

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2020

Settore:	SERVIZIO IN STAFF AL SEGRETARIO GENERALE
Servizio:	ICT
Centro di costo:	01.08.01 SERVIZIO I.C.T.

Missione	1
Programma	8

Centro di responsabilità:	
Referente	Ing. Rosella Cossu
Indirizzo	Via Monti Masa, 37
Telefono	079- 679977
E-mail	respced@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Il servizio ICT nasce come struttura con valenza principalmente interna svolgendo attività di gestione e sviluppo del sistema informativo e tecnologico dell'ente ma, in misura sempre crescente, sta assumendo anche valenza esterna in particolare per quanto attiene alle piattaforme di comunicazione telematica dell'ente, all'erogazione dei servizi digitali e ad altri servizi di carattere tecnologico (impianto di videosorveglianza cittadina per la sicurezza del cittadino e del territorio, reti wireless per erogazione connettività ai cittadini).</p> <p>Ha interconnessioni con tutti gli altri centri di costo in quanto tutta l'attività dell'ente transita attraverso sistemi e strumenti informatici.</p> <p>Gli stakeholders di riferimento sono: organi politici, dirigenti/PO/AP e personale dell'Ente, cittadini in qualità di utenti web del sito istituzionale e dei servizi digitali, altri Enti territoriali, istituzioni autorizzate ad usufruire del servizio di consultazione delle banche dati comunali, istituti scolastici.</p> <p>Orario di servizio ed Orario di apertura al pubblico: Orario di servizio dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 14,30 ed il martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle 18,30 - l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 13.00.</p> <p>Risorse umane: n.1 cat. D (P.O.) , n.3 cat. C.</p> <p>Risorse strumentali:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rete telematica cittadina a fibre ottiche di estensione pari a 8KM intercettante edifici sedi di uffici regionali, provinciali e comunali, di istituti scolastici ed uffici giudiziari.- Apparati di rete.- Sale CED.- Server erogatori di servizi applicativi intranet.- Server DMZ per esposizione sul web di sito istituzionale e portali tematici.- UPS.- Software di base.- Software applicativo.- PC delle Postazioni di lavoro informatiche.- Stampanti desktop e di rete.- Impianti ed utenze telefoniche (Comune, istituti scolastici).- Centrali telefoniche e apparecchi terminali.- Sistemi connettività (X-DSL).- Strumenti comunicazione (firme digitali, caselle posta elettronica ordinaria, PEC)- Sistema di rivelazione della soddisfazione utenti presso uffici.- Rilevatori presenze.- Affrancatrice postale.- Sito web istituzionale e portali tematici.- Reti wireless per erogazione connettività.
------------------------	---

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Obiettivi di mantenimento della qualità dei servizi - Servizio ICT

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>L'attività del servizio esplica un significativo impatto sulla trasparenza, semplificazione, tempestività dell'azione amministrativa, performance dell'Ente, e della prevenzione della corruzione.</p> <p>Il Servizio ICT e il suo responsabile P.O., nella sua qualità di responsabile della conservazione, implementano i presupposti organizzativi e tecnici necessari a garantire il mantenimento dell'efficacia probatoria nel tempo, le caratteristiche di integrità ed autenticità e nel contempo l'accesso a chiunque ne abbia diritto, oltre che la leggibilità e intelligibilità nel contesto di relazioni e vincoli originari dei documenti e archivi digitali.</p> <p>Il Servizio gestisce, inoltre, l'infrastruttura tecnica del sito istituzionale rendendo possibili le pubblicazioni sulla sezione amministrazione trasparente e sul sito e portali tematici in genere.</p> <p>Il Servizio ICT e il suo responsabile P.O., nella sua qualità di responsabile della continuità operativa e di disaster recovery, garantiscono il regolare funzionamento dell'attività amministrativa tramite la continuità di disponibilità nel tempo di tutta l'infrastruttura tecnologica anche in condizione di emergenze informatiche e la salvaguardia del patrimonio informativo dell'Ente.</p>
Attività del servizio	<p>Governo e gestione dello sviluppo informativo dell'ente tramite progetti di innovazione e digitalizzazione</p> <p>Gestione e sviluppo della rete telematica cittadina a fibre ottiche</p> <p>Gestione dei sistemi di connettività e comunicazione (collegamenti dati, telefonici, posta elettronica, PEC, firme digitali)</p> <p>Gestione di server e apparati di rete</p> <p>Gestione software di base ed applicativo</p> <p>Gestione progetti di carattere tecnologico (WI-FI, videosorveglianza, ecc.)</p> <p>Gestione delle Postazioni di lavoro (PC, periferiche, fax, telefoni, stampanti, ecc.)</p> <p>Gestione sito web istituzionale, intranet, portali web tematici</p> <p>Assistenza tecnica e consulenza agli uffici dell'ente su tutto ciò che attiene alle tecnologie informatiche</p> <p>Gestione impianto di videosorveglianza cittadina</p>
Sintesi dei prodotti	<p>Servizi di informazione e comunicazione</p> <p>Servizi di rete</p> <p>Servizi di connettività e telefonici</p> <p>Servizi applicativi</p> <p>Servizi hosting per sito istituzionale, portali tematici e server di posta elettronica ordinaria.</p> <p>Servizio acquisizione beni e servizi ICT</p> <p>Servizi di gestione postazioni di lavoro</p>

