



SINTESI RISULTATI AZIENDALI

REPORT **ANNUALE 2017**

ANCHE NEL 2017 PREMIO INNOVAZIONE SMAU



CENTRO SERVIZI



750.000 accessi ai servizi online

+21%
sul 2016

ARCHITETTURA E PRESTAZIONI DEL CST



79 ambienti di produzione



35 ambienti di staging



96 CPU / 230 GHz erogati



766 GB di memoria



6 TB di dati gestiti



8 Gbit/s di accesso ai dati



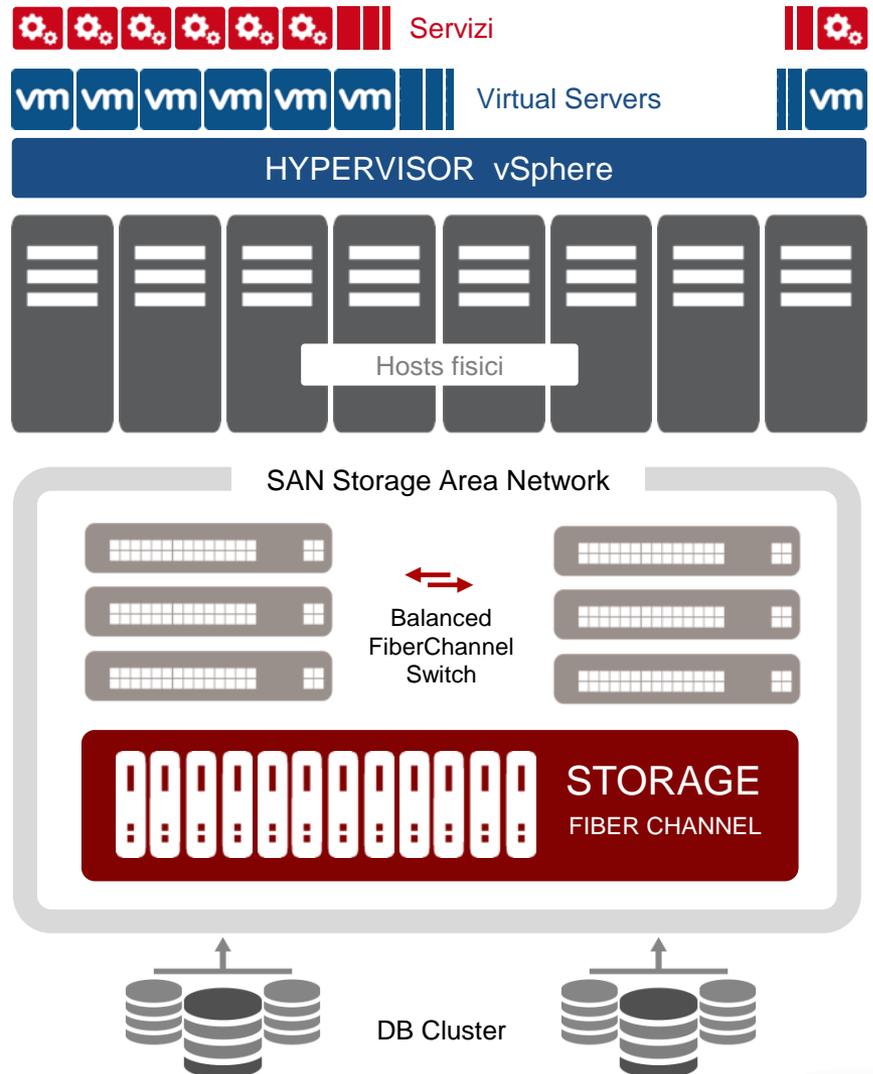
2 Gbit/s network interno



5 DB con 1,27 TB gestiti



16,9 TB di backup su 79 server



SERVICE PORTFOLIO

Nel **2017**
Linea Comune
ha gestito



Reti civiche

Enti :

23



Portali dei servizi

27

171 servizi online

332 dispiegamenti negli enti



App istituzionali

10



Portali

RPC-SUAP

13

Telemaco

11



Gestione documentale

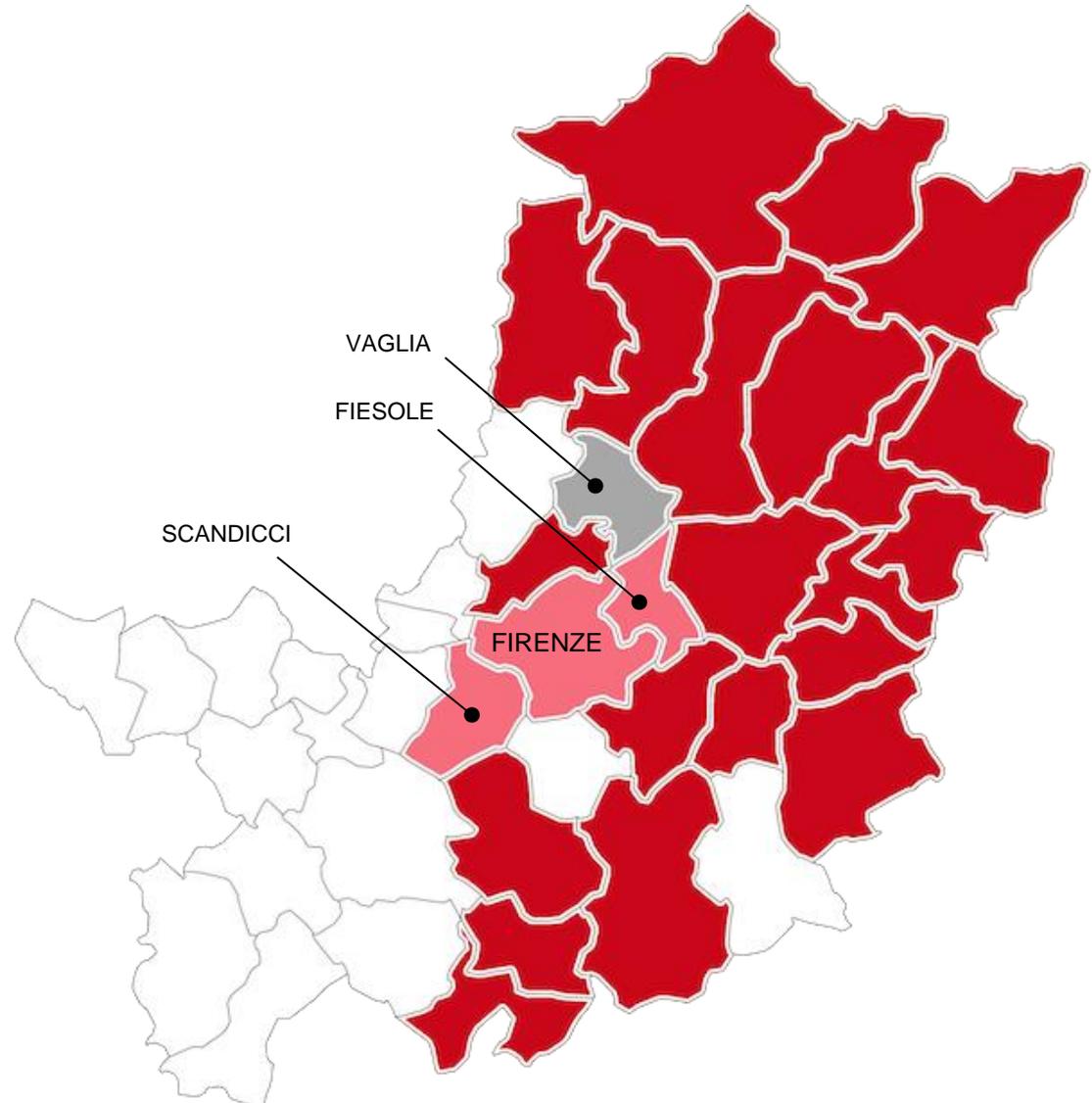
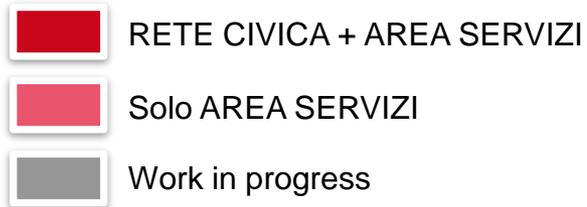
27



CED Multiente

9

RETE CIVICA E AREA SERVIZI COPERTURA AL 31.12.2017



DISPIEGAMENTO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2017

Comuni	Rete civica rel. 2016	Portale servizi rel. 2016/2017	Gestione Documentale	App istituzionale	RPC-SUAP	TELEMACO	CED Multiente
Bagno a Ripoli	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	
Barberino M.	✓ online	✓ online	✓ online	Lavori in corso			
Borgo S.Lorenzo	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
Città Metropolitana	Non interessa	✓ online	✓ online	Non interessa		✓ online	Non interessa
Dicomano	✓ online	✓ online	✓ online	Lavori in corso			✓ Coperto
Fiesole	Non interessa	✓ online	✓ online		✓ online		
Firenze	Non interessa	✓ online	✓ online	Non interessa			Non interessa
Firenzuola	✓ online	✓ online	✓ online			✓ online	
Londa	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Marradi	✓ online	✓ online	✓ online				
Palazzuolo	✓ online	✓ online	✓ online			✓ online	
Pelago	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Pontassieve	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Reggello	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online		✓ Coperto UC
Rignano	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online		
Rufina	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
San Godenzo	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Scandicci	Non interessa	✓ online	✓ online	Lavori in corso	✓ online	✓ online	
Scarperia e San Piero	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
Sesto fiorentino	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online	✓ online	✓ online
UCM	✓ online	✓ online	✓ online	NA			
UCVV	✓ online	✓ online	✓ online	NA	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Vaglia	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in corso	✓ online		
Vicchio	✓ online	✓ online	✓ online				
UC Chianti	✓ online	✓ online	✓ online	App Chianti			
Tavarnelle	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
S.Casciano	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
Barberino V.E.	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			

