



Centro Servizi

Focus 2° trimestre



Anche nel 2° trimestre gli SLA superano la soglia attesa per contratto

	COD	SLA	ATTESO	RILEVATO	SCOSTAMENTO
↑	SLA.1	Tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database (CSDB1 e CSDB2)	99,00%	100,00%	1%
↑	SLA.2	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema Icms (ICMSCMF)	98,50%	98,985%	0,485%
=	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%	100,00%	1,50%
↑	SLA.5	Tasso di accessibilità complessiva del sistema	98,00%	100,00%	2,00%
=	SLA.6	Presenza in carico della segnalazione	entro 1h lavorativa	Nessuno scostamento rilevato	0%
=	SLA.7	Risposta via mail o telefonica	entro 6h lavorative	Nessuno scostamento rilevato	0%
=	SLA.8	A) Intervento a seguito di segnalazione telefonica sulle cause del malfunzionamento	entro 2h dalla comunicazione	Nessuno scostamento rilevato	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 rilevato	0%
=	SLA.10	C) Comunicazione all'utenza Per interruzioni che superino i 30 minuti	entro 60' da avvio intervento	Nessuno scostamento rilevato	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



Nel 2° trimestre 2016 sono stati gestiti complessivamente 1.715 ticket;

- I ticket aperti telefonicamente sono stati risolti nel **100%** dei casi.
- I ticket aperti via mail sono stati risolti direttamente **nel 99,8%** dei casi

	DA NAJOS		TICKET TELEFONICI		TICKET DA MAIL					
	ALERT, INCIDENT, PROBLEM	PROBLEM GESTITI IN REPERIBILITA'	1° LIVELLO	2° LIVELLO*	GESTITI	APERTI	CHIUSO NON DI COMPETENZA	NUOVO	RISOLTO	RISOLTI SU GESTITI
Aprile	1016	2	76		393	1	29	0	363	99,7%
Maggio	980	5	140		647	0	21	0	626	100,0%
Giugno	758	5	140		451	1	52	0	398	99,8%
TOTALE	2155	9	656	300	1491	9	73	4	1029	99,8%

Ticket gestiti

Il servizio di infrastruttura HW erogato dal CST nei primi 3 mesi del 2016 ha registrato un uptime del **100%**.

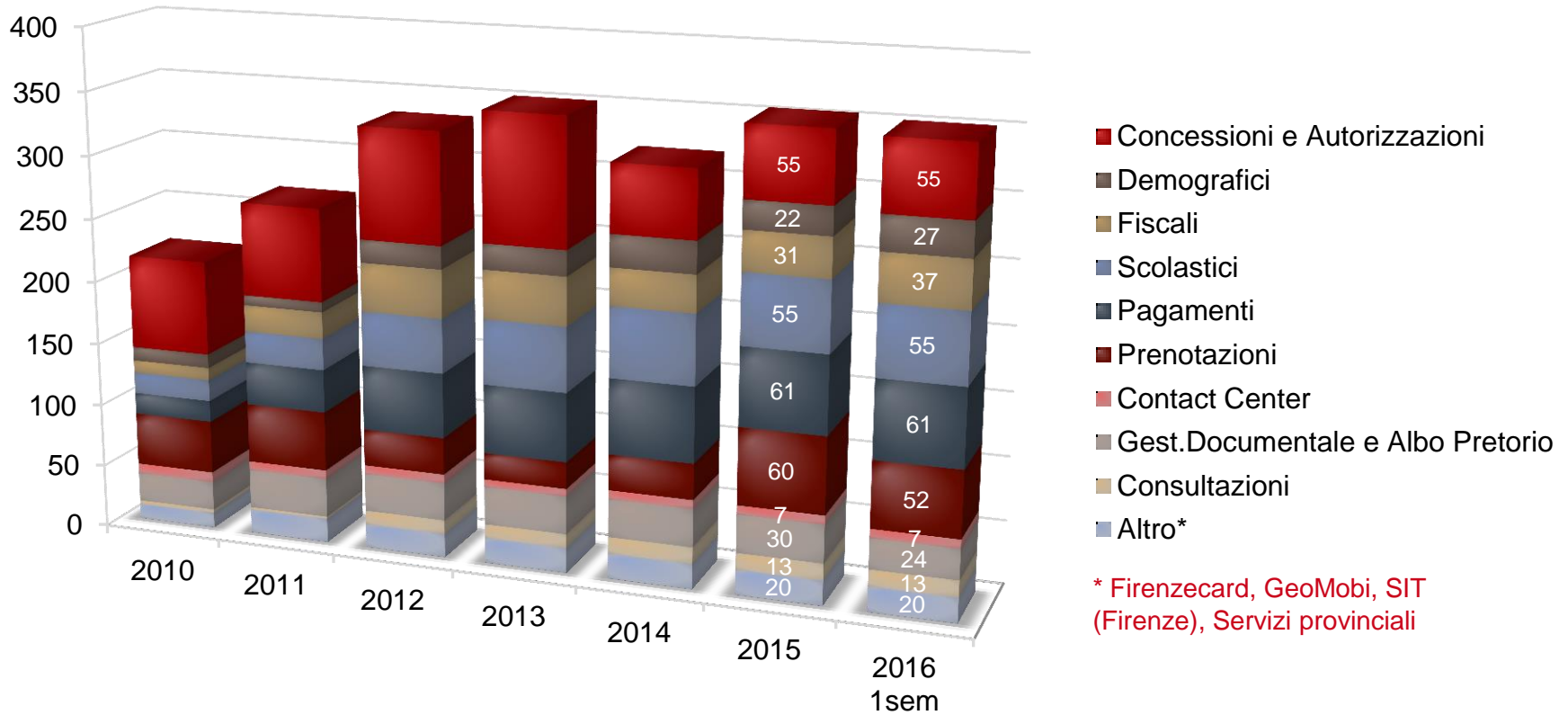
Il servizio di staging ha registrato un fermo macchine schedulato di 3 giorni uomo per sostituzione programmata SAN.

