

CITTA' DI
VENEZIA



Conduzione

Sistema

Informativo Comunale

Risultati 2017 e Piano 2018

VENIS

Applicativi e SW

▶ oltre **135 servizi** in esercizio gestiti

▶ **16.577 interventi**/ticket per le applicazioni

▶ principali **interventi evolutivi 2017:**

- servizi educativi online
- gestione telematica delibere
- integrazione WebRAP Turni Vigili
- anagrafe online
- inventario comunale partecipato
- moduli online per concorsi/selezioni
- bando posti barca

▶ principali **sviluppi 2017:**

- SIOPE +
- Cruscotto Sistema Informativo del personale
- Avvio sistema documentale

Sistemi e Data center

- ▶ Gestiti nel 2017 per il solo Comune 448 server virtuali, 110 server fisici, 130 VDI, 102 istanze RDBMS basate su Oracle, MS SqlServer, MySql, PostgreSQL, 460 TByte di storage;
0 incidenti di sicurezza nell'anno
(elevati gradi di sicurezza logica e fisica)
- ▶ Totale gestione interna della posta elettronica e dei sistemi di collaborazione/messaging
Sistemi presidiati H24/365
4463 interventi/ticket
- ▶ Certificazione **TIERIII - ANSI/TIA 942-A-2014** che attesta la **continuità del servizio al 99,982%**



