione di questi servizi, ha consentito la chiusura di diversi sportelli *fisici*, con vantaggi notevoli sia per l'Ente che per i cittadini.

In generale, per ciascuno dei servizi sopra descritti, viene assicurato controllo e supervisione, supporto informatico e un servizio di help desk multilivello.

Organizzazione

Attuale direttore della Direzione Sistemi informativi è la dott.ssa **Caterina Graziani**:

Telefono 055 3283807 ed e-mail caterina.graziani@comune.fi.it

I responsabili della Direzione Sistemi Informativi sono i seguenti:

SERVIZIO Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche

VANNUCCINI Gianluca – Dirigente 055 328 3811 gianluca.vannuccini@comune.fi.it

Risorse Dati, Open Data e SIT

GERI Emanuele - Responsabile 055 328 3845 emanuele.geri@comune.fi.it

Servizi digitali per la città

RICCI Leonardo - Responsabile 055 328 3810 leonardo.ricci@comune.fi.it

SERVIZIO Gestione Infrastrutture Tecnologiche

FEMIA Benedetto – Dirigente 055 328 2710 benedetto.femia@comune.fi.it

Progetti di Innovazione del Sistema Informativo

LO GIUDICE Fabio - Responsabile 055 328 3831 fabio.logiudice@comune.fi.it

Data center, sistemi e cloud

BERTELLI Luca - Responsabile 055 328 3813 luca.bertelli@comune.fi.it

Reti, Internet delle Cose e Multimedialità

TOMASSOLI Lorenzo- Responsabile 055 328 3818 lorenzo.tomassoli@comune.fi.it

Sviluppo progetti aziendali

ROSSI Giovanni - Responsabile 055 328 2717 giovanni1.rossi@comune.fi.it

Dove trovarci

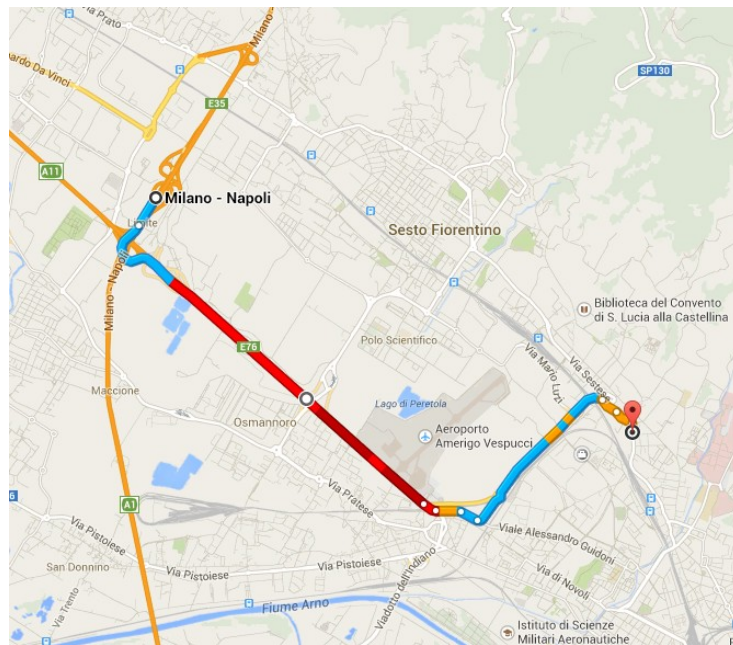
La sede della DSI è in Via Reginaldo Giuliani 250 - 50127 Firenze:

