



# 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

POLIZIA  
MUNICIPALE

OPERE PUBBLICHE

ASCOT WEB  
ECOGRAFICO,  
Altri autogestiti  
INFO,  
(ss)

territorio, BARIS,  
IRIS, EleGi,  
GeoScuole,  
GeoSociale,  
GeoICI, GeoLP,  
GeoPlat

ASCOT WEB  
Servizi  
Demografici

IKW-PLS,  
IK-ContLS,  
IKW-Document  
ale LS,

IKW-GeLP/PEL e  
FF-GeLP/Light,  
XML2GEPL

IKW-GeLP/peC

Global Unico,  
IKW - Aree  
Pubbliche, (vedi  
GeoPlat nel SIT)

Global Edil,  
IKW - Condono

ASCOT-WEB  
ICI + IKW Job  
Sharing + IKW  
ReDCat + IKW  
Fluendo +  
GeoTributi + Siti  
Catasto + IKW FAQ  
- GeFAX

IK-Tributi +  
IKW-Canoni +  
IKW-Contenzio-  
so + IKW Moni-  
toraggio Tributi +  
IKW Pubblicità  
Grandi  
Formati

IKW-SMA +  
IKW-TPM +  
Turni Taxi + IKW  
Gondole e Sando-  
li + Verbali PP.MM.  
+ BARIS + STT -  
ello Telematico  
tore +

Ascot -  
Patrimonio  
Immobiliare  
Mobilità  
Residenziale

IKW - Patri-  
monio,  
IKW-Patrimonio  
Residenziale  
Integrato

Personale,  
AscotWeb  
Presenze  
Assenze, SSD

Associazioni

Legge626, sito  
Smart City

ATTIVITÀ  
CULTURALI



# 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



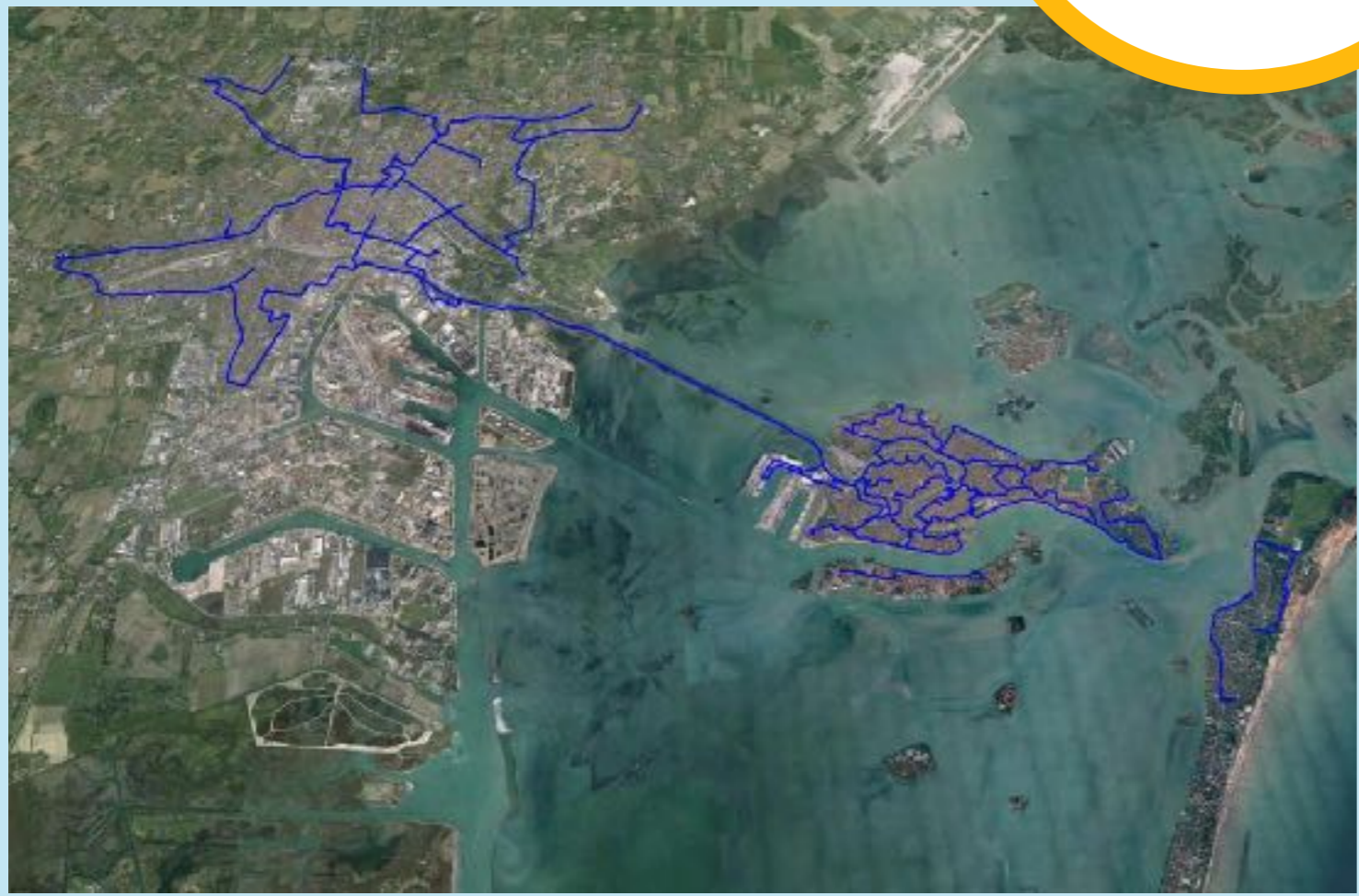
- ▶ Gestiti e mantenuti nel 2017:  
**127 km di dorsale ottica a 144 fibre e 65 km di rilegamenti** con 8-12 fibre, articolati attraverso 243 punti di giunzione o derivazione ed estesi verso le isole tramite 9 ponti radio punto-punto e 11 impianti di diffusione radio punto-multipunto
- ▶ **Nuovi collegamenti 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