 Attività completata
 Attività non richiesta
 Attività in corso

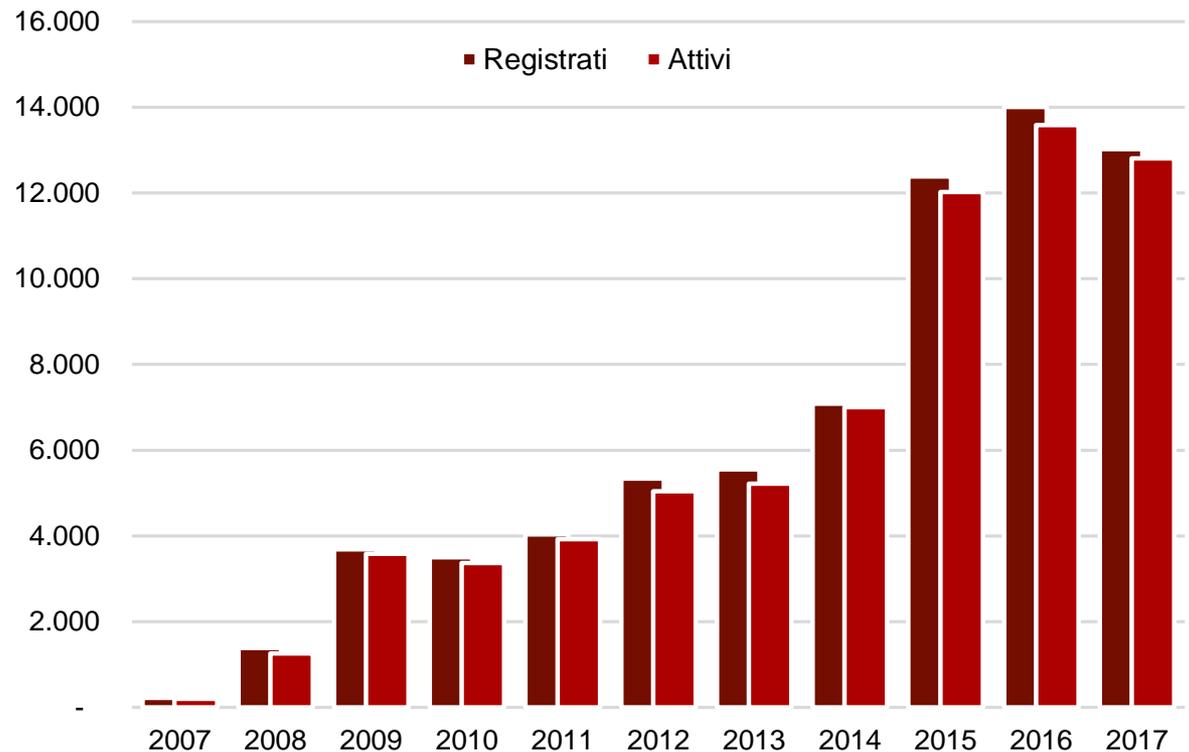
UTENTI REGISTRATI

68.018 utenti attivi del Centro Servizi, di cui oltre 11.000 registrati con CNS

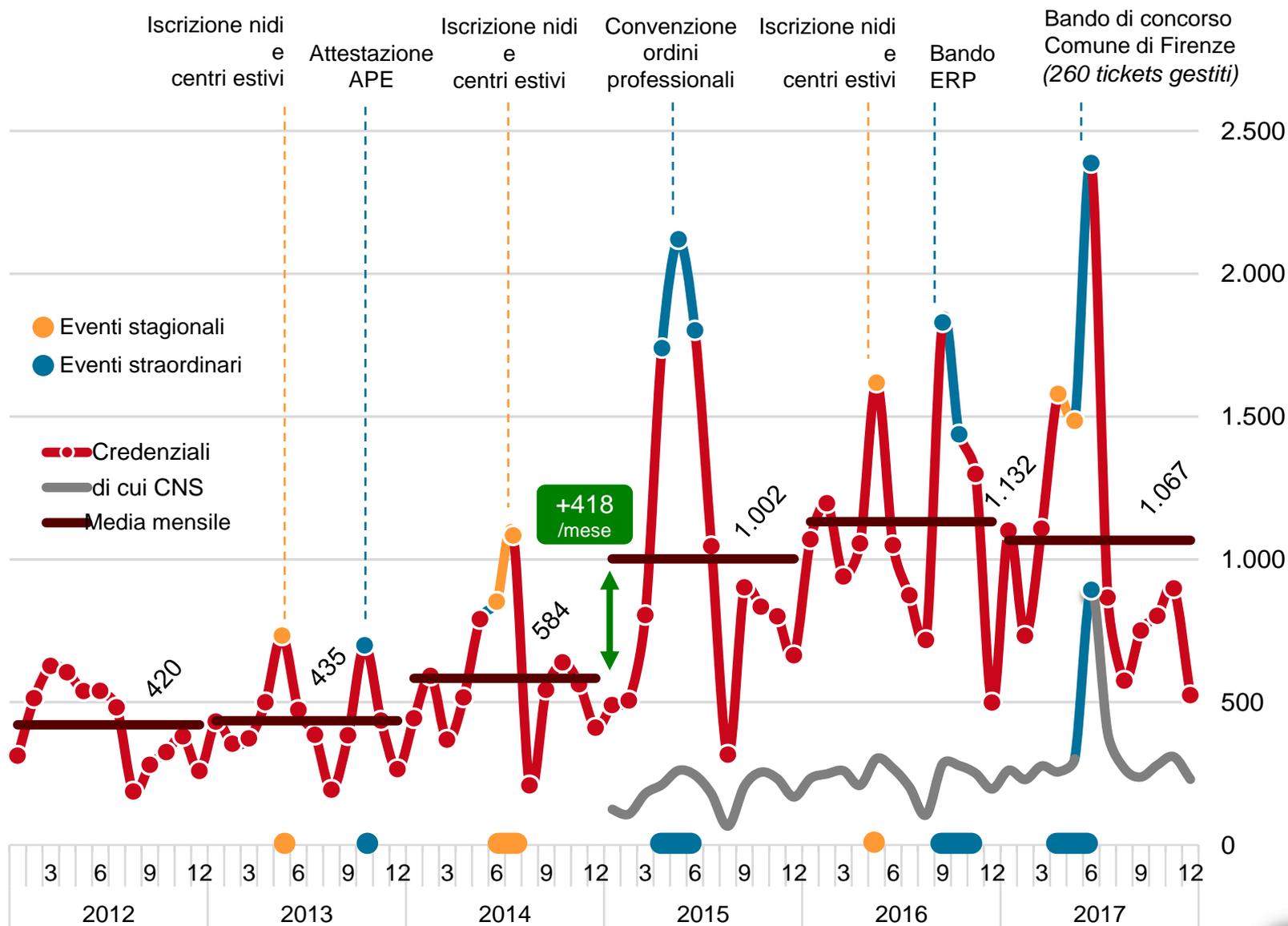
2.388 credenziali attivate nel mese di giugno (**più del doppio** rispetto a giugno 2016) per la compilazione della domanda di concorso per Istruttore Direttivo Amministrativo al Comune di Firenze.

Uso della CNS aumentato del **38%**

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	13.584	2.838
2017	12.807	3.935
Totale	68.018	11.060

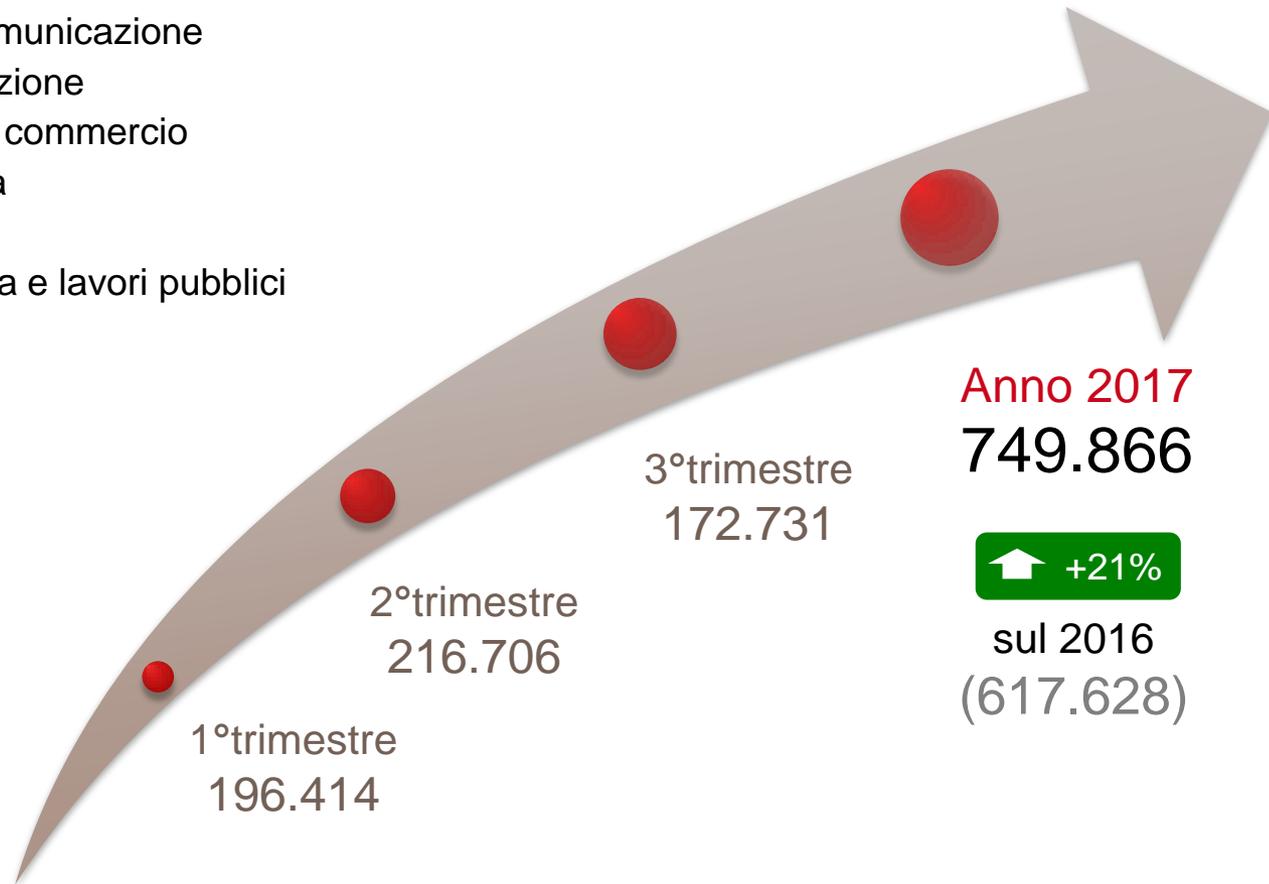


CREDENZIALI ED EFFETTO DI EVENTI STRAORDINARI O STAGIONALI



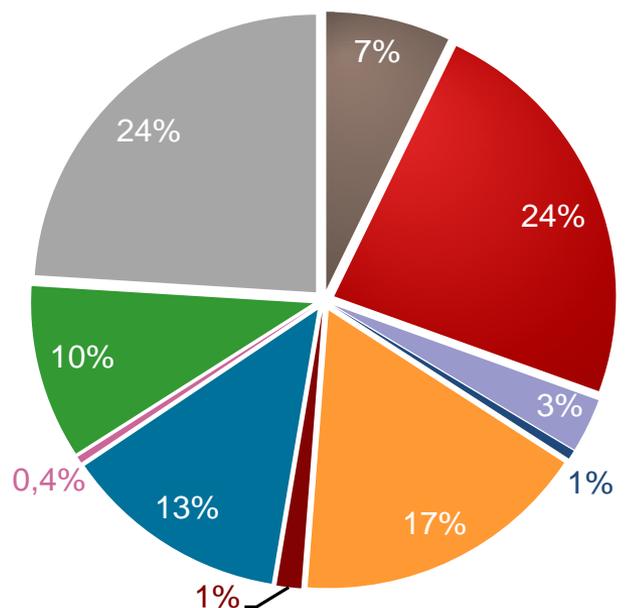
UTILIZZO SERVIZI ONLINE

- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura e turismo
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici



INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

UTILIZZO SERVIZI PER CATEGORIA



- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura e turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici



INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

CONFRONTO UTILIZZO PER CATEGORIA

In aumento

- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
- Istruzione e formazione
- Arte, cultura e turismo

In diminuzione

- Ambiente e territorio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza

Utilizzo globalmente **superiore del 21%** rispetto all'anno 2016

Categoria servizi	2016	2017	Diff %
Ambiente e territorio	105.072	53.493	-49%
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	186.012	175.649	-6%
Arte, cultura e turismo	16.850	23.632	40%
Casa e patrimonio	3.902	3.946	1%
Informazione e comunicazione	33	32	-3%
Istruzione e formazione	82.264	127.136	55%
Lavoro, imprese e commercio	10.680	10.593	-1%
Sicurezza del cittadino e pronto int.	104.768	96.682	-8%
Sport e tempo libero		7	
Trasporti e viabilità	2.610	2.912	12%
Tributi	64.281	75.721	18%
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	41.156	180.063	338%
Totale	617.628	749.866	21%

INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

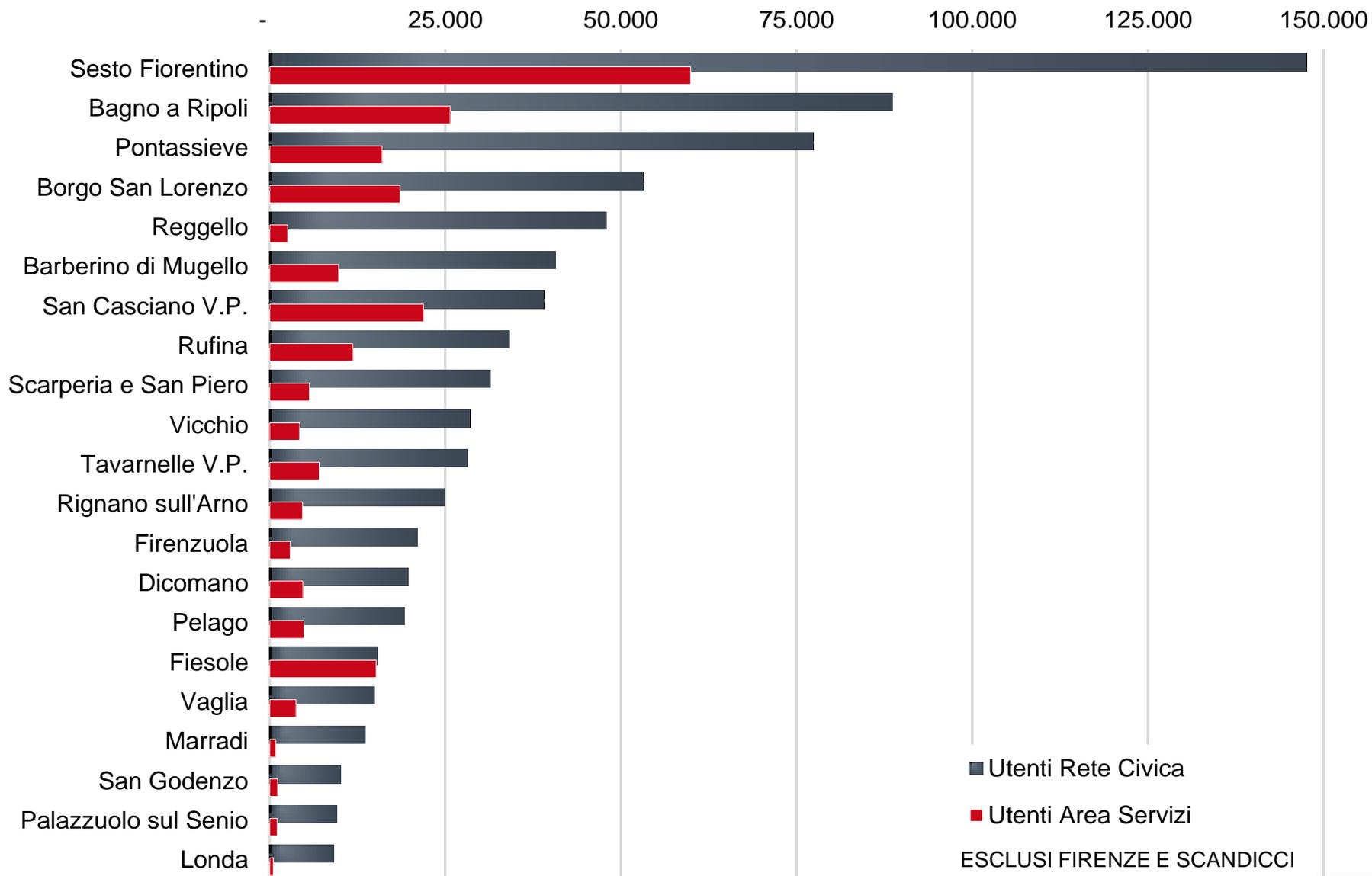
PRINCIPALI VARIAZIONI PER CATEGORIA

AMBIENTE E TERRITORIO	-57.553	Deposito attestato di prestazione energetica (A.P.E.) DISATTIVATO	
ANAGRAFE E STATO CIVILE	+14.777	Richiesta certificati anagrafici	
	-4.844	Visure anagrafiche e di stato civile	
ARTE, CULTURA E TURISMO	+7.857	Pagamento biglietti Musei Civici Fiorentini	NUOVO
	-3.075	Rilascio contrassegni Buspass	DISATTIVATO
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	+23.372	Attestazione pagamento servizi scolastici	NUOVO
	+20.079	Domanda di agevolazione tariffaria	NUOVO
	-3.593	Iscrizione asilo nido mese di luglio	
SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	+3.773	Pagamento contravvenzioni spontaneo	
	-7.806	Pagamento multe in inglese	
TRIBUTI	+7.626	Dichiarazioni imposta di soggiorno	
	+4.12	Dichiarazione TARI locazioni turistiche	NUOVO
URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	+138.126	Consultazione pratiche edilizie	