Rete fibra ottica pubblica

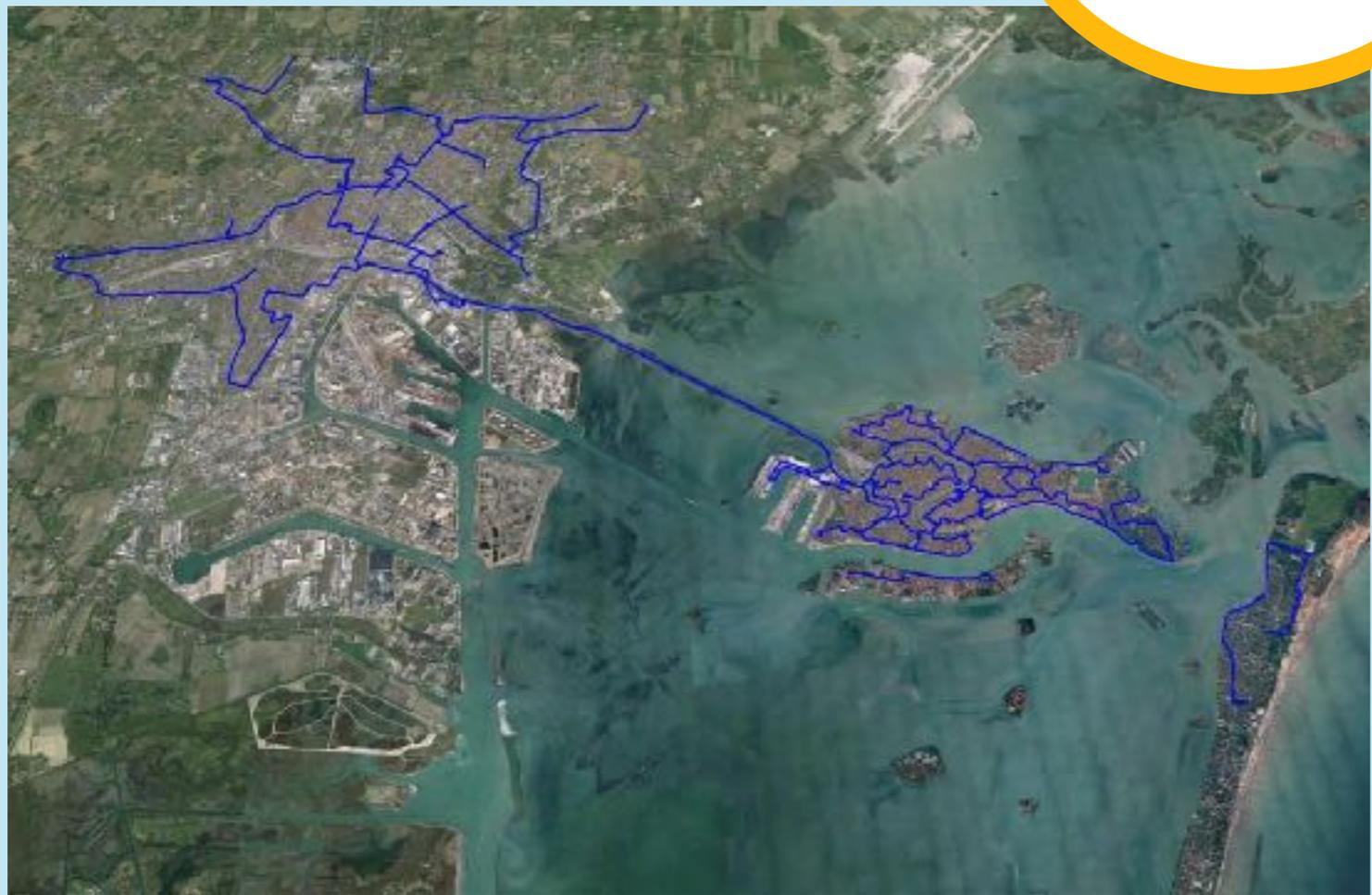


- ▶ Gestiti e mantenuti nel 2017:
127 km di dorsale ottica a 144 fibre e 65 km di rilegamenti con 8-12 fibre, articolati attraverso 243 punti di giunzione o derivazione ed estesi verso le isole tramite 9 ponti radio punto-punto e 11 impianti di diffusione radio punto-multipunto
- ▶ **Nuovi collegamenti nel 2017:**
Procuratoria di San Marco, la Hybrid Tower di via Torino e il Lido
- ▶ Gestione e manutenzione di **282** hot spot WIFI pubblico per **81.000** utenti registrati
- ▶ Collaborazione al piano **Banda Ultra Larga** in FTTH per privati (cittadini e imprese)
- ▶ Gestione delle infrastrutture di networking passive (cavi e fibre ottiche) e attive (apparati di routing e switching) **H24/365**



Venezia connessa

**RETE
COMUNALE
PUBBLICA**



126
km di cavi
di dorsale

65
km di cavi
di rilegamento

282
hot-spot
wifi pubblico



Sicurezza Urbana



- ▶ Progettazione, realizzazione e manutenzione della rete di videosorveglianza urbana e del traffico acqueo:
 - ▶ **167 telecamere**
 - ▶ 8 server di storage dedicato per la conservazione a norma di legge delle immagini
 - ▶ Gestione tecnica COTV (rete TETRA, SW, connettività)
 - ▶ **39 celle**/punti di rilevazione per la videosorveglianza del traffico acqueo

- ▶ Trasmissione della videosorveglianza su postazioni operative:
 - ▶ COTV Polizia Municipale
 - ▶ Centro Interforze Piazza San Marco
 - ▶ Centrale Operativa Comando provinciale Carabinieri
 - ▶ Centrale Operativa Polizia di Stato



Assistenza tecnica e call center



- ▶ Gestito il centralino del Comune di Venezia con oltre **60.000** chiamate in entrata
- ▶ Gestite e mantenute **2.900** postazioni di lavoro su **180** sedi sparse sul territorio comunale
- ▶ Oltre **10.000 ticket/interventi** nell'anno, **di cui 2.097 sul posto**
- ▶ Nel 2017 aggiornata tutta l'infrastruttura **Active Directory** ad una release funzionale più sicura
- ▶ Gestione dei sistemi di **rilevazione presenze** e installazione nuovi terminali di rilevazione in rete
- ▶ Assistenza consigli comunali e eventi
- ▶ **Dirette** streaming e Facebook



Telefonia

mobile, fissa, VOIP



- ▶ Gestione tecnica e amministrativa della **telefonia mobile** (circa 1200 utenze e relativi dispositivi)
- ▶ Gestione tecnica, amministrativa e manutenzione della **telefonia fissa**: 20 sistemi, per un totale di 2.078 interni; 105 centralini minori, indipendenti fra di loro, per un totale di circa 897 interni; 49 sedi in VoIP per un totale di 1.405 interni, 184 interni fax su Fax Server VoIP
- ▶ **Sviluppo VOIP interno**
- ▶ Oltre **2000 ticket/interventi** gestiti



