



DOCUMENTO ACCOMPAGNATORIO AL
BILANCIO2019

*Relazione delle principali attività
produttive svolte nel periodo*



DOCUMENTO ACCOMPAGNATORIO AL BILANCIO 2019

INDICE

1.	ATTIVITA' PRODUTTIVE	1
1.1.	Direzione Tecnica	1
1.2.1.	Unità Operativa Architetture e integrazione	4
1.2.2.	Unità Operativa Processi operativi e controllo	6
1.2.3.	Unità Operativa Progetti Speciali	8
1.2.4.	Unità Operativa Infrastrutture fisiche.....	10
1.2.5.	Unità Operativa Servizi tecnologici distribuiti.....	14
1.2.6.	Unità Operativa Sistemi elaborativi e middleware	17
1.2.7.	Unità Operativa Reti di comunicazione.....	19
1.2.8.	Unità Operativa Security Operations Center (SOC)	21
1.2.	Direzione Servizi.....	23
1.2.1.	Unità Operativa Direzione Generale PAT.....	24
1.2.2.	Unità Operativa Personale e Affari Generali.....	29
1.2.3.	Unità Operativa Affari Finanziari.....	33
1.2.4.	Unità Operativa Salute e Solidarietà Sociale.....	38
1.2.5.	Unità Operativa Regione Trentino – Alto Adige, Catasto e Libro Fondiario.....	42
1.2.6.	Unità Operativa Infrastrutture e Mobilità.....	47
1.2.7.	Unità Operativa Turismo e Attività Economiche.....	52
1.2.8.	Unità Operativa Istruzione e Cultura	56
1.2.9.	Unità Operativa Territorio, Agricoltura, Protezione Civile, Reti di emergenza	61
1.2.10.	Unità Operativa Portali e servizi al cittadino.....	65
1.2.11.	Innovazione e prototipazione	71
1.2.12.	Unità Operativa Laboratori Digitali	74
1.2.13.	Customer Service	76
1.3.	Direzione Sviluppo mercati e Banda Ultra Larga.....	79

1. ATTIVITA' PRODUTTIVE

Trentino Digitale ha confermato nel corso del 2019 il suo ruolo di "Polo ICT pubblico del Trentino" accompagnando gli Enti trentini verso la progressiva digitalizzazione, sia attraverso le infrastrutture abilitanti sia con l'evoluzione dei servizi.

Qui di seguito le principali attività svolte dalla Direzione Tecnica e dalla Direzione Servizi, per il tramite delle Unità Operative, e dalla Direzione Sviluppo Mercati e Banda Ultra Larga.

1.1. Direzione Tecnica

La Direzione Tecnica definisce, progetta, governa e assicura l'esercizio del Sistema Informativo Elettronico Trentino nelle sue componenti tecnologiche di infrastruttura e di telecomunicazione, nonché dei processi e degli strumenti a supporto.

Assicura il miglioramento continuo delle infrastrutture tecnologiche e delle reti di telecomunicazione pubbliche dell'intero territorio e assicura la continua integrazione dei servizi applicativi e infrastrutturali della Società, ivi comprese le infrastrutture di telecomunicazione, attraverso una continua interazione con la Direzione Servizi per la programmazione delle attività, la condivisione di risorse e il controllo dell'avanzamento dei progetti.

Definisce le politiche della sicurezza delle informazioni con il "Chief Information Security Officer" (CISO), e protegge gli asset informatici da possibili attacchi interni ed esterni per il tramite del "Security Operation Center" (SOC).

La Direzione è articolata nelle seguenti Unità Operative: "Architetture e integrazione", "Processi operativi e controllo", "Infrastrutture fisiche", "Servizi tecnologici distribuiti", "Sistemi elaborativi e middleware", "Reti di comunicazione", Security Operations Center (SOC) e "Progetti Speciali".

Nel corso del 2019 la Direzione Tecnica è stata impegnata in modo particolare nella revisione e documentazione dei processi già attivi presso la ex Trentino Network, uniformandoli agli standard in uso presso la ex Informatica Trentina, al fine di estendere l'ambito delle certificazioni ISO9001 e ISO 27001, già conseguite in precedenza da Informatica Trentina, a tutto il perimetro di attività di Trentino Digitale a seguito dell'avvenuta fusione.

