



# Centro Servizi

Focus 1° trimestre 2016

- Il presente report riferito al 1° trimestre 2016 costituisce un primo esperimento di reportistica periodica
- Stiamo lavorando e lavoreremo per migliorare gradualmente il sistema di reportistica e di Business Intelligence, anche attraverso l'ottimizzazione di oltre 100 sonde di rilevazione funzionalità già installate.
- Ci interessa conoscere il vostro feedback, e vi invitiamo a non esitare a scriverci a [info@lineacomune.it](mailto:info@lineacomune.it)

## Premessa



## Tutti gli SLA nel 1° trimestre superano o eguagliano la soglia minima fissata da contratto

	COD	SLA	ATTESO	RILEVATO	SCOSTAMENTO
↑	SLA.1	Tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database	99,00%	100,00%	1%
↑	SLA.2	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema lcms	98,50%	100,00%	1,50%
=	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 1° trimestre 2016 sono stati gestiti complessivamente 1.715 ticket;

- I ticket telefonici (stimati empiricamente per questo primo periodo) sono stati risolti nel **100%** dei casi.
- I ticket mail sono stati risolti direttamente **nel 98,8%** dei casi; solo l'1,2% dei casi è ancora aperto.

	DA NAJOS		TICKET TELEFONICI		TICKET DA MAIL					RISOLTI SU GESTITI
	ALERT, INCIDENT, PROBLEM	PROBLEM GESTITI IN REPERIBILITA'	1° LIVELLO*	2° LIVELLO*	GESTITI	APERTI	CHIUSO NON DI COMPETENZA	NUOVO	RISOLTO	
Gennaio	713	2	100	100	367	1	24	0	342	99,7%
Febbraio	622	4	100	100	439	2	29	1	407	99,3%
Marzo	820	3	100	100	309	6	20	3	280	97,1%
<b>TOTALE</b>	<b>2155</b>	<b>9</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>1115</b>	<b>9</b>	<b>73</b>	<b>4</b>	<b>1029</b>	<b>98,8%</b>

\* Dati stimati empiricamente nel periodo in oggetto; calcolati mediante e-ticket a partire da 1 aprile 2016

## Ticket gestiti

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

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 trimestre risultano attivi **353** servizi al cittadino, con un'offerta complessiva risulta **inferiore di 1 unità** rispetto al 31/12/2015

I servizi sono stati utilizzati complessivamente circa **115.000** volte; in pratica ogni servizio è stato utilizzato in media 324 volte.

	UTENTI (CREDENZIALI ATTIVE)	SERVIZI ATTIVI	UTILIZZO SERVIZI						TOTALE UTILIZZO
			A&C	DEMOGRAFICI	FISCALI	SCOLASTICI	PAGAMENTI	PRENOTAZIONI	
Gennaio	1.070	353	8.199	8.395	621	7.912	9.332	1.091	35.550
Febbraio	1.196	353	11.639	10.603	376	8.196	11.396	2.269	44.479
Marzo	940	353	10.399	10.355	598	4.411	5.790	2.962	34.515
<b>TOTALE</b>	<b>3.206</b>	<b>353</b>	<b>30.237</b>	<b>29.353</b>	<b>1.595</b>	<b>20.519</b>	<b>26.518</b>	<b>6.322</b>	<b>114.544</b>

1 servizio dismesso  
(Buspass turistici)



0 nuovi servizi

## Statistiche sui servizi

Gli utenti accedono in quota significativa anche in orari e giorni in cui gli sportelli sono chiusi.