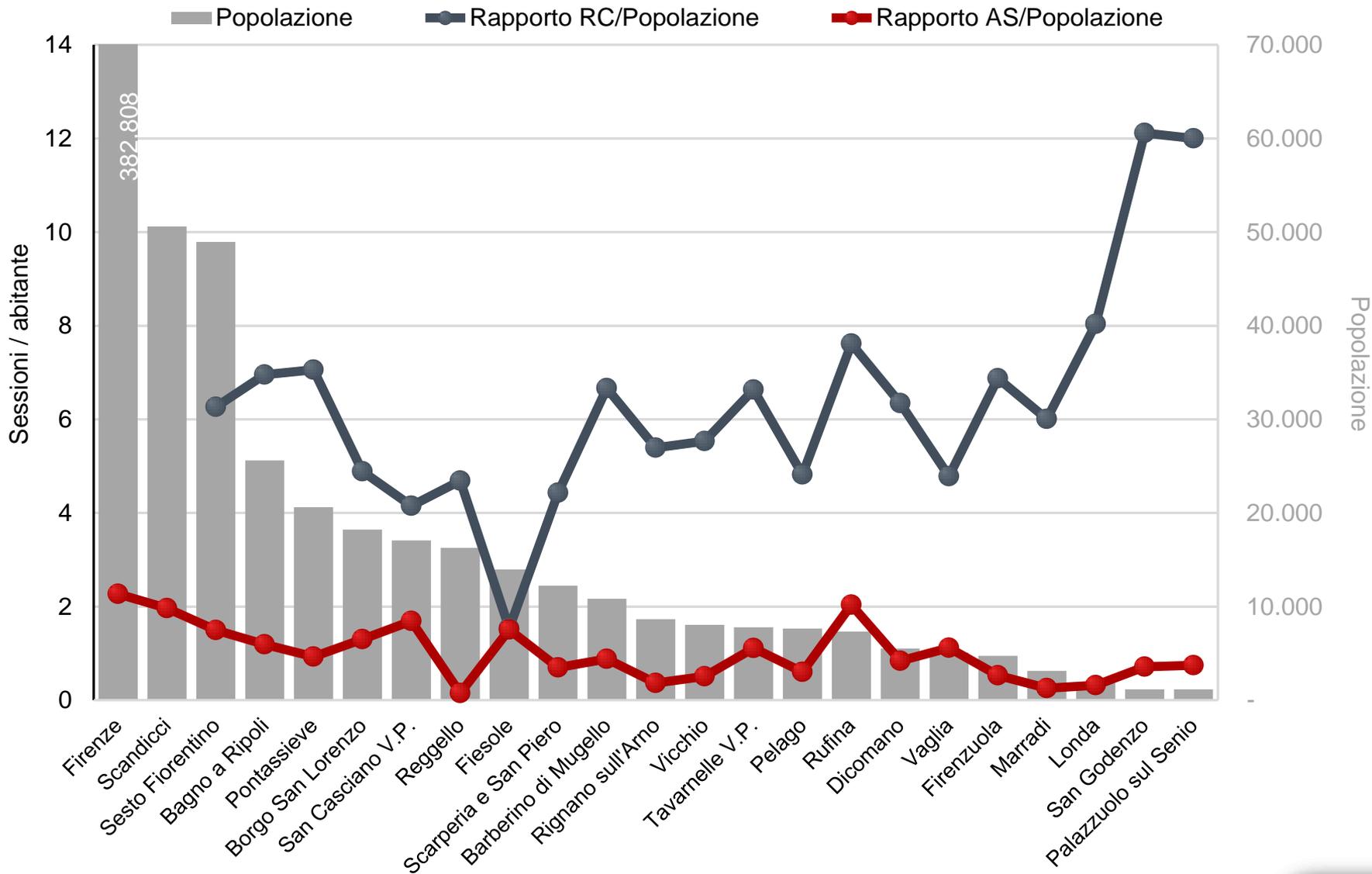
I 10 SERVIZI ONLINE PIU' RICHIESTI



UTENTI RETE CIVICA E AREA SERVIZI



SESSIONI PER ABITANTE



TECNOLOGIA E ORARI DI UTILIZZO*

Cresce ancora l'utilizzo dei dispositivi mobile per la navigazione all'area servizi



Desktop

61%

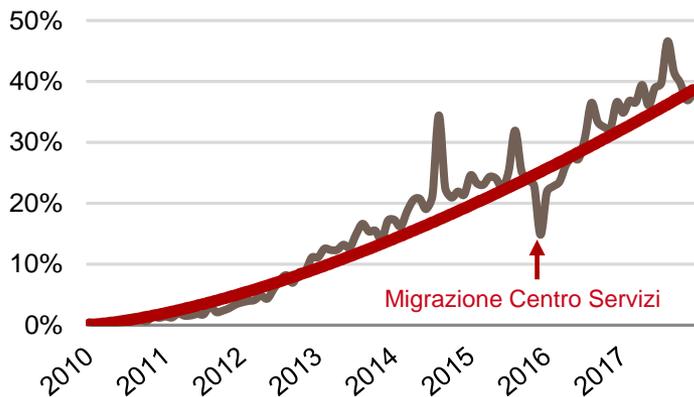


Smartphone e tablet

39%

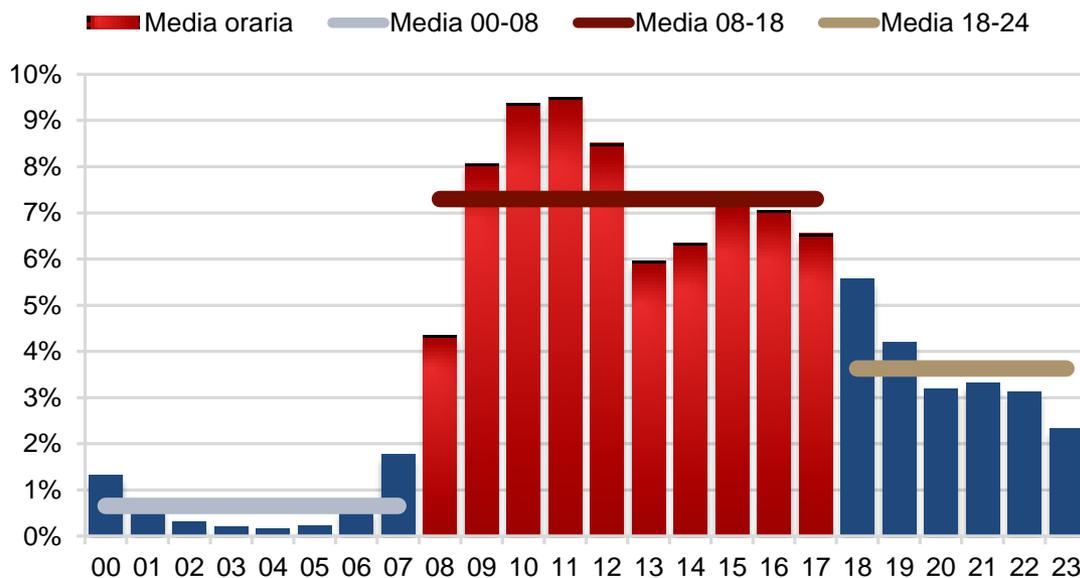


Trend quota mobile



Il **27%** degli accessi avviene tra le 18:00 e le 08:00, ovvero fuori dagli orari di sportello

Ripartizione utenti nelle ore del giorno



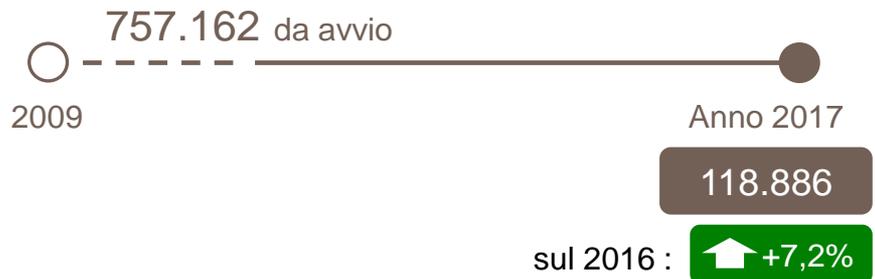
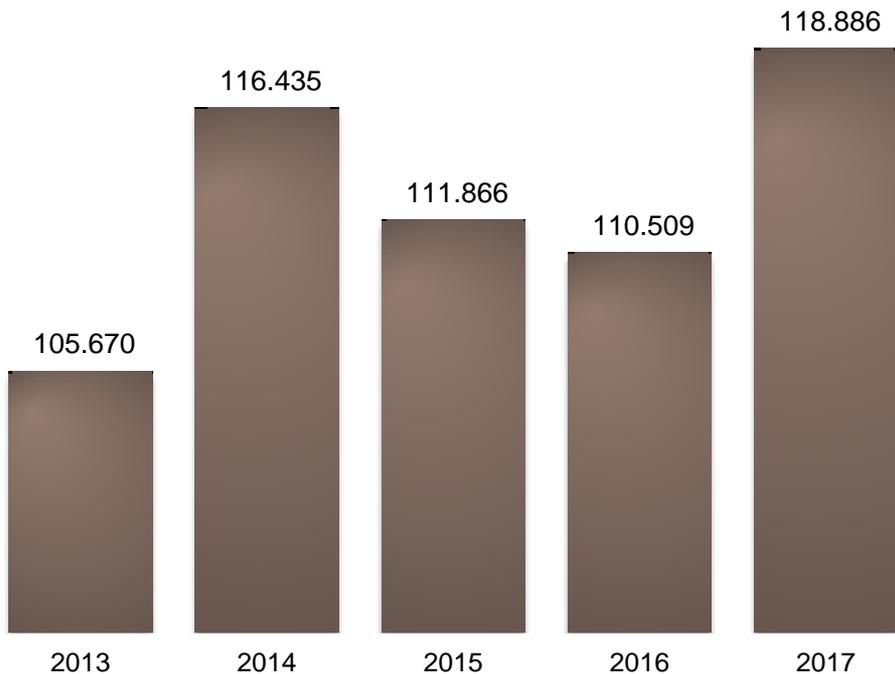
Media utenti

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
16	176	87

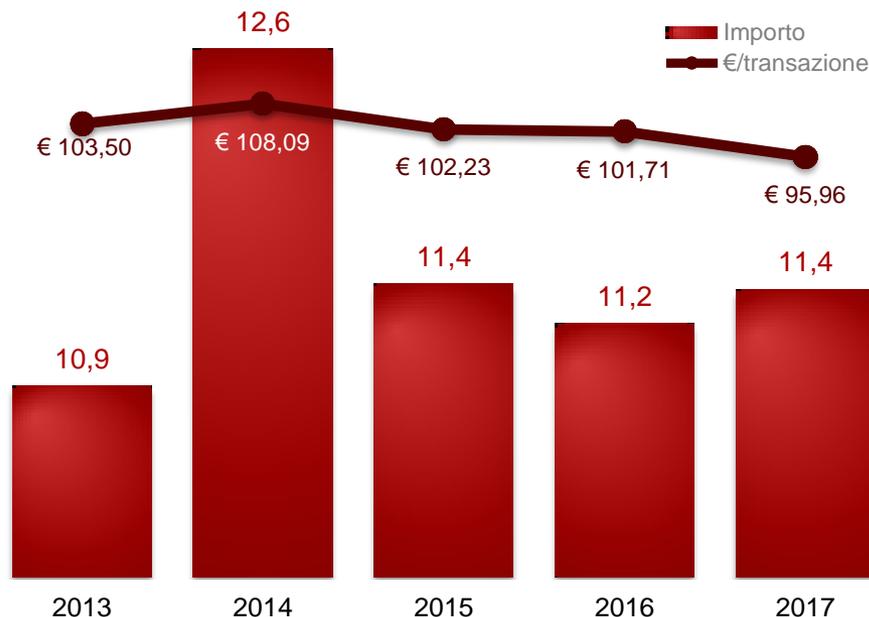
(*) AREA SERVIZI FIRENZE Dati Google Analytics