Da segnalare come rilevante il progetto "Sistema Centralizzato Provinciale di Lettura Targhe", seguito dalla Struttura Progetti Speciali. Il progetto, che fa parte del SICT "Sistema Integrato di Controllo del Territorio", è proseguito attraverso il confronto con gli stakeholders del territorio al fine di condividere i risultati della progettazione, recepirne le osservazioni e predisporre la conferenza dei servizi relativa al progetto.

L'attività della Direzione è caratterizzata ulteriormente dalle attività per la definizione del Data Center Unico e dal percorso verso il Cloud.

Datacenter Unico della PA trentina e percorso verso il Cloud

Il 2019 è stato un anno molto complesso per l'evoluzione dei servizi verso modalità Cloud e la possibilità di fornire alla PA e agli Enti trentini servizi Cloud erogati da un Data Center Unico consolidato.

Per comprendere la complessità del contesto e le azioni che si sono potute mettere in atto nel corso del 2019, è opportuno ripercorrere sinteticamente quanto avvenuto precedentemente.

Con avvallo del Comitato Strategico per il Data Center Unico Trentino (Provincia autonoma di Trento, Trentino Network, Informatica Trentina, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Consorzio dei Comuni Trentini, FBK, Università degli Studi di Trento) nella riunione del 18 dicembre 2017, si era deciso che nel biennio 2018-2019 i principali obiettivi sarebbero stati il completamento e la realizzazione del Data Center Unico Territoriale (DCUT) così come progettato, di riorganizzare la struttura di gestione in modo da integrare ancora maggiormente i processi e le organizzazioni e di dare attuazione al piano di attività

previsto dall'accordo "Tripolo" (ridondanza extraregionale infrastruttura di rete, disaster recovery, SOC integrato, creazione di un modello di erogazione dei servizi multi-ente per gli aderenti al "Tripolo" e per enti esterni).

Entro il 2019 doveva iniziare la migrazione di tutte le infrastrutture tecnologiche verso il DCUT con il completo spegnimento dei data center che ancora sono attivi. Il completamento dell'infrastruttura di data center territoriale e l'attuazione dell'accordo di federazione tripolare avrebbe consentito, nelle intenzioni, di rendere forte e credibile la candidatura del Trentino, in seno all'accordo di federazione sovraregionale, quale Polo Strategico Nazionale, per mettersi a servizio delle esigenze degli Enti Pubblici a livello nazionale, secondo le strategie e indicazioni espresse a livello governativo.

La fusione di Informatica Trentina S.p.A. e Trentino Network S.r.l. (progettata nel corso del 2018 e diventata operativa ai primi di dicembre del 2018 stesso) ha creato difficoltà implementative nel percorso sopra esposto, in quanto non è stato possibile effettuare investimenti sui Data Center allora di proprietà di Trentino Network S.r.l., ma con budget sostanzialmente "congelato" nella prospettiva del processo di fusione con Informatica Trentina S.p.A. e conseguentemente non è risultato possibile migrare infrastrutture e servizi, impedendo di fatto l'avvio dell'operatività ipotizzata.

Ad inizio 2019 il Comitato Strategico per il DCUT, sollecitato a esprimersi in merito all'avviamento del piano di investimenti, ha chiesto un'ulteriore valutazione e approfondimento alla luce delle indicazioni contenute nel Piano Triennale per l'informatica della PA pubblicato nel febbraio 2019. E' stato dato vita a uno specifico gruppo di lavoro sotto la regia del Servizio ICT, che ha avviato un assessment dello status quo degli Enti facenti parte del gruppo di lavoro: Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Comune di Trento, Provincia autonoma di Trento e Trentino Digitale.

Nel corso dei primi mesi del 2019 sono proseguite le interazioni con Lepida S.p.A. e Insiel S.p.A, che hanno portato al completamento dell'interconnessione tra Trentino Digitale S.p.A. e Lepida S.p.A., nonché a mantenere il confronto tecnologico in relazione alla tematica.

Parallelamente, nel corso del 2019, sono proseguite le attività finalizzate al censimento dei Data Center della PA, con una prima rilevazione condotta a marzo e una successiva completata nel mese di ottobre, l'esito delle quali, previsto entro il 31 dicembre 2019 è stato formalizzato a febbraio 2020, portando a classificare nel tipo B il Data Center di Via Gilli (come ampiamente atteso mancando il fondamentale requisito della "proprietà") e nel tipo A i due Data Center di Trento Centro e Trento Nord.