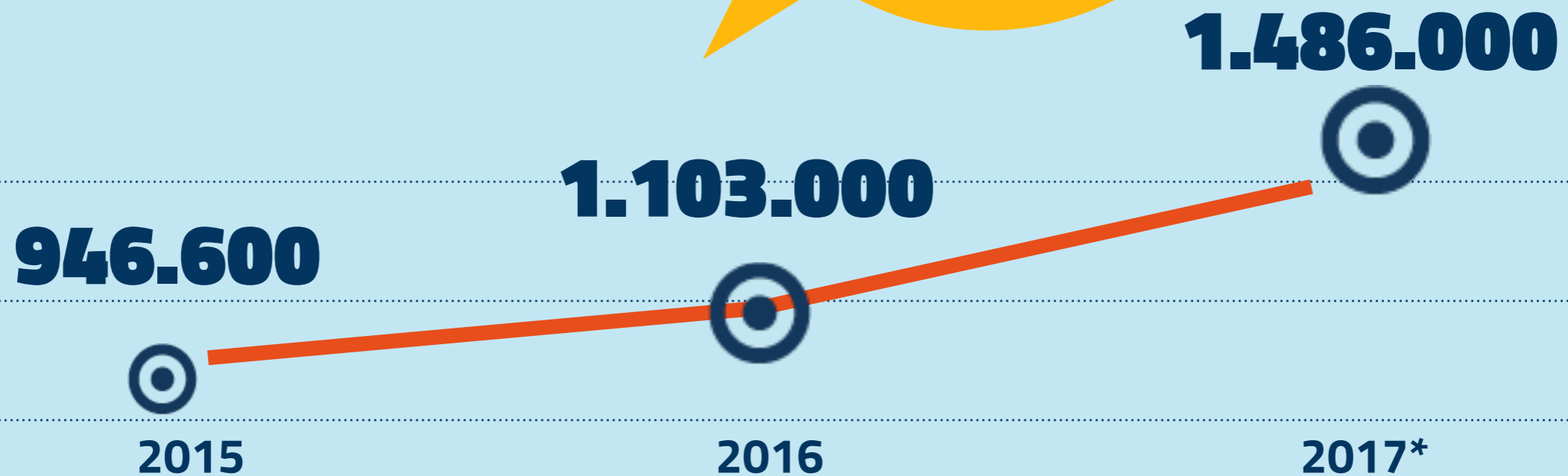




# Integrazione

**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