Tel: 055 328 3807 – 055 328 3858

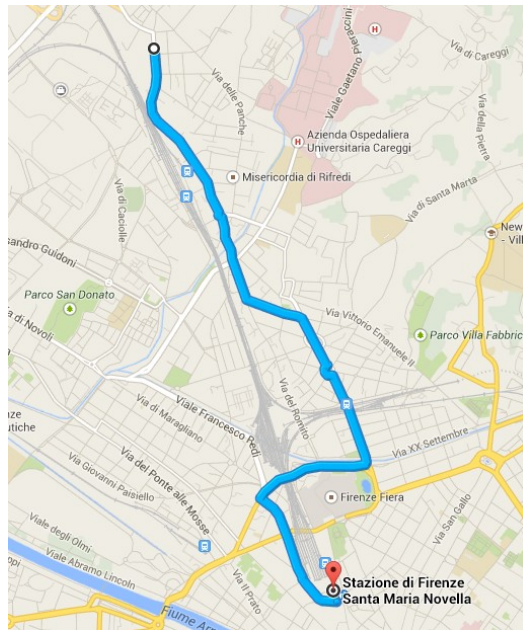
Email: direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it

Come arrivare

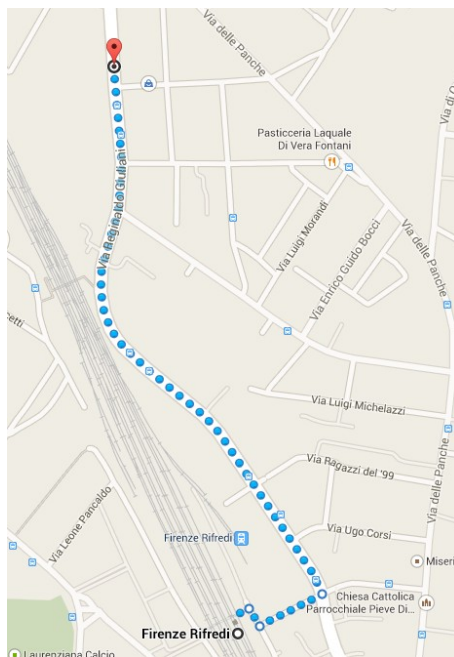
In auto: dal casello A1 Firenze Nord seguire indicazioni in <https://goo.gl/maps/GebwN>



In autobus: Dalla stazione di Firenze Santa Maria Novella, bus 28 <https://goo.gl/maps/yazli>



In treno: Dalla stazione Firenze Santa Maria Novella è possibile prendere un treno per la stazione Firenze Rifredi. Da qui scendere sul lato di via dello Steccuto, proseguire a piedi verso via Reginaldo Giuliani, verso sinistra fino al numero 250, <https://goo.gl/maps/MaUi6>



Principi ispiratori

UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio si fonda sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e dei portatori di interesse. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta in base a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o area geografica d'utenza.

IMPARZIALITÀ

In ottemperanza alla normativa che contraddistingue l'erogazione di un pubblico servizio e in funzione di uno specifico valore dell'organizzazione, la DSI si impegna a erogare servizi in modo trasparente e imparziale, sulla base di criteri di obiettività e giustizia.

CONTINUITÀ

La raccolta, produzione ed elaborazione dei dati di competenza sono assicurati con continuità rispetto agli standard di qualità e di sicurezza (riservatezza, integrità e disponibilità) definiti e senza interruzioni, salvo quelle legate a imprevedibili malfunzionamenti degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico e attività di manutenzione degli stessi, secondo quanto previsto nel SGSI. Nel caso in cui si manifestino disservizi, la DSI si impegna a dare immediata informazione dell'interruzione del servizio e a ridurre al minimo i tempi del disservizio, seguendo un opportuno processo finalizzato al ripristino tempestivo della conformità e alla registrazione di quanto verificatosi.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

Gli utenti hanno la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi inoltrando reclami, proponendo azioni di miglioramento, offrendo suggerimenti costruttivi, nello spirito della legge n. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, che garantisce diritto di accesso ai documenti amministrativi. La DSI si impegna a rispondere agli utenti, acquisendo periodicamente dati sulla loro soddisfazione, tramite questionario distribuito agli utenti (*customer satisfaction*).

ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA

E' assicurato un agevole accesso agli uffici del Servizio sia per la collocazione geografica, esterna al centro storico, sia per la facilità di accesso da parte delle persone diversamente abili attraverso l'utilizzo di ascensori abilitati allo scopo. La sede della DSI e della sala DR/BC non è comunque aperta al pubblico e gli accessi menzionati sono riferiti ad altri dipendenti dell'Ente, tecnici esterni, fornitori o altro personale di pubbliche amministrazioni soggetto a identificazione e registrazione da parte del personale che svolge il servizio di portierato e accompagnato durante il soggiorno nelle strutture menzionate.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La DSI persegue il miglioramento continuo dei servizi erogati e dei propri obiettivi organizzativi attraverso un Sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001, supportato da una Politica per la Qualità con obiettivi e indicatori, da processi documentati e da un Manuale della Qualità. La DSI si pone anche l'obiettivo di sviluppare nel tempo un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), ispirato alla normativa UNI EN ISO 27001.

DIRITTO DI INFORMAZIONE

La DSI rende disponibili agli utenti i dati relativi all'efficienza e all'efficacia dei servizi. Ogni utente ha inoltre la possibilità di verificare l'esito di eventuali reclami o suggerimenti inoltrati sia tramite rapporto diretto sia tramite il canale ufficiale rappresentato dall'URP.

Mandato istituzionale

La DSI ha il compito di mettere a disposizione degli utenti risorse, dati e informazioni, nel rispetto delle normative in materia di protezione dei dati personali e di sicurezza dei dati. La rete intranet e quella internet vengono costantemente adeguate allo scopo favorendo l'accesso sia dell'utenza esterna sia di quella interna. La gestione dell'attività amministrativa, attraverso l'innovazione tecnologica e informatica, si evolve verso la progressiva semplificazione, assicurando la massima trasparenza, sia degli atti, sia delle procedure.

I fattori istituzionali e organizzativi influiscono in modo rilevante sull'efficienza del servizio. Gli aspetti fondamentali da considerare sono le competenze professionali, l'adeguatezza delle risorse, l'impegno in favore della qualità, la sicurezza (riservatezza, integrità e disponibilità) di dati e informazioni, l'accessibilità e la fruibilità dei servizi, l'imparzialità e l'obiettività.

La DSI riceve il suo mandato dall'Amministrazione, per il tramite degli obiettivi assegnati in sede di programmazione gestionale annuale e pluriennale, costantemente ribaditi in ogni occasione istituzionale, da ultimo nell'approvazione da parte della Giunta Comunale del "Manifesto per Firenze digitale", che ha dato vita ad una serie di partnership e di progetti sul territorio, che rendono Firenze oggi un territorio altamente innovativo, dove studenti, ricercatori, imprese, università, partecipate, professionisti degli ordini e dei collegi possono fruire di una serie di opportunità di sviluppo di business, di competenze digitali, e di nuove forme di cittadinanza attiva digitale. A tutti i cittadini deve essere reso sempre più semplice l'accesso a servizi e informazioni utili senza doversi preoccupare di quale singolo soggetto in città li stia effettivamente erogando.

La DSI si trova sempre più spesso in prima linea nello sviluppo di iniziative di coinvolgimento di scuole, associazioni, professionisti, basate sui dati aperti e sulle diverse tecnologie open source adottate. Lo sviluppo dei sistemi informativi e delle tecnologie che li supportano e contribuiscono alla diffusione e condivisione viene considerato fattore essenziale di sviluppo economico e sociale della città. In questo contesto di governance digitale cittadina, viene chiesto di creare le condizioni strutturali e sistemiche affinché alle cittadine e ai cittadini non vengano richiesti diverse volte gli stessi dati e siano loro stessi a dover approvare o meno i dati che li riguardano e che sono già in possesso della città.