PAGAMENTI

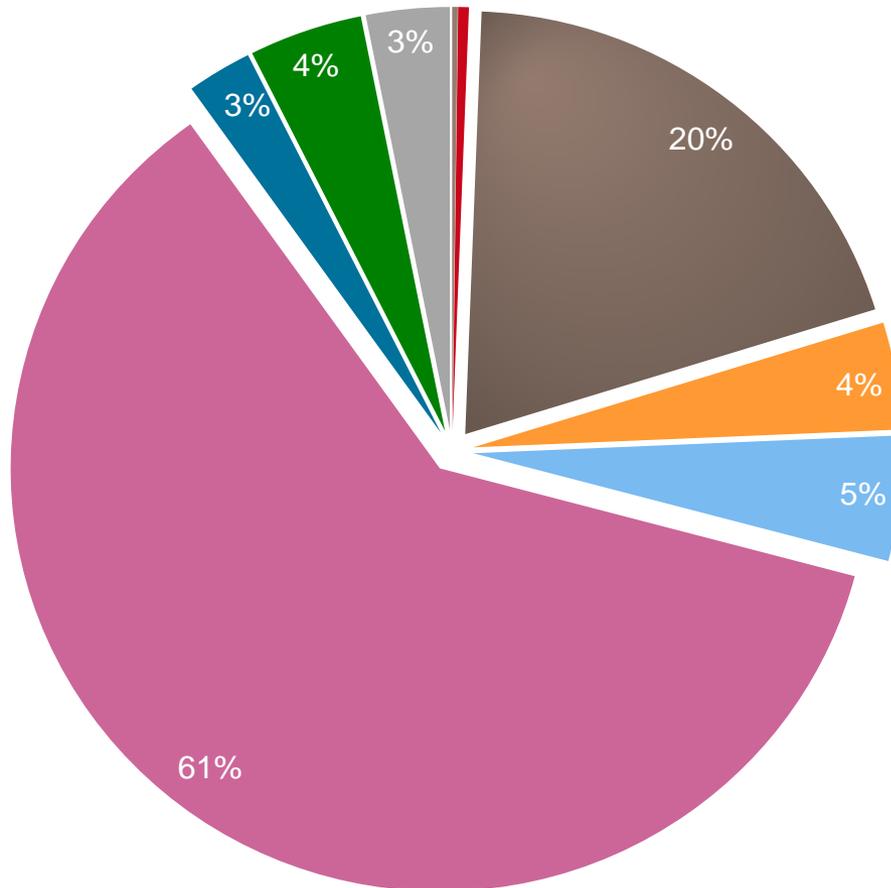
OPERAZIONI



IMPORTO TRANSATO (mln €)

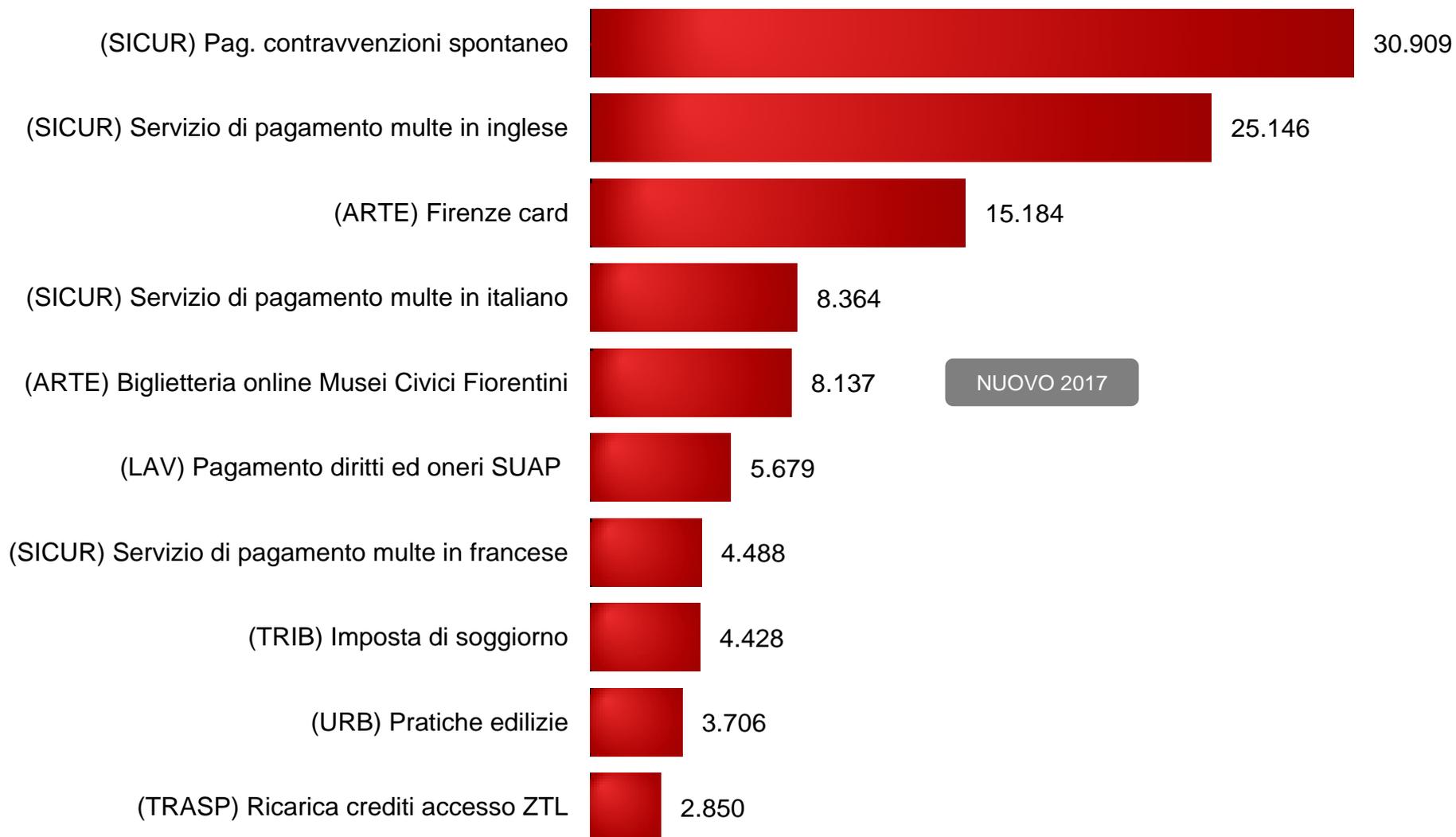


PAGAMENTI PER CATEGORIA



- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

10 SERVIZI DI PAGAMENTO PIÙ UTILIZZATI



SUPPORTO UTENTI E CEDENTI



100% tickets risolti

HELP DESK CST

Dal 1 gennaio al 31 dicembre sono stati gestiti complessivamente **5.495** tickets



	Anno 2016	Anno 2017
Aperto	-	-
Risolto - non di competenza	304	29
Risolto	2380	2.136
Tot Gestiti	2.684	2.165

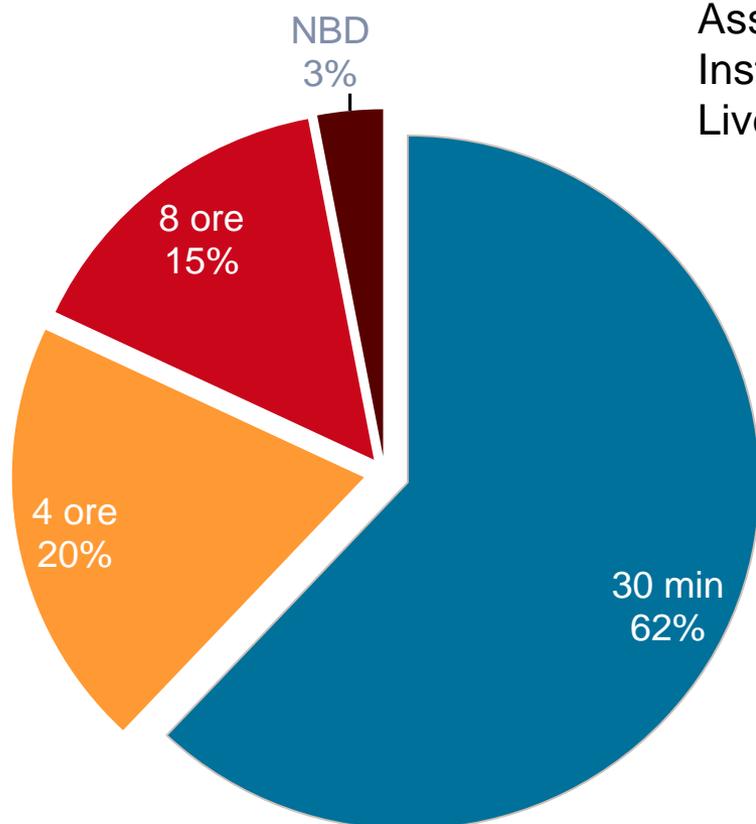
2017
100%
Risolti

	Anno 2016	Anno 2017
Aperto	-	10
Risolto - non di competenza	59	87
Nuovo	-	-
Risolto	2.045	3.233
Tot Gestiti	2.104	3.330

2017
99,7%
Risolti

SUPPORTO CED ENTI

Circa **2.800** interventi nell'anno nei 7 comuni



30 MIN

Assistenza tecnica ordinaria
Installazioni hw e sw, riconfigurazioni periferiche
Livello difficoltà basso

4 ORE

Assistenza ordinaria e/o straordinaria
Installazioni e configurazioni hw e sw
Livello difficoltà medio/basso

8 ORE

Assistenza straordinaria
Installazioni e configurazioni hw e sw
Livello difficoltà medio/alto

NEXT BUSINESS DAY

Assistenza tecnica straordinaria
Installazioni e configurazioni complesse
Livello difficoltà elevato

SONDE DI STATO DELL'ESERCIZIO



Al 31 dicembre 2017 sono attive **473** sonde Nagios e sono stati monitorati un totale di 16.208 tra alert e warning, pari a circa il **+43%** il numero di messaggi monitorati nello stesso periodo anno precedente.

	2016	2017
GEN	711	676
FEB	634	923
MAR	814	1.130
APR	1.016	1.712
MAG	980	2.483
GIU	748	1.148
LUG	472	1.551
AGO	578	1.149
SET	327	1.396
OTT	1.001	1.639
NOV	938	1.472
DIC	1.080	929
TOTALE	9.299	16.208

SLA 2017

COD	SLA	ATTESO	RILEVATO	SCOSTAMENTO
SLA.1	Tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database (CSDB1 e CSDB2)	99,0%	100,0%	+1,00%
SLA.2	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema lcms (CSICMS)	98,50%	99,996%	+1,496%
SLA.3	Tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione (rilevato mediante test Nagios wget):	7 ms	7ms	-
SLA.4	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portali dei servizi (CSCMS)	98,50%	99,997%	+1,497%
SLA.5	Tasso di accessibilità complessiva del sistema (Media valori CSDB1, CSDB2, CSCMS, CSICMS, CSBO)	98,00%	99,998%	+1,998%
SLA.6	Presenza in carico della segnalazione	entro 1h lavorativa	Entro 1h lavorativa	-
SLA.7	Risposta via mail o telefonica	entro 6h lavorative	entro 6h lavorative	-
SLA.8	Intervento a seguito di segnalazione telefonica sulle cause del malfunzionamento	entro 2h dalla comunicazione	entro 2h dalla comunicazione	-
SLA.9	Tempestiva e circostanziata comunicazione agli uffici dell'ente per interruzioni impreviste dovute a malfunzionamenti	entro 30' da avvio intervento	entro 30' da avvio intervento	-
SLA.10	Comunicazione all'utenza per interruzioni che superino i 30 minuti	entro 60' da avvio intervento	entro 60' da avvio intervento	-
SLA.11	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	Prestazione migliorativa

CONTACT
CENTER
055.055



89% dei casi risolti al 1° livello

VOLUMI E PERFORMANCE

L'attività 2017



315.000 chiamate gestite



284.000 casi tracciati su CRM



89% dei contatti risolti al 1° livello

(86% includendo le chiamate di centralino)



51.000 contatti di centralino (18%)



25.000 prenotazioni gestite



3.400 segnalazioni raccolte

NOVITA' 2017

Sistema di valutazione “a caldo”

A partire da giugno 2017 è offerta la possibilità per chi chiama lo 055055 di rilasciare a fine telefonata una valutazione sul servizio ricevuto.

12.098 valutazioni rilasciate (6%)

✓ 75% giudizio positivo

L'esito è molto interessante e positivo, soprattutto se si considera che in generale vengono rilasciate con più facilità valutazioni negative piuttosto che quelle positive.

Web Chat

Nella seconda metà del 2017 è partita anche la sperimentazione del canale Web Chat, che è stato testato:

- nel Comune di Firenze con il progetto sperimentale **Firenze Semplice** (50 web chat gestite)
- nel Comune di Bagno a Ripoli (56 web chat)

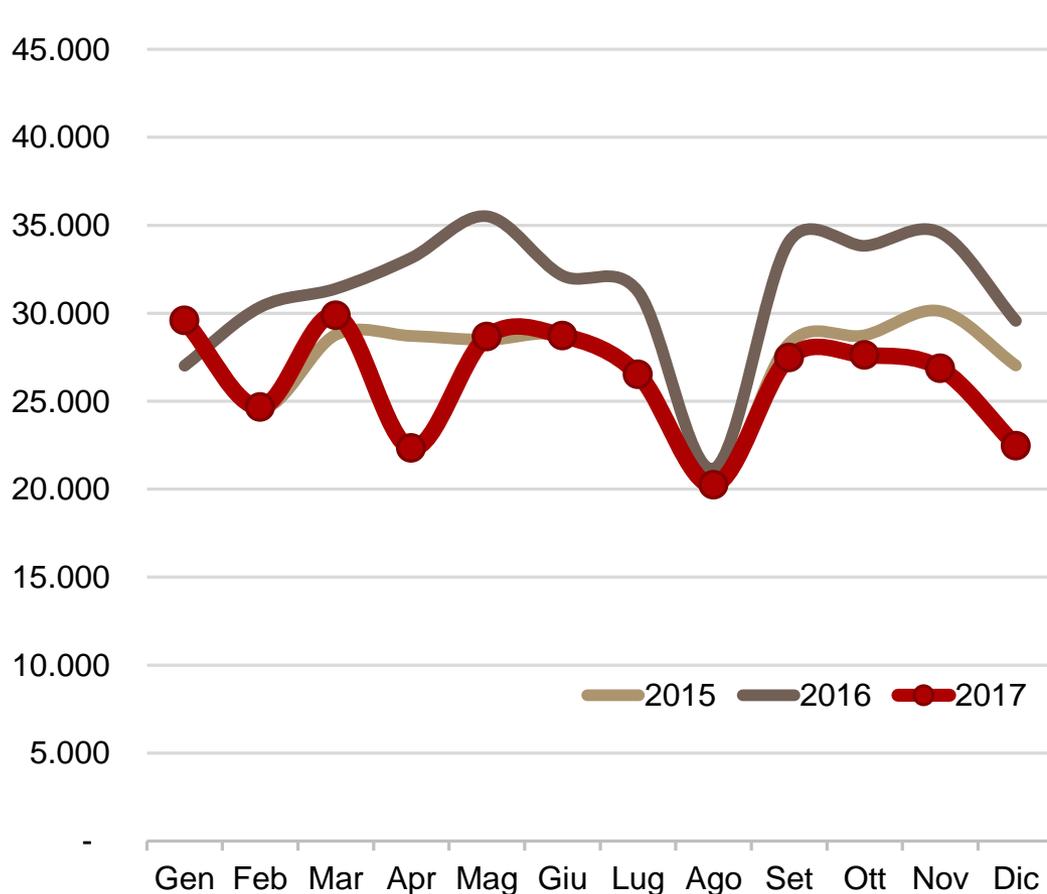
Call me back

Nella seconda metà del 2017 si è attivato anche il servizio Call me back con possibilità per l'utente di essere richiamato in caso di sovraccarico del servizio

CHIAMATE GESTITE

Nel 2017 Contact Center ha gestito **315.079 chiamate** (26.000 al mese)

Complessivamente il volume è inferiore del 15% rispetto al 2016, calo principalmente dovuto alla **cessazione** del Numero Verde Lavoro e all'avvio nell'anno della nuova gestione del servizio.