Integrazione

Aumento del valore della produzione per le società partecipate

Razionalizzazione, integrazione dati e sistemi e oltre **180.000 €** di ritorno di investimenti per il Comune



Fatturato verso società partecipate * 2017 dato preconsuntivo



Efficienza

Diminuzione di circa il 30% dei costi telefonici per il Comune in 2 anni

Attraverso maggiore informatizzazione dei monitoraggi, costanti controlli e migrazione interni a sistema VOIP

1.048.265



2015



2016

755.212



2017

Costi utenze telefonia del Comune



Efficienza

Aumento
produttività e servizi erogati
a costante diminuzione dei
costi correnti (tit. 1) per il
Comune



9.540.000



2015

9.075.000



2016

8.889.000

2017*



Costi del Comune per conduzione ICT * 2017 dato preconsuntivo



Efficienza

Sicurezza dati e sistemi e rispetto livelli di servizio



Secondo la Polizia Postale nel 2017 gli attacchi informatici si sono moltiplicati per cinque (28.500 alert, e 1.006 attacchi/anno)
Nessun incidente/danno subito dal datacenter del Comune

minacce subite 2017:

- ransomware
- wiper
- phishing/spear phishing
- TaxOlolo
- Bruteforce
- Meltdown/Spectre
- DDOS
- SQL-Injection

soluzioni adottate:

- patching
- monitoraggio continuo
- analisi logging - sistemi
- Vulnerability assessment e penetration preventivo a ogni rilascio



Efficacia ed efficienza spesa sotto la media

Media costi/residente per
conduzione IT nei comuni
<100.000 abitanti

€33*

Media costi/residente per
conduzione IT Venezia

€28**

* fonte Osservatorio PA Netics 2016, escluse reti di
telecomunicazioni e telefonia

** nel 2016, costi conduzione IT Venezia 7.451.000€, cioè
meno del 0.5% della spesa del Comune

Nel 2017, il Comune ha fatto valutare la congruità economica di Venis per tutti i servizi ICT oggetto del contratto di servizio.

Venis è risultata più economica del mercato per tutte le aree di fornitura ed è stata ritenuta dagli auditor esterni «*la soluzione più adatta ad assicurare la maggiore efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa per i servizi da implementare*»



Efficacia ed efficienza

riconosciuta qualità servizi

Dal 2014 ad oggi, Venezia è stata sempre tra le prime 4 città in Italia nello **Smart City Index** dell'osservatorio ANCI/ForumPA (terza nel 2016)

Anche l'ultima indagine del Servizio qualità del Comune (2017) ha rilevato che i cittadini ritengono i servizi online **soddisfacenti, comodi e semplici da usare**

Il **data center** del Comune di Venezia, progettato e gestito da Venis è l'**unico centro di un'amministrazione locale italiana certificato TIER III ANSI** e concorre per qualificarsi come Polo Strategico Nazionale ai sensi del Piano Triennale per l'Informatica nella PA.



conduzione 2018

attività principali

applicativi

- gestione di tutti i servizi SW
- evoluzione sistema informativo del personale e data analisi
- evoluzione gestione documentale
- rinnovo sistema informativo della contabilità
- orchestrazione servizi per univocità dati
- avvio in produzione sistema AUGÉ
- subentro ANPR (anagrafe popolazione residente)
- subentro pagamenti in PAGOPA

data center

- certificazione qualità ISO 27001 e ISO 20000
- consolidamento sistemi Città Metropolitana
- SOC per ampliamento monitoraggio di sicurezza dati e sistemi
- crittografia dati e compliance GDPR
- Servizi di disaster recover per Comune e partecipate

rete e telefonia

- federazione con WiFi Italia degli hot spot wifi
- proseguimento conseguimento risparmi per le utenze e ampliamento rete VOIP
- ampliamento rete pubblica
- completamento fibra per area industriale Porto Marghera

assistenza tecnica

- rinnovo e ampliamento teleconferenza
- sostituzione 200 postazioni di lavoro
- sostituzione dei rilevatori di presenza non telematici

Tutte le attività di conduzione saranno sinergiche con gli investimenti a piano 2018 del Comune e con gli interventi previsti dal PON METRO