



## Comune di Parma

## IT.CITY S.p.A.

Obiettivo Strategico	Indicatore	Formula	2020	2020	scost	2021	2021	scost	2022	2022	scost	2023	2023	scost
			previsionale	consuntivo		previsionale	consuntivo		previsionale	consuntivo		previsionale	consuntivo	
A - Capacità di garantire la copertura delle esigenze IT del Comune di Parma	Copertura esigenze software del Comune: Percentuale complessiva di rilasci /consegne con rispetto dei tempi di pianificazione sui complesso dei progetti prioritari inseriti e condivisi nella programmazione annuale;	N° rilasci e/o consegne di applicazioni inserite nel piano di programmazione entro i tempi pianificati / N° Rilasci e/o consegne di applicazioni inserite nel piano di programmazione complessivo (escluso i progetti che subiscono differimenti a causa di problemi organizzativi dell'A.C.)	92%			95%			95%			95%		
	Risoluzione Interventi Help desk	Interventi risolti su chiamata urgente HD entro 12 ore	94%			94%			94%			94%		
		Interventi risolti su chiamata std HD entro 72 ore	95%			90%			90%			90%		
	Progetto "Lavoro Agile - Lavoro da remoto"	Percentuale di postazioni di lavoro da remoto (lavoro agile) su totale postazioni richieste ed attivabili	n.d.			99%			99%			99%		
B - Mantenimento / miglioramento della soddisfazione degli utenti	Percentuale di gradimento rispetto ai tempi di risposta	N° risposte positive (da soddisfatto a completamente soddisfatto) / N° risposte totali	90%			92%			92%			92%		
	Percentuale di gradimento rispetto alla soluzione fornita	N° risposte positive (da soddisfatto a completamente soddisfatto) / N° risposte totali	90%			92%			92%			92%		
	Percentuale di gradimento rispetto alle modalità di comunicazione - efficacia, semplicità, cortesia - (area tecnologica/sviluppo progetti)	N° risposte positive (da soddisfatto a completamente soddisfatto) / N° risposte totali	90%			92%			92%			92%		
C - Ottimizzazione delle risorse	Utilizzo delle risorse It.city (Evoluzione sistemi)	gg uomo It.city rendicontate ambito tecnologico per evoluzione sistemi vs gg ambito tecnologico complessivo (gestione + evoluzione)	≥10%			≥10%			≥10%			≥10%		
	Costi per canoni manutenzione HW/SW	Contenimento costi canoni manutenzioni in relazione ai sistemi legacy storici (valore % in aumento non superiore alla percentuale espressa)	3%			2%			2%			2%		
		Nuovi inserimenti: valore canone di manutenzione rispetto al costo di progetto/licenza non superiore al valore percentual espresso	15%			15%			15%			15%		