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Obiettivi di mantenimento della qualità dei servizi - Servizio ICT

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2018	2019	2020	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Valore target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza al servizio (nuovo indicatore a partire dal 2019)	Numero ore in cui l'ufficio è fisicamente accessibile/ numero di ore totali di servizio Giornaliero	non rilevato in quanto nuovo indicatore	7,2/7,2	7,2/7,2	7,2/7,2
Accessibilità multicanale					
Rileva la tipologia dei canali di accesso al servizio sul totale dei canali potenziali	Numero tipologie di canali di accesso utilizzati/Numero totale canali di accesso	8/8	8/8	8/8	8/8
Tempestività					
Rileva la prontezza del servizio ICT tramite la misurazione del tempo medio in giorni lavorativi che intercorre tra la segnalazione ed il primo intervento per la risoluzione di problemi di manutenzione e ripristino ordinari sulle postazioni di lavoro, in rapporto con il tempo massimo previsto	Tempo medio intercorrente tra la data della segnalazione e la data di primo intervento/3 gg.	3/3	2/3	2/3	2/3
Rileva la prontezza del servizio ICT tramite la misurazione del tempo medio in giorni lavorativi che intercorre tra la segnalazione ed il primo intervento per la risoluzione di problemi di manutenzione e ripristino straordinari sull'infrastruttura servente, in rapporto con il tempo massimo previsto (nuovo indicatore a partire dal 2019)	Tempo medio intercorrente tra la data della segnalazione e la data di primo intervento/1 gg.	non rilevato in quanto nuovo indicatore	0/1	0/1	0/1
Trasparenza					
Rileva la disponibilità informatica di informazioni e servizi resi all'utenza esterna	Numero di giorni di disponibilità di accesso al sito istituzionale/totale giorni anno	363/365	363/365	361/365	363/365
Efficacia-conformità					
Rispondenza dei requisiti di sistema delle Postazioni di Lavoro informatiche alle necessità informatiche	Numero delle PDL aggiornate/ Totale delle PDL installate	125/135	130/135	130/135	110/135

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Obiettivi di mantenimento della qualità dei servizi - Servizio ICT

Efficacia-affidabilità

Rileva la disponibilità (uptime) dei principali servizi (telefonia, internet, applicativi di rete, portale web, altri siti web istituzionali) sul numero totale di ore su base annua	Somma delle ore di funzionamento dei principali servizi/Totale delle ore di lavoro annuali	1715/1872	1780/1872	1750/1872	1800/1872
--	--	-----------	-----------	-----------	-----------

Efficacia-compiutezza

Rileva il rapporto percentuale tra le richieste d'intervento concluse positivamente ed il numero di richieste di help desk	Richieste intervento concluse positivamente/ interventi richiesti	1411/1832* (77,0%)	91,5%	90%	95%
--	---	--------------------	-------	-----	-----

Rileva il rapporto percentuale tra le richieste d'intervento concluse positivamente ed il numero di richieste su problematiche sistemiche (nuovo indicatore a partire dal 2019)	Richieste intervento concluse positivamente/ interventi richiesti	non rilevato in quanto nuovo indicatore	97%	95%	95%
---	---	---	-----	-----	-----