	2015	2016	2017
Gen	29.342	27.019	29.596
Feb	24.583	30.351	24.663
Mar	28.777	31.394	29.880
Apr	28.712	33.144	22.332
Mag	28.489	35.510	28.665
Giu	28.739	32.137	28.729
Lug	26.407	31.242	26.528
Ago	20.124	21.164	20.241
Set	28.285	34.074	27.480
Ott	28.749	33.835	27.622
Nov	30.121	34.582	26.870
Dic	27.030	29.567	22.473
Totale	329.358	374.019	315.079

CASI GESTITI PER ENTE

	2016	2017
Bagno a Ripoli	13.818	12.150
Barberino Val d'Elsa		2.057
Fiesole	2.135	4.087
San Casciano Val di Pesa		3.582
Scandicci	22.487	19.744
Sesto Fiorentino	14.370	14.008
Tavarnelle Val di Pesa		2.152
Enti non servizi dallo 055055	7.778	7.112



	2016	2017
Firenze	211.574	195.983
Numero Verde Lavoro	34.613	6.555



FIRENZE CARD



Superate le **10.000** card mensili

VENDITE

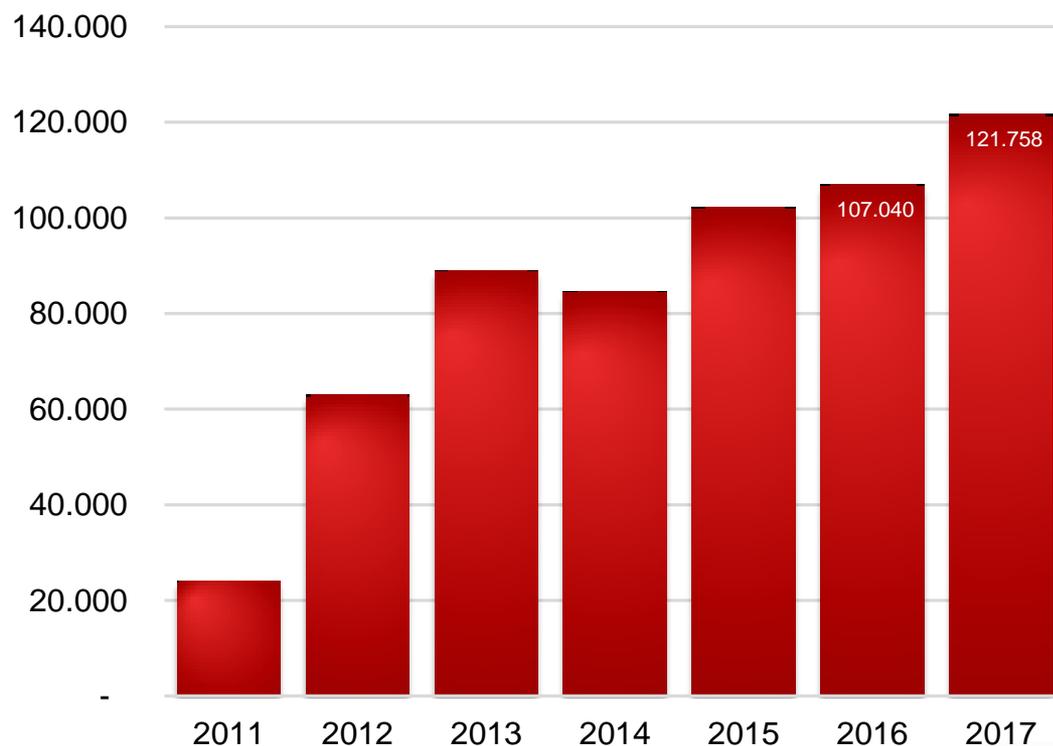


Anno 2016 → 2017

- **+14%** vendite e incasso
- **+88.000 euro** di incasso medio mensile

Circa **40 milioni di euro**
di incasso dall'avvio

Anno	Vendite	Importo totale	% online
2011	24.152	€ 1.207.600,00	15,3%
2012	63.028	€ 3.151.400,00	25,2%
2013	89.077	€ 5.289.850,00	30,4%
2014	84.530	€ 6.086.160,00	36,1%
2015	102.186	€ 7.357.392,00	31,0%
2016	107.040	€ 7.706.880,00	27,5%
2017	121.758	€ 8.766.576,00	29,1%
Totale	481.150	€ 39.565.858,00	29,3%

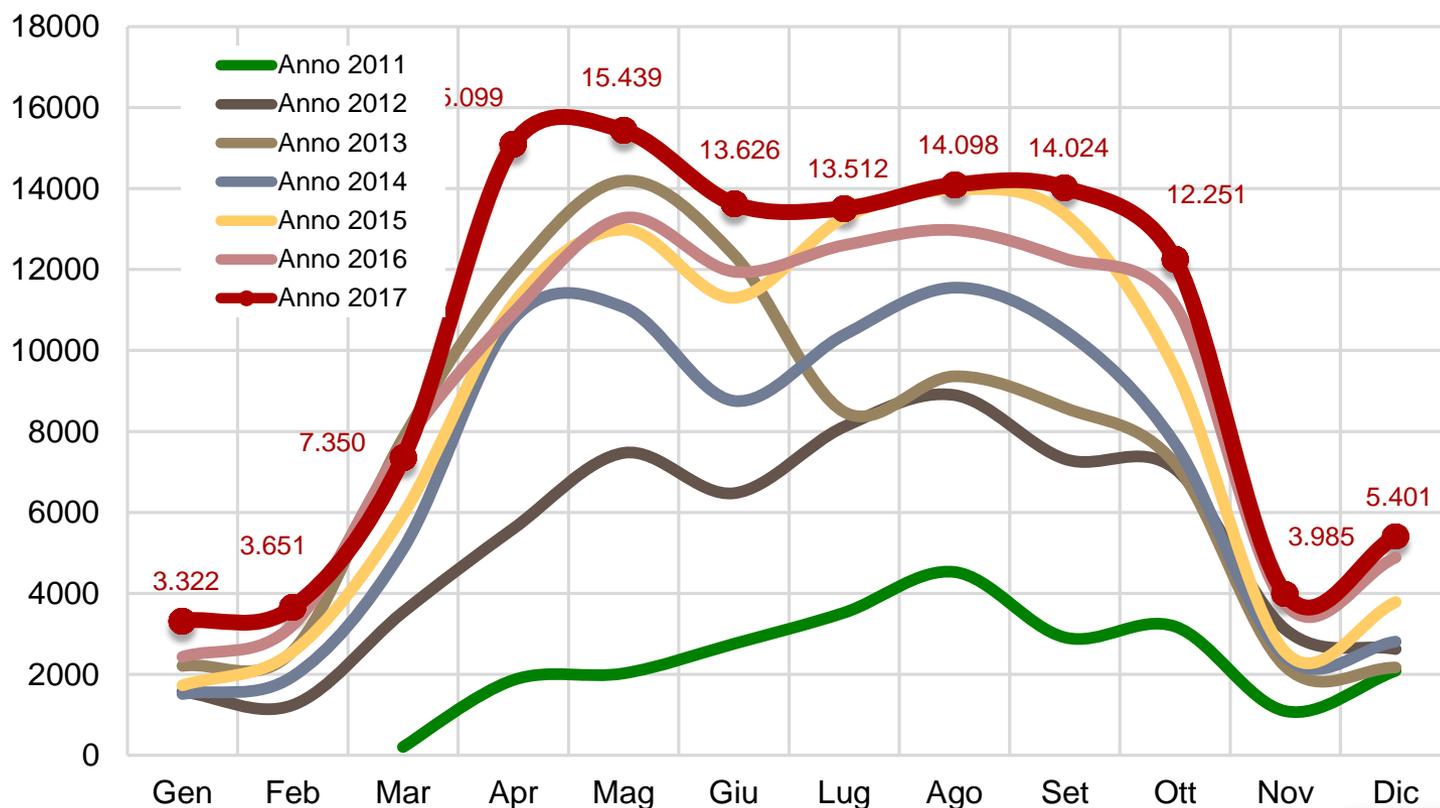


VENDITE MENSILI PER ANNO



Escluso il mese di marzo, il volume di vendite è superiore ogni mese rispetto all'anno 2016 (+37% a gennaio, +38% ad aprile)

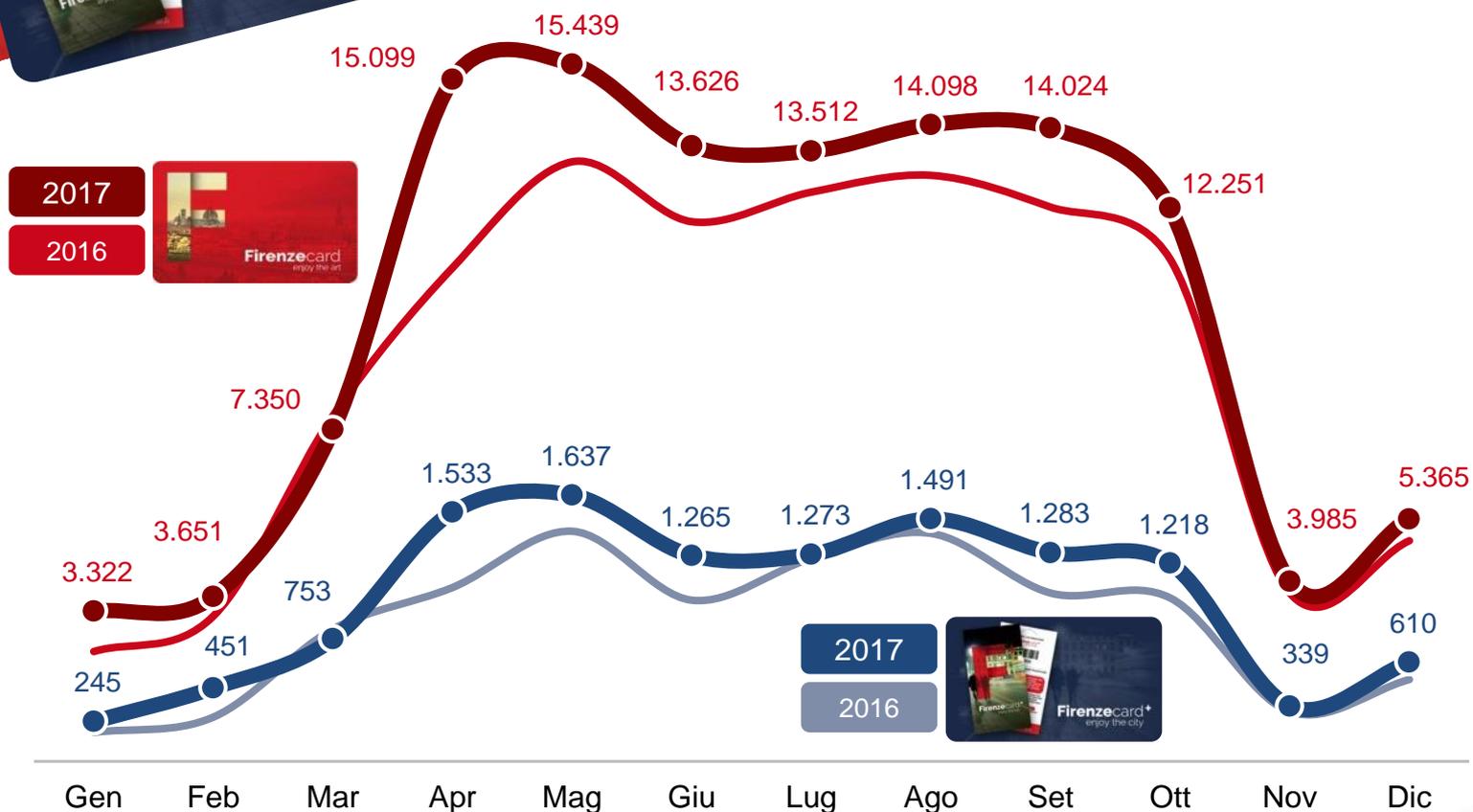
Per la prima volta, viene superata la media di **10.000 card mensili**



