



# Processi

**Amministrazione:** 017096 - Comune di Lumezzane

**Centro di Responsabilità:** 0102 - SGR - CED

**Data di Monitoraggio:** 31/07/2014

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

<b>Indici</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Media triennio</b>	<b>Atteso nell'anno</b>
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	23.798,00	23.769,00	23.656,00	23.741,00	0,00
I0019 - Costo del processo	183.205,21	192.840,19	187.965,61	188.003,67	100.849,01
I0023 - Importo spese correnti ente	14.362.909,34	13.949.350,07	14.256.651,37	14.189.636,93	14.271.697,00
I0027 - N. unità operative totali ente	86,32	85,32	85,32	85,65	85,32
I0224 - N. unità operative del processo 8	2,00	2,00	2,00	2,00	1,85
I0225 - N. postazioni hardware (PC)	115,00	115,00	113,00	114,33	113,00
I0226 - N. server (virtuali e fisici)	10,00	9,00	9,00	9,33	10,00
I0227 - N. totale interventi sui sistemi informatici	363,00	364,00	279,00	335,33	350,00
I0228 - N. interventi sui sistemi informatici risolti all'interno	363,00	326,00	177,00	288,67	150,00
I0232 - Tempo medio di risoluzione guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici in giorni	-	0,50	0,50	0,50	0,50
I0233 - Importo totale canoni manutenzione software	36.385,20	41.326,34	42.297,97	40.003,17	33.000,00
I0234 - N. applicativi	60,00	60,00	63,00	61,00	65,00
I0235 - Importo totale canoni manutenzione hardware	1.109,43	882,70	703,94	898,69	750,00

I0236 - % gradimento interno del servizio informatico	-	-	-	-	-
I0237 - N. segnalazioni guasti/malfunzionamenti sui sistemi informatici ricevute	-	-	272,00	272,00	250,00
IL094 - N. ore di disponibilita' applicativi Sipal	-	-	-	-	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	1.865,50	1.860,00
IL097 - N. ore annuali	8.760,00	8.784,00	8.760,00	8.768,00	8.760,00

Indicatore di performance	Media triennio	Valore atteso
<b>Efficacia</b>		
IN218 - Tasso sviluppo postazioni hardware (I0225 - N. postazioni hardware (PC) / I0027 - N. unità operative totali ente )	133,48%	132,44%
IN219 - Tasso sviluppo server (I0226 - N. server (virtuali e fisici) / I0027 - N. unità operative totali ente )	10,90%	11,72%
IN220 - % personale dedicato al processo (I0224 - N. unità operative del processo 8 / I0027 - N. unità operative totali ente )	2,33%	2,17%
IN221 - Autonomia degli interventi operativi (I0228 - N. interventi sui sistemi informatici risolti all'interno / I0227 - N. totale interventi sui sistemi informatici )	86,08%	42,86%
<b>Efficacia temporale</b>		
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
<b>Efficienza economica</b>		
IN223 - Costo medio postazione informatica (I0019 - Costo del processo / I0225 - N. postazioni hardware (PC) )	1.644,35	892,47
IN224 - Costo canoni di manutenzioni software (I0233 - Importo totale canoni manutenzione software / I0234 - N. applicativi )	655,79	507,69
IN225 - Costo canoni di manutenzioni hardware (I0235 - Importo totale canoni manutenzione hardware / I0225 - N. postazioni hardware (PC) )	7,86	6,64
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )	7,92	0,00
IN029 - Incidenza del processo sulle spese correnti (I0019 - Costo del processo / I0023 - Importo spese correnti ente )	1,32%	0,71%
<b>Qualità</b>		
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 )	123,28%	140,00%
INL055 - % disponibilita' applicativi Sipal (IL094 - N. ore di disponibilita' applicativi Sipal / IL095 - n. ore	0,00%	98,82%

annuali lavorative )		
INL056 - % disponibilita' sezione sito in house (IL096 - N. ore disponibilita' sezione del sito in house / IL097 - N. ore annuali )	21,28%	21,23%

<b>COSTI DIRETTI</b>			
<b>Descrizione</b>	<b>Perc.</b>	<b>Previsione Iniziale</b>	<b>Previsione Finale</b>
10233 - 12 - SPESE INFORMATICHE	100%	74.000,00	74.000,00
10233 - 13 - SPESE INFORMATICHE PER LICENZE SOFTWARE	100%	3.500,00	3.500,00
10233 - 50 - ALTRE PRESTAZIONI DI SERVIZIO	100%	15.000,00	15.000,00
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%	5.571,00	5.571,00
<b>Totale Spese</b>		<b>99.071,00</b>	<b>99.071,00</b>

<b>COSTI INDIRETTI</b>	
<b>Descrizione</b>	<b>Valore atteso</b>
<b>Costi indiretti</b>	<b>1.778,01</b>

<b>COSTI DEL PERSONALE</b>						
<b>Nome e cognome</b>	<b>Livello</b>	<b>Profilo</b>	<b>Perc.</b>	<b>Ore Contratto al 31/12/2014</b>	<b>Percentuale ore contratto al 31/12/2014</b>	<b>Costo aziendale</b>
47384 C.L.	D3	FR - FUNZIONARIO RESPONSABILE	88%	1.870,00	1.645,60	48.109,16
52491 M.E.	C1	IA - ISTRUTTORE AMMINIST.	97%	1.870,00	1.813,90	31.645,51
<b>Totale costo personale</b>				<b>3.740,00</b>	<b>3.459,50</b>	<b>79.754,67</b>

<b>Costo a previsione del processo</b>	<b>180.603,68</b>
--	-------------------

