



Processi

Amministrazione: 017096 - Comune di Lumezzane

Centro di Responsabilità: 0102 - SGR - CED

Data di Monitoraggio: 31/01/2015

Processo C4308	
Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	
Finalità	
Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento, la gestione e la manutenzione dei sistemi informatici comunali	
Mission	
Stakeholder	
Uffici Comunali	

Indici	2012	2013	2014	Media triennio	Atteso nell'anno
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	23.769,00	23.656,00	22.977,00	23.467,33	22.977,00
I0019 - Costo del processo	192.840,19	187.965,61	179.357,51	186.721,10	197.286,31
I0023 - Importo spese correnti ente	13.949.350,07	14.256.651,37	14.755.880,55	14.320.627,33	13.934.060,00
I0027 - N. unità operative totali ente	85,32	85,32	80,40	83,68	81,98
I0224 - N. unità operative del processo 8	2,00	2,00	1,85	1,95	1,85
I0225 - N. postazioni hardware (PC)	115,00	113,00	113,00	113,67	113,00
I0227 - N. totale interventi sui sistemi informatici	364,00	279,00	255,00	299,33	250,00
I0228 - N. interventi sui sistemi informatici risolti all'interno	326,00	177,00	76,00	193,00	100,00
I0232 - Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici in giorni	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
I0233 - Importo totale canoni manutenzione software	41.326,34	42.297,97	35.901,06	39.841,79	39.600,00
I0234 - N. applicativi	60,00	63,00	61,00	61,33	63,00
I0235 - Importo totale canoni manutenzione hardware	882,70	703,94	875,23	820,62	900,00
I0236 - % gradimento interno del servizio informatico	-	-	-	-	-

I0237 - N. segnalazioni guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici ricevute	-	272,00	255,00	263,50	250,00
IL094 - N. ore di disponibilita' applicativi Sipal	-	-	1.820,00	1.820,00	1.850,00
IL095 - n. ore annuali lavorative	1.872,00	1.872,00	1.872,00	1.872,00	1.872,00
IL096 - N. ore disponibilita' sezione del sito in house	1.868,00	1.863,00	1.859,00	1.863,33	1.860,00
IL097 - N. ore annuali	8.784,00	8.760,00	8.760,00	8.768,00	8.760,00
IL425 - N. procedimenti introdotti allo Sportello Polifunzionale	-	-	-	-	8,00
IL426 - n. Procedimenti previsti nell'anno	-	-	-	-	8,00
IL458 - N. Partecipazioni al gruppo di lavoro Comune facile	-	-	-	-	10,00
IL459 - N. Riunioni del gruppo di lavoro Comune Facile	-	-	-	-	10,00
IL465 - numero server da virtualizzare	-	-	-	-	6,00
IL466 - numero server virtualizzati	-	-	-	-	6,00
IL539 - Attivazione canale informatico Whisteblowing	-	-	-	-	1,00

Indicatore di performance	Media triennio	Valore atteso
Efficacia		
IN218 - Tasso sviluppo postazioni hardware (I0225 - N. postazioni hardware (PC) / I0027 - N. unità operative totali ente)	135,83%	137,84%
IN220 - % personale dedicato al processo (I0224 - N. unità operative del processo 8 / I0027 - N. unità operative totali ente)	2,33%	2,26%
IN221 - Autonomia degli interventi operativi (I0228 - N. interventi sui sistemi informatici risolti all'interno / I0227 - N. totale interventi sui sistemi informatici)	64,48%	40,00%
INLP506 - Partecipazione al gruppo di lavoro Comune Facile (IL458 - N. Partecipazioni al gruppo di lavoro Comune facile / IL459 - N. Riunioni del gruppo di lavoro Comune Facile)	0,00%	100,00%
INLP036 - Attivazione misure Piano anticorruzione: canale informatico Whisteblowing (IL539 - Attivazione canale informatico Whisteblowing)	0,00	1,00
Efficacia temporale		
INLP503 - % Procedimenti introdotti (IL425 - N. procedimenti introdotti allo Sportello Polifunzionale / IL426 - n. Procedimenti previsti nell'anno)	0,00%	100,00%
INLP025 - % VIRTUALIZZAZIONE SERVER (IL466 - numero server virtualizzati / IL465 - numero server da virtualizzare)	0,00%	100,00%
IN222 - Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici in giorni (I0232 - Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici in giorni)	0,50	0,50

Efficienza economica		
IN223 - Costo medio postazione informatica (I0019 - Costo del processo / I0225 - N. postazioni hardware (PC))	1.642,71	1.745,90
IN224 - Costo canoni di manutenzioni software (I0233 - Importo totale canoni manutenzione software / I0234 - N. applicativi)	649,59	628,57
IN225 - Costo canoni di manutenzioni hardware (I0235 - Importo totale canoni manutenzione hardware / I0225 - N. postazioni hardware (PC))	7,22	7,96
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	7,96	8,59
IN029 - Incidenza del processo sulle spese correnti (I0019 - Costo del processo / I0023 - Importo spese correnti ente)	1,30%	1,42%
Qualità		
IN226 - % gradimento interno del servizio informatico (I0236 - % gradimento interno del servizio informatico)	0,00%	0,00%
IN227 - Capacità di risoluzione guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici (I0227 - N. totale interventi sui sistemi informatici / I0237 - N. segnalazioni guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici ricevute)	113,60%	100,00%
INL055 - % disponibilita' applicativi Sipal (IL094 - N. ore di disponibilita' applicativi Sipal / IL095 - n. ore annuali lavorative)	97,22%	98,82%
INL056 - % disponibilita' sezione sito in house (IL096 - N. ore disponibilita' sezione del sito in house / IL097 - N. ore annuali)	21,25%	21,23%

COSTI DIRETTI			
Descrizione	Perc.	Previsione Iniziale	Previsione Finale
10233 - 12 - SPESE INFORMATICHE	100%	74.000,00	79.368,00
10233 - 13 - SPESE INFORMATICHE PER LICENZE SOFTWARE	100%	3.500,00	3.500,00
10233 - 50 - ALTRE PRESTAZIONI DI SERVIZIO	100%	15.000,00	22.068,93
10233 - 55 - FONDO ACCRESCIMENTO EFFICIENZA DELL'ENTE (20% PROG. INTERNE - ART. 13 BIS D.L. 90/2014)	100%	4.000,00	4.057,06
10233 - 6 - MANUTENZIONE MEZZI INFORMATICI	100%	1.000,00	1.000,00
10235 - 2 - TRASFERIMENTI A PROVINCIA PER QUOTA ADESIONE CENTRO INNOVAZIONE E TECNOLOGIE	100%	3.000,00	3.000,00
10235 - 3 - TRASFERIMENTI A COMUNITA' MONTANA PER GESTIONE SERV.ASSOCIATO INFORMATICO	100%	3.410,00	3.410,00
Totale Spese		103.910,00	116.403,99

COSTI INDIRETTI	
Descrizione	Valore atteso
Costi indiretti	1.128,32

COSTI DEL PERSONALE						
Nome e cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore Contratto al 31/12/2015	Percentuale ore contratto al 31/12/2015	Costo aziendale
47384 C.L.	D3	FR - FUNZIONARIO RESPONSABILE	88%	1.870,00	1.645,60	48.108,72
52491 M.E.	C1	IA - ISTRUTTORE AMMINIST.	97%	1.870,00	1.813,90	31.645,28
Totale costo personale				3.740,00	3.459,50	79.754,00

Costo a previsione del processo	197.286,31
--	-------------------