FIRENZECARD E FIRENZECARD+



- Vendute nell'anno **12.098 Firenzecard+** (+18% rispetto al 2016) 
- Il rapporto di vendita si conferma di **1 card plus ogni 10 Firenzecard**

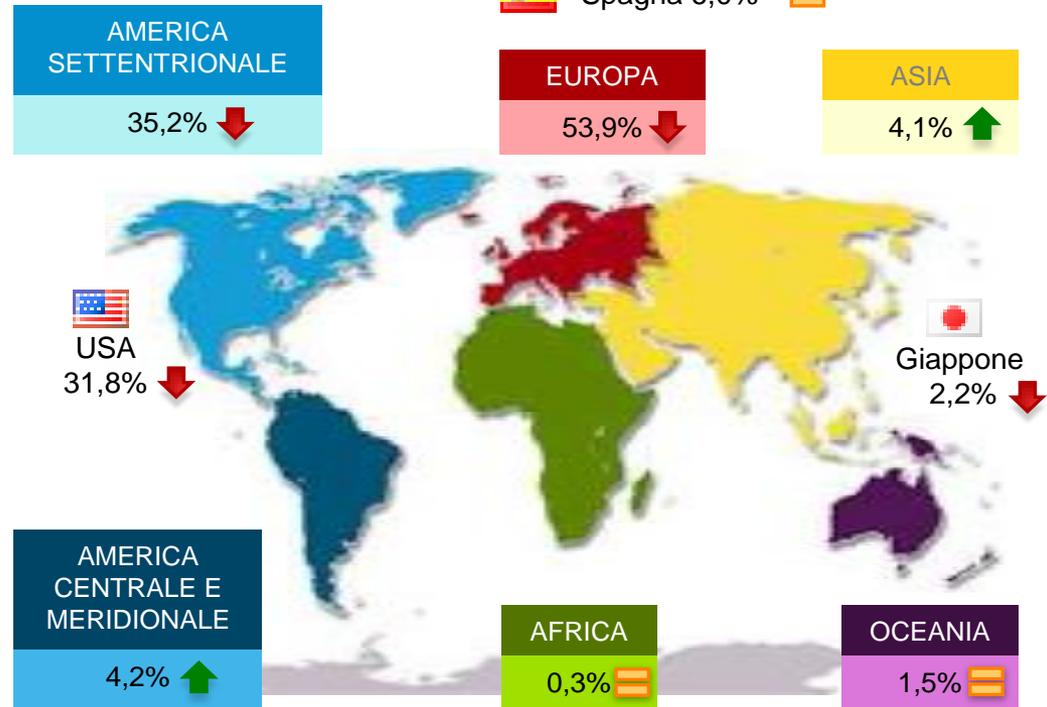
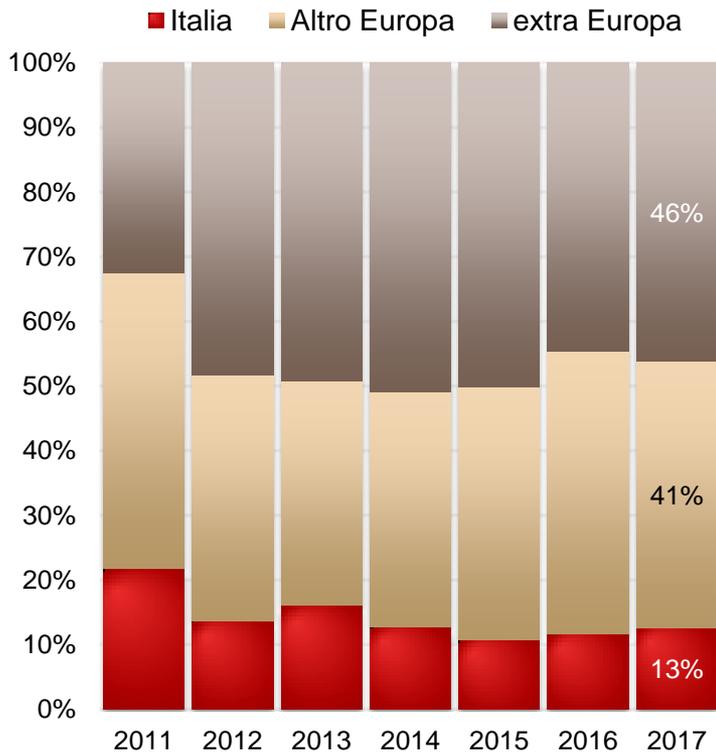


PROVENIENZA DELL'ACQUIRENTE ONLINE

L'87,3% ha comprato dall'estero da **121 paesi**.

Rispetto al 2016, aumenta il turismo nazionale, mentre diminuisce la quota del turismo UE, a favore specialmente di Asia (+73% sul 2016) e America Centro-Meridionale (+39%)

-  Francia 13,9% ↓
-  Italia 12,7% ↑
-  Gran Bretagna 6,0% ↑
-  Spagna 6,0% =



DISTRIBUZIONE AREE DI PROVENIENZA (QUOTE)



MUSEI CIVICI FIORENTINI

PRIMO ANNO DI ATTIVITA'

IL SITO WEB

MVSEI
CIVICI
FIORENTINI



<http://museicivici fiorentini.comune.fi.it>

MVSEO
di Palazzo
Vecchio

Santa
Maria
Novella

CAPPELLA
Brancacci

MVSEO
Stefano
Bardini

MVSEO
Novecento

FORTE
di Belvedere

FONDAZIONE
Salvatore
Romano

MVSEO
del Bigallo

MVSEO
del Ciclismo
Gino Bartali

GALLERIA
Rinaldo
Carnielo



Sito visitato da
113 paesi



	Italia	46.100	57%
	USA	5.259	6%
	Spagna	3.933	5%
	Francia	3.894	
	UK	3.497	
	Germania	1.911	
	Russia	1.672	
	Brasile	1.272	
	Paesi bassi	1.013	
	Argentina	979	



60.686 utenti



293.043 pagine visitate



56% desktop



44% mobile

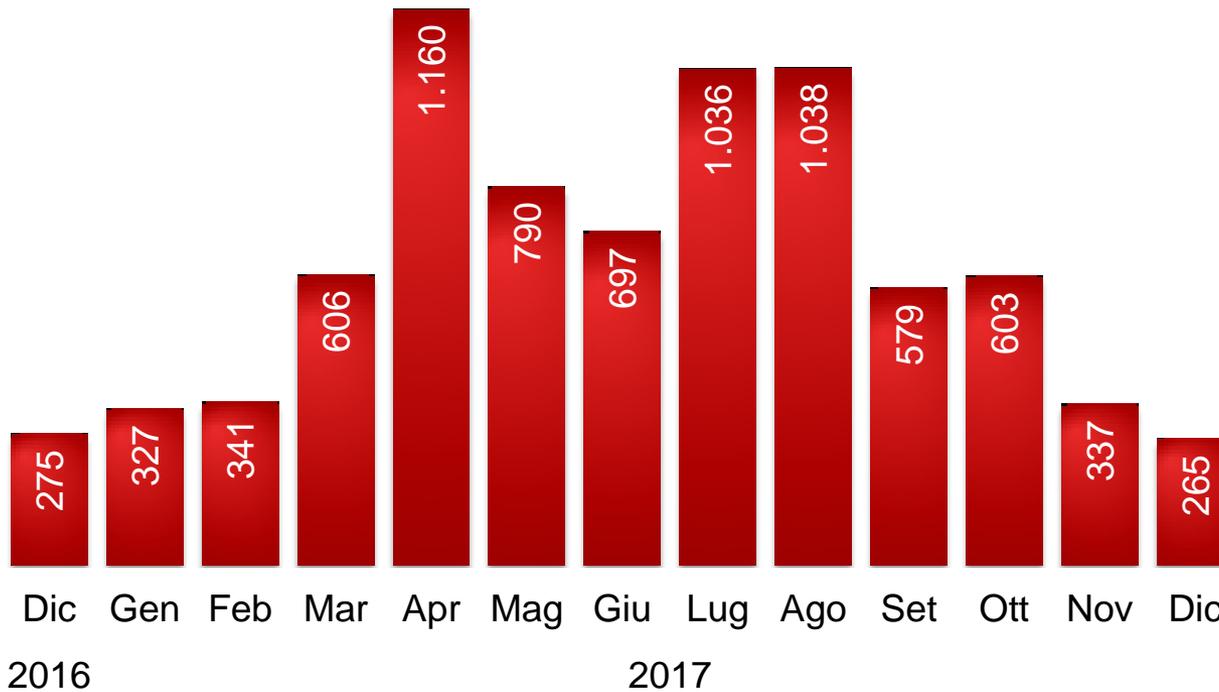


90% traffico diretto
6,5% da siti referenti



0,5% dai
social networks

ACQUISTI ONLINE



8.054
transazioni

258.307,11€
importo transato

BIGLIETTI E INCASSO PER MUSEO (NO PREVENDITA)

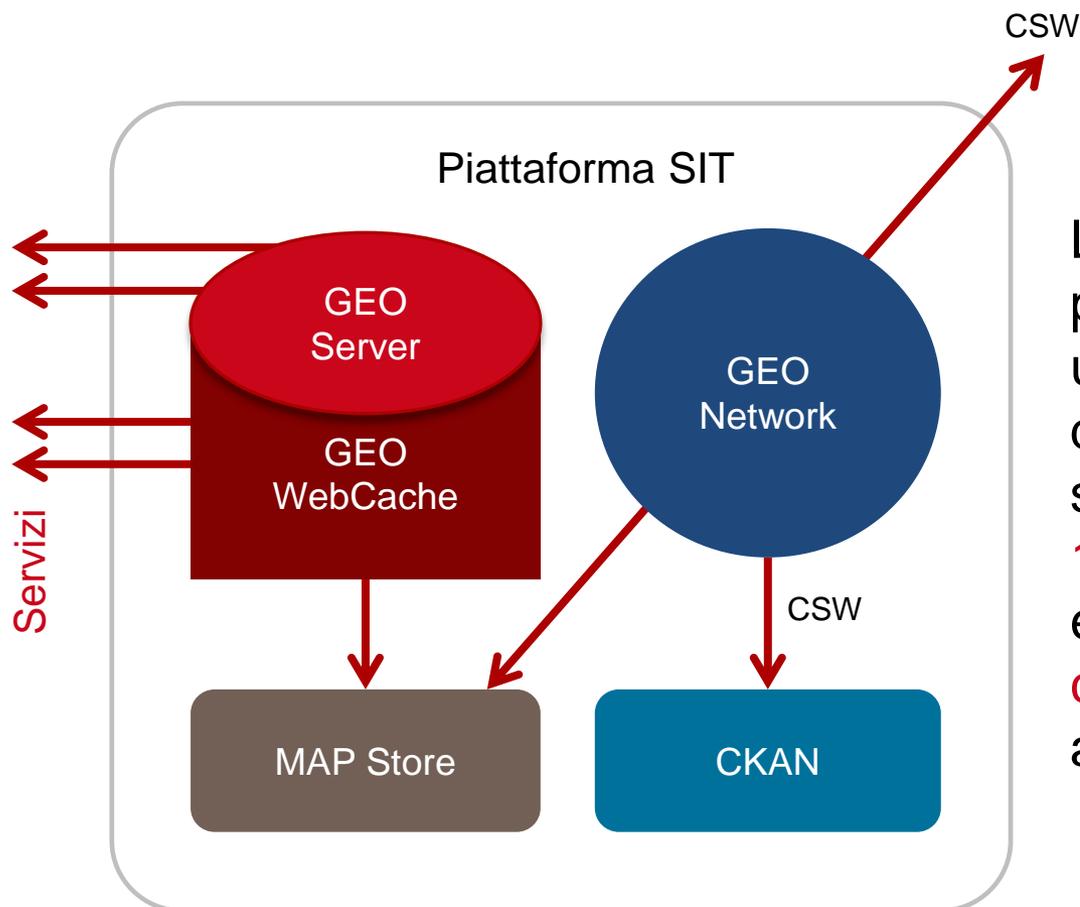


SISTEMI INFORMATIVI TERRITORIALI



Principali ambiti di attività

ARCHITETTURA INTEGRATA DEI DATI TERRITORIALI



Linea Comune ha realizzato per il Comune di Firenze una piattaforma standard di gestione e fornitura di servizi geografici **100% Open Source** e progettata per **garantire il completo riutilizzo** negli altri comuni.