Il **76%** degli accessi avviene da desktop, mentre il **24%** da devices mobili



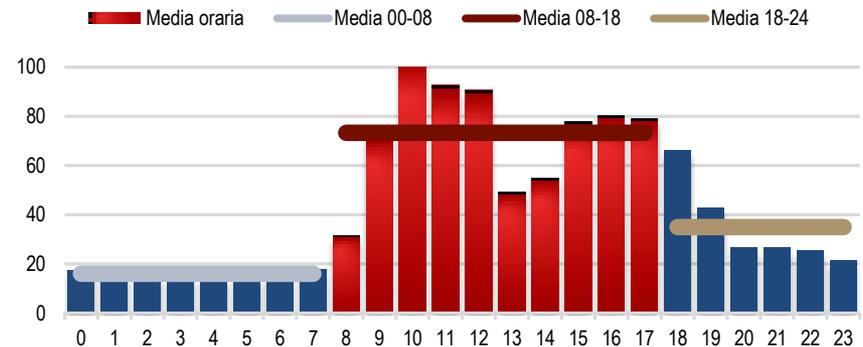
Desktop: **76%**



Smartphone e tablet : **24%**

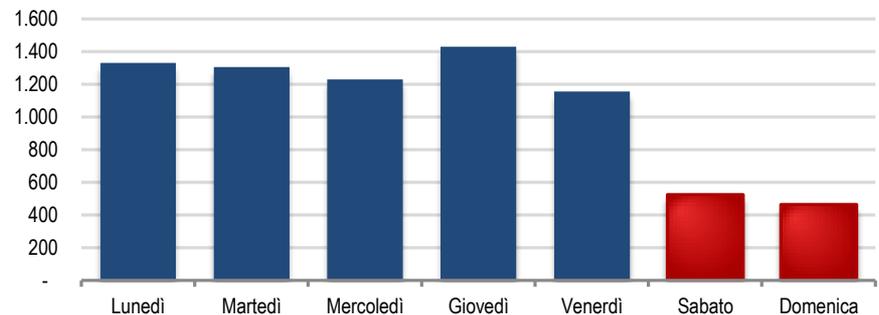
Il **41%** degli accessi avviene tra le 18:00 e le 08:00, ovvero **al di fuori degli orari di sportello**

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
16	<b>73</b>	35



Il **38%** degli utenti accede nei giorni festivi **a sportelli chiusi**

Media feriali	Media festivi	Media
1.290	493	<b>1.062</b>



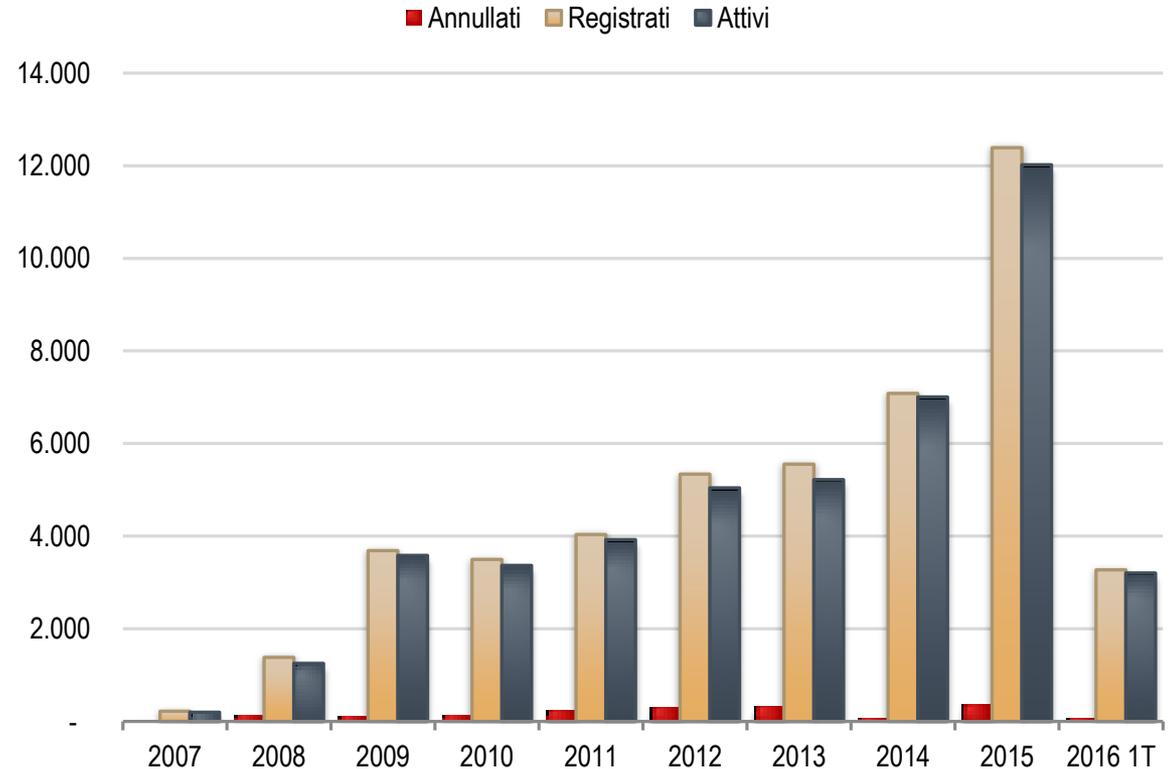
## Statistiche su modalità di accesso



Sono stati superati i **5.000** utilizzatori di CNS

Il numero di credenziali rilasciate nel solo primo trimestre 2016 è **quasi pari all'intero anno 2009 e 2010.**

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 1T	3.206	742
Totale	44.833	5.029



## Statistiche su credenziali di accesso