Le risorse a disposizione della DSI devono essere costantemente idonee a soddisfare le necessità dei portatori di interesse compatibilmente con gli obiettivi politico-istituzionali. In un contesto di finanza pubblica che richiede la razionalizzazione della struttura della spesa, riducendola per liberare le risorse per garantire livelli di welfare adeguati, i risparmi che sono conseguibili da un'attenta implementazione delle risorse tecnologiche diventano fattore considerevole di sviluppo. I necessari investimenti richiesti per gli adeguamenti e per la virtualizzazione nei cloud dei servizi e dei data center devono essere parallelamente compensati dalla ristrutturazione delle voci di spesa.

Il livello di innovatività dei progetti di smart city finanziati dalla Commissione Europea e da fondi strutturali comunitari richiede inoltre una sempre crescente competenza specialistica per poter far fronte alle fasi di progettazione, project management e coordinamento delle diverse iniziative progettuali. Il Comune è infatti coinvolto in due particolari progettualità (Progetto Horizon2020 Smart City Lighthouse da 23M€ e progetto PON Metro con fondi strutturali da oltre 30M€) che richiederanno per i prossimi cinque anni notevoli sforzi su questi ambiti. E' dunque sempre più importante riuscire ad accrescere le risorse umane a disposizione della Direzione con competenze adeguate ed allo stato dell'arte dell'innovazione tecnologica.

Disponibilità dei servizi

La DSI garantisce giornalmente elevati livelli di disponibilità, di accessibilità e di fruibilità del dato, tipici di un moderno sistema informativo basato sulla qualità e sulla sicurezza della gestione dell'informazione; queste qualità sono oggetto di misurazione tramite specifici indicatori.

Di seguito sono dettagliate le attività svolte dalle principali aree della Direzione, con l'indicazione degli impegni per avviare a soluzione le criticità riscontrate.

Numero di software e applicativi sottoposto a test di sicurezza suddiviso in base alla classificazione di importanza adottata nell'organizzazione (si veda politica di sicurezza):

- Applicativi e servizi di importanza alta, $\geq 75\%$ sottoposti a test di sicurezza
- Applicativi e servizi di importanza media, $\geq 50\%$ sottoposti a test di sicurezza
- Applicativi e servizi di importanza bassa, $\geq 25\%$ sottoposti a test di sicurezza

Sistemi sottoposti ai test di sicurezza e di *vulnerability assessment*, completi del risultato rilevato e suddivisi in base alla rete di appartenenza e, quindi, del livello di rischio a cui sono sottoposti:

- Esecuzione di "vulnerability assessment" (scansione vulnerabilità sui server, servizi e sistemi informatici di base) per ogni rete principale (pubblica, dmz, intranet) almeno annualmente
- Scansione vulnerabilità sistemi pubblici, $< 7\%$ dei servizi di base con rischi classificati alti
- Scansione vulnerabilità sistemi dmz, $< 15\%$ dei servizi di base con rischi classificati alti
- Scansione vulnerabilità sistemi intranet, $< 20\%$ dei servizi di base con rischi classificati alti

Come policy di sicurezza condivisa e applicata nei test, è stato valutato che a fronte di una segnalazione rilevata dai sistemi di *vulnerability assessment*, valori con punteggio CVSS (Common vulnerability Scoring System - https://en.wikipedia.org/wiki/Common_Vulnerability_Scoring_System) superiore a 5.0 vengono sempre presi in carico e tracciati tramite sistema di ticketing interno GLPI o Manits. A quel punto se non è stato possibile risolvere il problema, ad esempio per fattori ostativi di natura tecnica, economica, ecc., viene comunque fatta un'analisi del rischio residuo e la stessa viene riportata come indicazione sul ticket.