PUNTI DI FORZA DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma così progettata permette la costituzione di un sistema informativo :

- a basso costo

Adottando esclusivamente strumenti Open Source non si sostengono spese per canoni o licenze

Il riuso consente inoltre di ammortizzare costi di manutenzione e di gestione

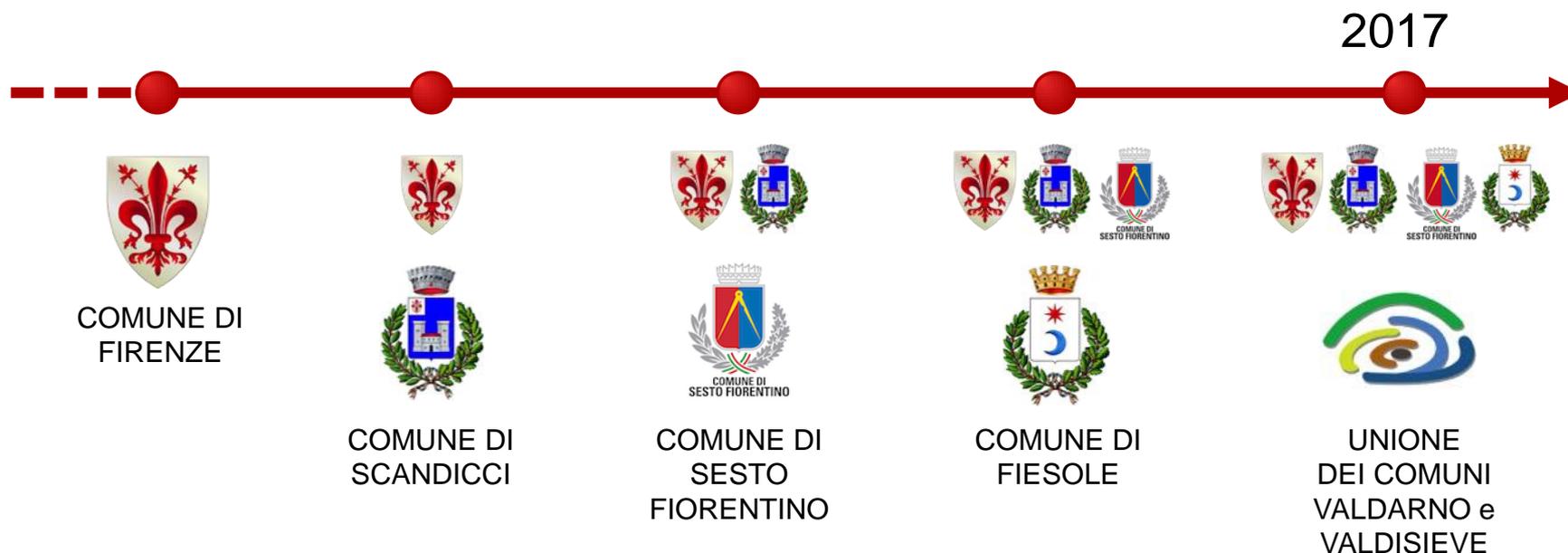
- scalabile

La solida piattaforma di base può accogliere dati georeferenziati di qualsiasi ambito ed essere adattata alle varie esigenze

- tecnologicamente avanzato

Progettato per governare la complessità di un grande comune, consente anche ai comuni più piccoli di fruire di un livello tecnologico altrimenti difficilmente raggiungibile

ENTI ADERENTI



EFFETTUATE PER I NUOVI ENTI:

- Ristrutturazione del SIT mediante adozione della banca dati geo-relazionale
- Realizzazione della piattaforma tecnologica per la pubblicazione di servizi ed applicazioni geografiche

AMBITI DI APPLICAZIONE

Solo alcuni degli innumerevoli ambiti di applicazione

LAYERS

AMBIENTE

MOBILITA'

LAVORO, IMPRESE
E COMMERCIO

TOPONOMASTICA

URBANISTICA

PIATTAFORMA DI BASE



Verde pubblico, ...

Lavori Tramvia, Trasporto pubblico, Incidenti stradali, Impianti semaforici e segnaletica, Piano neve, ...

Commercio su area pubblica, Dehors,

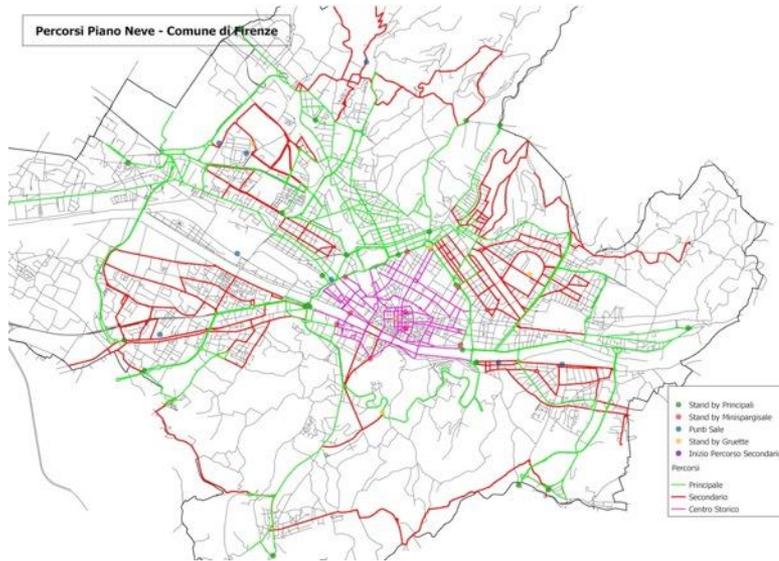
Numerazione civica, stradario amministrativo, stradario storico, ...

Regolamento urbanistico, Piano Strutturale, ...

GIS Server, Servizi WMS/WFS

IN RILIEVO: MOBILITA'

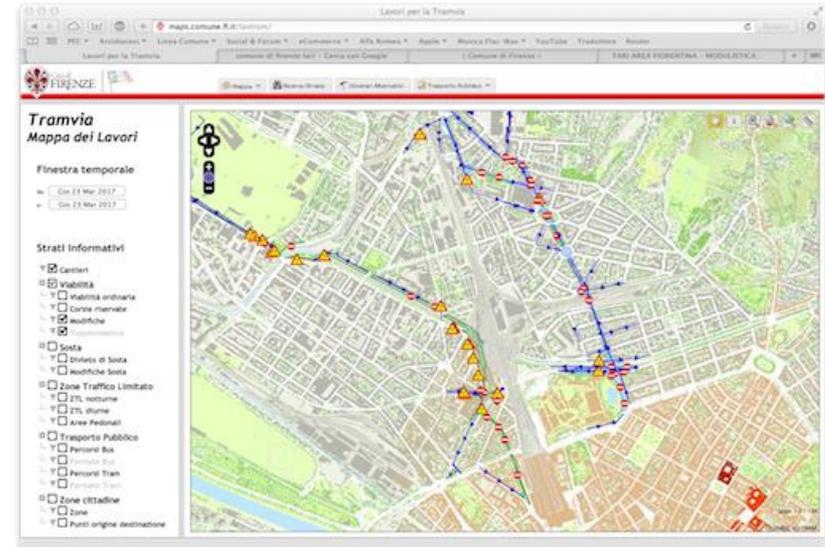
PIANO NEVE



WebApp a supporto degli organi di intervento.

Percorsi principali e secondari
Punti di posizionamento sale,
spargisale, gruette

LAVTRAM



Applicazione webGIS di gestione delle variazioni alla mobilità cittadina causate dalla presenza dei cantieri.

Utilizzata anche per individuare le attività economiche penalizzate dai lavori, ai fini degli sgravi fiscali sulla

TARI



IN RILIEVO: URBANISTICA, EDILIZIA E LAV. PUBBLICI



INDIVIDUAZIONE AREE TRASFORMATE NEGLI ULTIMI 10 ANNI

Comparazione dei dati
LIDAR 2007-2017
per l'individuazione delle aree che
hanno subito trasformazioni
(lavori pubblici, interventi di edilizia,
variazioni di verde pubblico).

ALTRE ATTIVITA' 2017

COMUNE DI FIRENZE

URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI

Comparazione dei dati
LIDAR 2007-2017
per l'individuazione delle aree che
hanno subito trasformazioni
(lavori pubblici, interventi di edilizia,
variazioni di verde pubblico).

CITTA' METROPOLITANA

MOBILITA'

Attività di aggiornamento banche dati
della mobilità' (Grafo IterNet)

URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI

Cruscotto geografico per il
monitoraggio dei lavori pubblici
in area metropolitana

COMUNE DI SESTO FIORENTINO

ISTRUZIONE

Previsione della distribuzione della
popolazione scolastica negli istituti
comprensivi cittadini

FORMAZIONE E LAVORO



750.000 accessi ai servizi online

RTFORMA

RTForma è la piattaforma per il riconoscimento delle attività di formazione professionale

Linea Comune ha realizzato il software di riferimento e garantisce il servizio di Help Desk tecnico attraverso la mail supportoutenti@lineacomune.it



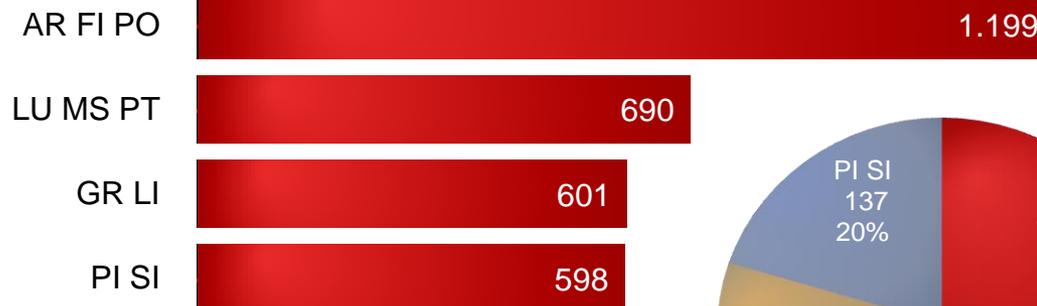
Regione Toscana



4 aree di gestione
Rendicontazione e Controllo regionali (GRC)

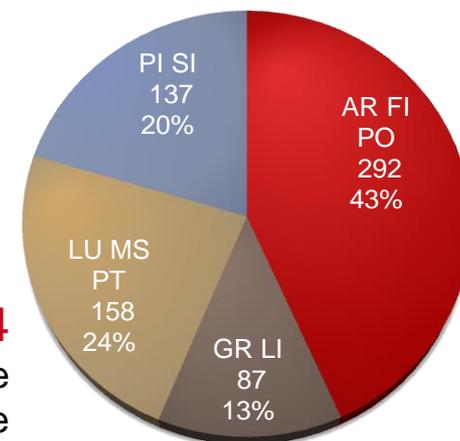
1. Firenze, Arezzo e Prato
2. Grosseto e Livorno
3. Lucca, Massa Carrara e Pistoia
4. Siena e Pisa

3.088 corsi presentati



Utilizzo **5 volte**
superiore al 2016

674
domande
inviare



RISCOSSIONE COATTIVA

COMUNE DI FIRENZE



14.000 casi gestiti

RISCOSSIONE COATTIVA: ATTIVITA'

Componenti di servizio di competenza di **Linea Comune**

- **Applicativo Riscosoft**
 - Formazione e supporto al trasferimento dell'applicazione a Regione Toscana (prevista nel 2018)
 - Gestione tecnica-operativa legata ai sistemi collegati al software di riscossione Risco2
 - Manutenzione correttiva tramite piattaforma online di raccolta bug messa a disposizione dell'ufficio

- **Contact Center**
 - Modalità di chiamate inbound e gestione dell'outbound sia telefono che mail
 - Garantito ed erogato il servizio contact center di 2° livello
 - Garantito il supporto tecnico-operativo all'Ufficio Gestione HelpDesk multimediale

RISCOSSIONE COATTIVA : 2° LIVELLO SPECIALISTICO

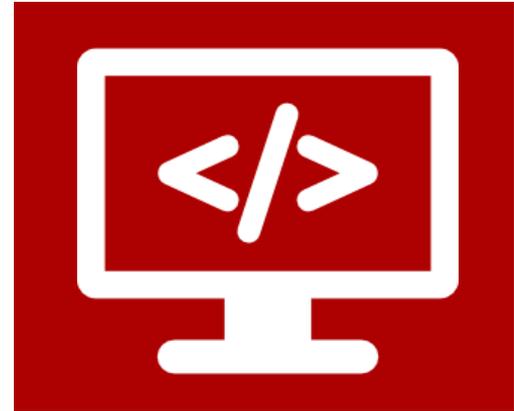
Il 2° livello specialistico del **Contact Center 055.055** ha gestito un totale di:

14.226 casi
multicanale

- 10.181 chiamate ricevute
 - *71% da fuori Firenze*
- 1.140 chiamate outbound
- 1.855 richieste via mail
- 821 pratiche online
- 229 appuntamenti URC gestiti

1.806.975,00 €
totale recuperato dopo follow-up

SVILUPPO E NUOVI PROGETTI



Le nuove attività 2017

ATTIVITA' E PROGETTI 2017

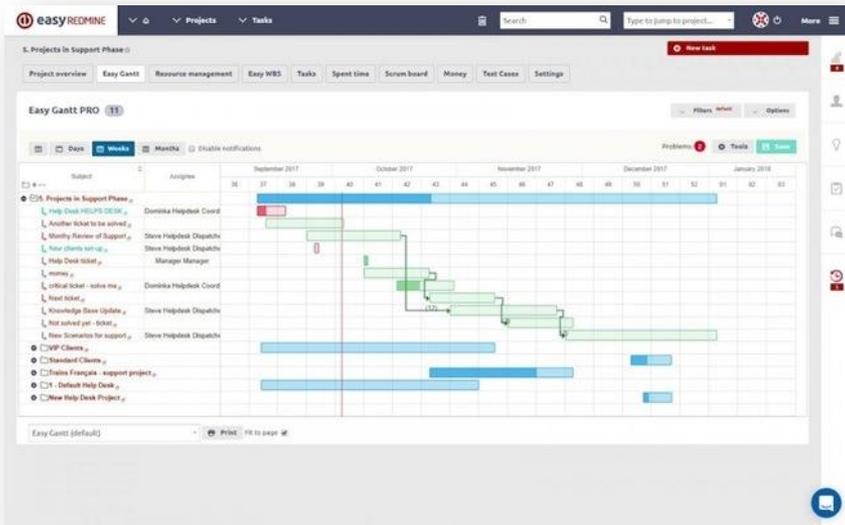
- Nuova organizzazione ambiente di sviluppo
- Catalogo dei servizi
- PagoPA: infrastruttura e servizi
- Sviluppo SOL
- App Firenzecard virtuale
- Ufficio di Piano (Scandicci)
- Statistica e toponomastica (Firenze)
- PonMetro WebRu, VEP e PEA
- GDPR General Data Protection Regulation
- Evoluzione Imposta di soggiorno
- Sportello IN.SI.DE Osmannoro

AMBIENTE DI SVILUPPO RIORGANIZZAZIONE E RISTRUTTURAZIONE

Creazione di un sistema per la programmazione e gestione delle **fasi di sviluppo**, basato su **REDMINE**



Messa a punto di un **protocollo** con la descrizione delle fasi che definiscono l'attività di sviluppo, le modalità di test e di rilascio del prodotto.