Il private cloud del CST gestisce attualmente 104 virtual machines, di cui 75 di produzione.




Specifiche del private cloud del CST:

- 96 CPU core
- 744 GB RAM
- 8 TB storage

A fine semestre risultano attivi **350** servizi al cittadino



L'offerta complessiva risulta **inferiore di 4 unità** rispetto al 31/12/2015

16 disattivazioni    12 nuovi servizi

Servizi attivi

- Globalmente, l'utilizzo nel 1°sem 2016 è del **26% superiore** al 1°sem 2015
- Grazie alla convenzione con l'Ordine degli Avvocati, aumenta di quasi il **70%** l'accesso ai servizi demografici (*Richieste certificati e visure anagrafiche*)
- Crescono di **4 volte** le prenotazioni
- In calo solo l'utilizzo dell'albo pretorio
- Per cause legate alla migrazione della piattaforma non sono considerati nel confronto i dati di utilizzo della **gestione documentale**

Categoria servizi	1°sem 2015	1°sem 2016	Diff %
A&C e SUAP	55.651	63.537	14,2%
Demografici	37.387	62.977	68,4%
Fiscali	19.895	21.636	8,8%
Scolastici	44.276	67.228	51,8%
Pagamenti	58.550	60.439	3,2%
Prenotazioni	4.336	15.619	260,2%
Contact Center (casi tracciati)	135.259	166.628	23,2%
Albo pretorio	29.175	28.680	-1,7%
Consultazioni (OR, OV, VR)	13.008	13.618	4,7%
Totale	397.537	500.362	+25,9%

Confronto utilizzo 1°sem 2016 / 2015

Gli utenti accedono principalmente in orari e giorni in cui gli sportelli sono chiusi.