Impegni di servizio

	<i>Servizio</i>	<i>Utenza</i>	<i>Termini</i>	<i>Responsabile</i>
1	gestione e rilascio credenziali di autenticazione, firma digitale; richieste relative a PKI e PEC	amministratori e dipendenti	Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
2	gestione data center: dns e ntp, backup e restore, hardware e software di base, sistemi IT	direzioni e uffici del comune	24x7; disponibilità >98% annuo Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
3	gestione front end: retcevica, open data, servizi on line, digital signage, applicazioni mobile, SUAP	cittadini e imprese	Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
4	firenze wifi nelle aree coperte	turisti, cittadini, pubbliche amministrazioni, università	24x7; disponibilità >98% annuo	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
5	connettività Fi-Net	direzioni e uffici del comune, scuole, biblioteche, musei e altre istituzioni culturali, pubbliche amministrazioni, terzo settore	24x7; disponibilità >98% annuo Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
6	help desk	referenti nelle direzioni e uffici del comune; scuole comunali	Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
7	intranet: posta elettronica, navigazione web, SSO, dominio	direzioni e uffici del comune; scuole comunali	24x7; disponibilità >98% annuo Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
8	applicazioni aziendali: gestione e manutenzione	direzioni e uffici del comune; scuole comunali; amministrazioni pubbliche	Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
9	supporto eventi (esempi: elezioni, mondiali ciclismo, repubblica idee, state of the union, opera di firenze, evento Major Cities of Europe 2016...)	città	a richiesta	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
10	gestione documentale: ODE, SiGeDo, Lisia, Gespra, Sigepro	direzioni e uffici del comune	Presa in carico entro 3 giorni nell'85%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche

Rapporto con gli utenti

La DSI del Comune di Firenze assicura la gestione di tutti i reclami e di tutti i suggerimenti che contribuiscano a migliorare continuamente i servizi erogati. A questo proposito, qualora siano segnalati episodi di disservizio, accertatane la fondatezza, l'utente può ottenere il ripristino, ove possibile, della corretta situazione o della fornitura richiesta.

PRINCIPALI CONTATTI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI

Processi Qualità	Principali competenze	Resp.	Principali mail di contatto
amm.digitale	Firme digitali, PEC, portali PA digitale, progetti innovativi	Gianluca Vannuccini	servizio.sviluppoinfrastruttureit@comune.fi.it
backoffice	Ode, Sigedo, Gespra, Sigepro, Infor	Fabio Lo Giudice	po.backoffice@comune.fi.it
dati-sit	Open Data, SIT, altre risorse dati e backend	Emanuele Geri	po.rdods@comune.fi.it
postazioni	Postazioni e coord. referenti informatici	Benedetto Femia	postazioni@comune.fi.it
redazioneweb	Rete civica e portali web interni ed esterni	Leonardo Ricci	redazioneweb@comune.fi.it
reti	Infrastrutture di rete, Internet, multimedialità	Lorenzo Tomassoli	po.reti@comune.fi.it
sistemi	Server, posta, cloud, TIX, intranet	Luca Bertelli	po.sistemi@comune.fi.it
sol	SOL, app e altre attività di frontend	Leonardo Ricci	amm.sol@comune.fi.it
sviluppo	Sviluppo interno applicativi	Giovanni Rossi	po.backoffice2@comune.fi.it
trasparente	Cooperazione con i responsabili trasparenza	Emanuele Geri	traspar-ente@comune.fi.it

Per informazioni sul sistema della qualità: rgq.dsi@comune.fi.it

Per informazioni sull'impegno della Direzione S.I. per la sicurezza informatica: sicurezza.informatica@comune.fi.it

Amministrazione: amministrazione.dsi@comune.fi.it

Magazzino e logistica: magazzino.dsi@comune.fi.it

Per informazioni generali e direzionali: direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it

Al di fuori delle procedure di help desk codificate, reclami o segnalazioni, non in forma anonima, devono essere formulati per iscritto e inviati all'indirizzo e-mail: direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it. Viene assicurata una risposta entro 20 giorni lavorativi all'utente che desidera ricevere un qualsiasi feedback.

* * *