Nuovo **Git** per il controllo di versione distribuito e **Jenkins** per il continuous integration, entrambi integrati con LDAP interno



Aggiornamento infrastrutture servizi ai nuovi standard **Java 8**

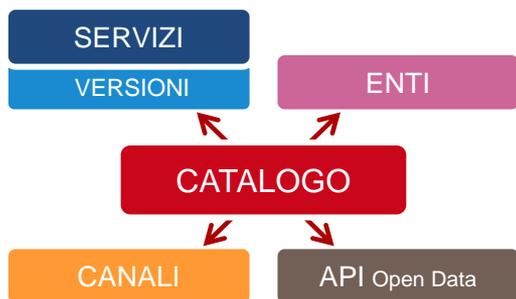


Introduzione di nuovi Reverse Proxy **HTTP2**



Strutturazione **LDAP** interno per la gestione accessi fornitori

CATALOGO DEI SERVIZI



E' un'applicazione per la gestione centralizzata dell' **anagrafe dei servizi** in ambiente multi-ente, multi-canale, multi-versione

CatalogoServizi Linea Comune

Dashboard Linea Comune

Periodo

da:

a:

Cerca

SERVIZI 219

VERSIONI 264

A CATALOGO 409

ENTI 33

210 IN PRODUZIONE

0 SOSPESI

0 IN MANUTENZIONE

3 IN VERIFICA

0 DISPONIBILI

6 DISMESSI

Report Servizi

Categoria	Conteggio
In produzione	210/219
Sospesi	0/219
In manutenzione	0/219
Disponibili	0/219
In verifica	3/219
Dismessi	6/219

Servizi in produzione

In produzione per ente

Ente	Conteggio
Bagno a Ripoli	30
Barberino M.Ilo	3
Barberino V.Elsa	5
Borgo S.Lorenzo	30
Città Metropolitana	2
Dicomano	22
Florence	11

Servizi in produzione per classificazione

Classificazione	Conteggio
Ambiente e territorio	21
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	39
Arte, cultura, turismo	19
Casa e patrimonio	6
Informazione e comunicazione	7
Istruzione e formazione	52

Gestione

- Linea Comune: 179
- Esterna: 40

Canale

- Area Servizi: 219
- Mobile: 0
- Contact Center: 2
- Rete Civica: 219

CATALOGO DEI SERVIZI COLLOCAZIONE E FUNZIONALITA'



Profilazione
Permette all'ente la gestione self service di alcune operazioni e la personalizzazione del proprio catalogo



Conoscenza
Conserva la documentazione tecnica e l'ambiente hw e sw di produzione del servizio/versione

Pianificazione e controllo
Attraverso un pannello, l'operatore può pianificare l'attivazione/disattivazione dei servizi



Cruscotto di Sintesi e Monitoraggio
Attraverso dashboard di sintesi online e su mobile

Collaborazione
Un sistema di notifica interna informa sulle operazioni di interesse, sempre tracciate e storicizzate



Automazione e integrazione
Interfacce API consentono le operazioni con i sistemi esterni interessati

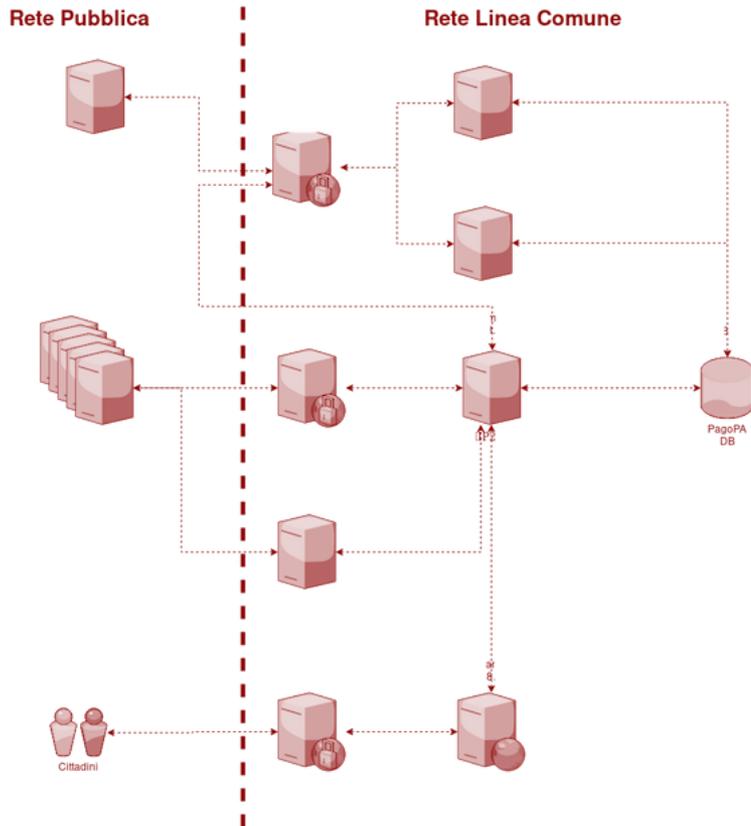
Organizzazione
Classificazioni e temi sono applicabili ai servizi, anche sotto forma di tag, e associabili alle diverse canalità



Plugin avanzati
Consentono l'integrazione con il sistema identità per la gestione multi-identity provider per la restituzione dei link di end-point servizio/versione

PAGOPA

E' il sistema di pagamenti elettronici per rendere più semplici, sicuri e trasparenti i **pagamenti** verso la Pubblica Amministrazione



- Analisi, progettazione e sviluppo del 70% dell'intero progetto
- Test e predisposizione dell'ambiente di produzione

SVILUPPO SOL



Sviluppo framework

- Interfaccia standard
- Collegamento con autenticazione, reportistica e gestione privilegi

Modulo gestione testi

Dinamico e multiente, predisposto al collegamento con il FEA, consentirà agli enti la modifica in autonomia dei testi dei propri servizi.

Sviluppi per nuove funzionalità o interventi per adeguamento normativo per i servizi:

Iscrizione Materna (nei termini e fuori termini)

Iscrizioni Asili Nido

Iscrizioni Fuori Termine

Riconferme

Rinunce

Simulatore

Dimissioni

Visualizzazione Graduatoria

Agevolazione Tariffaria

Centri Estivi

Attestazione Pagamenti

Pacchetto Scuola (diritto allo studio)

Cambio residenza/indirizzo

APP FIRENZE CARD VIRTUALE



La nuova **app** Firenzecard consente di accedere ai musei tramite QR-Code generato sul dispositivo, sostituendo la card fisica

APP FIRENZE CARD VIRTUALE FUNZIONALITA'

MONITORAGGIO SCADENZA
E MUSEI GIA' VISITATI

MAPPA MUSEI
E PUNTI DI INTERESSE

VANTAGGI OFFERTI
DAI PARTNER



PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' SPECIALISTICHE



UFFICIO DI PIANO COMUNE DI SCANDICCI

- Attività di realizzazione del nuovo Piano Strutturale e del Piano Operativo
- Presenza di personale altamente qualificato
- L'ufficio collabora con Regione Toscana e costituisce esperienza guida per le altre amministrazioni comunali



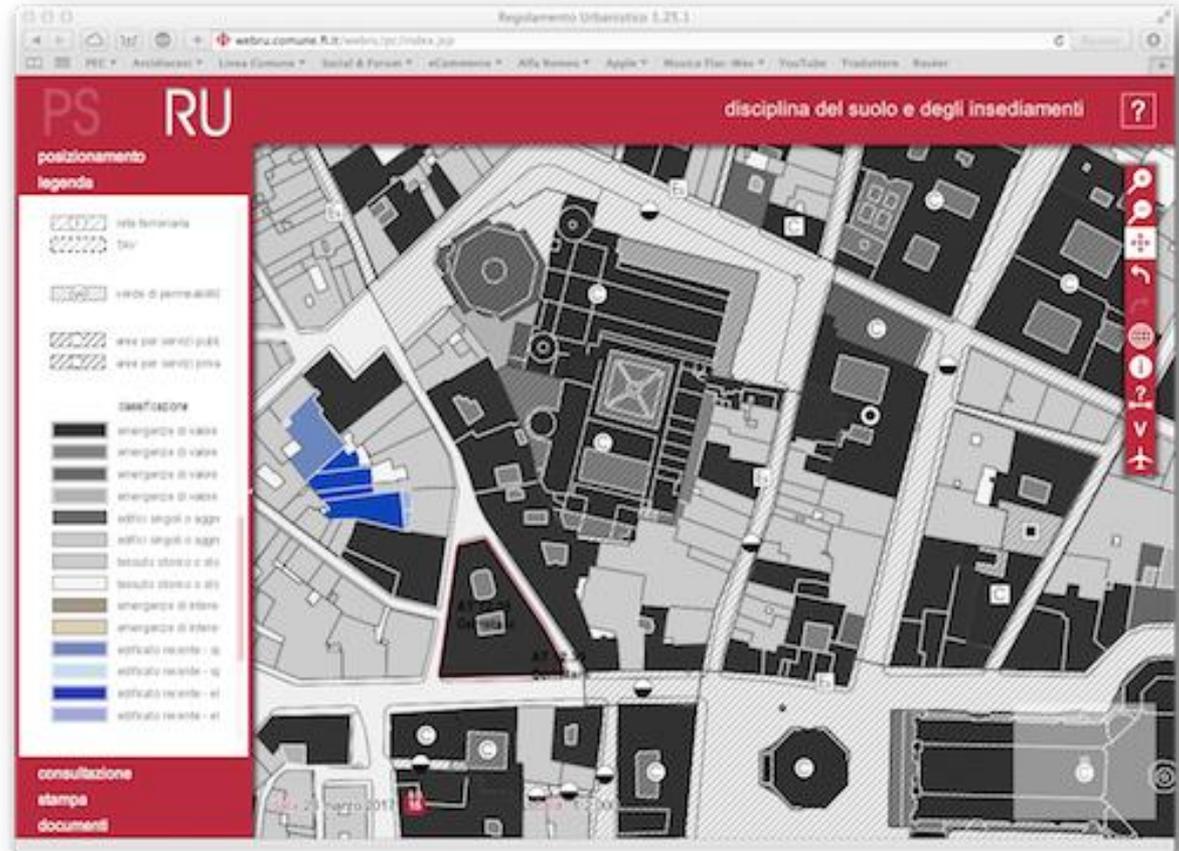
STATISTICA E TOPONOMASTICA COMUNE DI FIRENZE

- Attività di elaborazione statistica a supporto di:
 - predisposizione di questionari di rilevazione, anche in forma elettronica
 - analisi dei dati raccolti
 - realizzazione report di ricerca
- Produzione di statistiche su:
 - redditi dichiarati
 - CCIAA
 - archivio ASIA
 - anagrafe della popolazione
 - dati metereologici
 - prezzi al consumo

PROGETTO PONMETRO WEBRU

Linea Comune ha partecipato alle attività di progettazione, realizzazione e messa in esercizio del sistema WebRu del Comune di Firenze per la pubblicazione e la gestione degli strumenti di **pianificazione urbanistica**.

Nell'ambito del progetto **PonMetro** realizza il dispiegamento del sistema per l'Unione dei Comuni Valdarno Valdisieve con la pubblicazione degli strumenti urbanistici dei comuni di Pontassieve, Pelago, San Godenzo, Rufina e Londa e per il Comune di Fiesole.



PROGETTI PONMETRO VEP E PEA

Nell'ambito del progetto PonMetro, Linea Comune ha inoltre partecipato alla definizione delle specifiche di nuovi sistemi di gestione

PonMetro **VEP**

Verde Pubblico

Partecipa alle fasi di realizzazione del sistema, anche presentando le istanze dei comuni partecipanti di Scandicci e di Fiesole

PonMetro **PEA** Front

Pratiche edilizie, ambientali ed urbanistiche

Ha partecipato e partecipa ai tavoli con i fornitori che svilupperanno il sistema, guidando e garantendo il rispetto degli standard del CST e la caratteristiche multiente del progetto.

IMPOSTA DI SOGGIORNO



- Ad oggi 2 istanze già avviate ed attive dal 2011 per Firenze ed a seguire da altri Enti soci
- Obiettivo è quello di aggiornare il software rispetto agli **adeguamenti della normativa** (es. agente contabile ecc.) e dell'evoluzione del mercato (es. Locazioni ecc.)
- Il Comune di Firenze fa da **capofila**

I POTESI ROADMAP EVOLUZIONE



SPORTELLO IN.SI.DE OSMANNORO



Il progetto nasce dalla riflessione sviluppata da parte di

- Regione Toscana
- Comuni di Firenze, Campi Bisenzio e **Sesto Fiorentino** (capofila)
- Questura di Firenze
- Associazioni dei cittadini cinesi

sulla necessità di intervenire su specifiche problematiche per migliorare le condizioni di **vivibilità, sicurezza, informazione ed integrazione** dell'area dell'OSMANNORO.

Il progetto consiste nella creazione di uno Sportello “informativo-consulenziale” nell'area al fine di perseguire le sue finalità.

1 mese < Contratto e acquisizione risorse

2 mesi < Formazione e affiancamento

9 mesi

< Sportello e monitoraggio