Il **78%** degli accessi avviene da desktop, mentre il **22%** da devices mobili



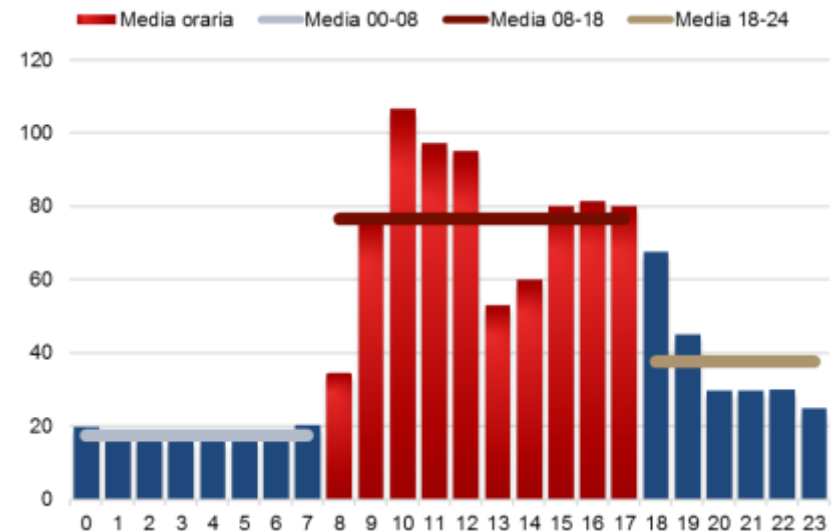
Desktop: **78%**



Smartphone e tablet : **22%**

Il **42,3%** 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	77	33



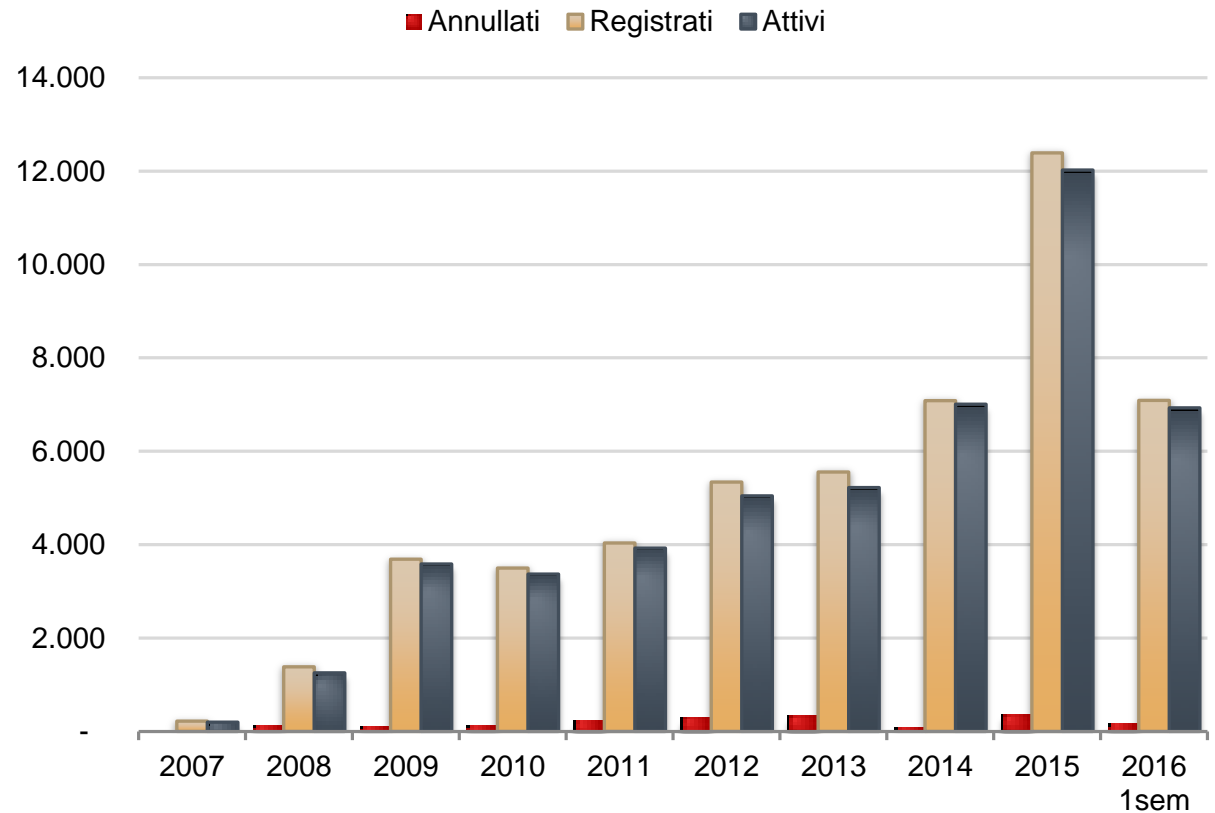
Statistiche su modalità di accesso



Superati i **6.000** utilizzatori di CNS

Il numero di credenziali rilasciate nel solo primo semestre 2016 è quasi **pari all'interno anno 2014**

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 1sem	6.929	1.522
Totale	48.556	5.809



Credenziali di accesso