L'eleggibilità a Polo Strategico Nazionale di questi ultimi è tuttavia inibita mancando per entrambi le distanze minime da corsi d'acqua o viabilità autostradale prescritte a tal fine.

Nell'attesa dell'elaborazione del Piano Industriale, nel corso del 2019 sono state messe in atto le seguenti azioni funzionali a mantenere il "valore" degli asset in relazione alla mission di Trentino Digitale nei confronti dei propri Clienti/Soci.

Qualificazione Cloud Service Provider - CSP

Sono state avviate le azioni progettuali necessarie per l'accreditamento di Trentino Digitale S.p.A. a Cloud Service Provider (CSP), sulla base dei requisiti espressi nelle specifiche circolari emanate dall'Agid.

Migrazione verso il Cloud e verso Data Center di tipo A

Si è avviata la complessa mappatura della filiera Servizio -> Applicazioni -> macchina virtuale -> macchina fisica -> cespiti -> contratti, con la finalità di dare un peso a ogni servizio in termini di "semplicità" e "impatto, vantaggio" rispetto alle opzioni progettuali di outsourcing su Cloud e/o di spostamento nei Data Center di tipo A.

Adeguamento del Data Center Trento Centro

Si sono avviate le attività progettuali necessarie a un modesto adeguamento (allestimento e cablaggio di una sala esistente), in collaborazione con TIM nell'abito della "Convenzione Consip Reti Locali 6". Alla data è in corso l'iter per l'affidamento delle attività realizzative.

Accordo con APSS per fornitura servizi Cloud

Negli ultimi mesi del 2019 è stato definito con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari il progetto di outsourcing del suo Data Center che sarà posizionato a Milano presso i Data Center di Telecom.

L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ha affidato a Trentino Digitale (accordi perfezionati nei primi mesi del 2020) la complessiva regia dell'operazione, anticipando di fatto con un progetto tattico il futuro assetto nel quale, attraverso un pieno utilizzo del Cloud per tutto il parco virtualizzato, Trentino Digitale potrà assicurare ai propri Clienti/Soci servizi di Data Center allineati all'evoluzione tecnologica e alla normativa.

La Direzione Tecnica si articola nelle seguenti Unità Operative: Architetture e integrazione, Processi operativi e controllo, Progetti speciali, Infrastrutture fisiche, Servizi tecnologici distribuiti, Sistemi elaborativi e middleware, Reti di comunicazione, Security Operations Center (SOC).

1.2.1. Unità Operativa Architetture e integrazione

Di cosa si occupa

La struttura garantisce alle Unità Operative impegnate nella progettazione e nell'erogazione dei servizi applicativi il necessario contributo alla definizione e all'evoluzione delle metodologie e delle soluzioni architetture per l'intero sistema informativo.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Richieste gestite attraverso il sistema Support

114.908 ticket di incident in risposta agli utenti finali e agli eventi rilevati dal sistema di monitoraggio

7.500 service request inoltrate attraverso il portale Support

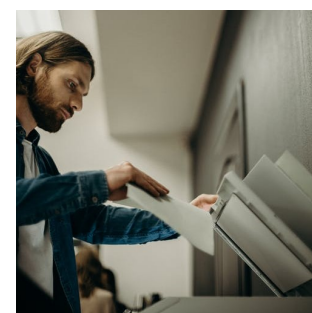
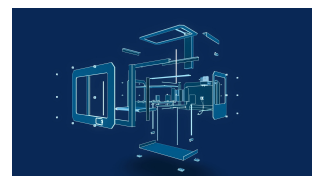
4.035 change request per gli interventi di modifica sui componenti di servizio

200 release ticket di progettazione nuovi servizi e di evoluzione di servizi già in erogazione

620 servizi di business gestiti attraverso il sistema

211.915 configuration item in stato "deployed", ovvero attivi e funzionali ai servizi erogati; tra questi:

- **20.949 postazioni di lavoro**
- **5.066 device di telefonia**
- **3.333 tra stampanti, plotter e scanner**
- **1.675 server virtuali e fisici**



Ambito delle attività svolte

Sono tre le principali linee di attività caratterizzanti l'Unità Operativa.

La prima mira ad assicurare un adeguato supporto alle linee di progettazione in relazione all'identificazione delle soluzioni architetture maggiormente rispondenti ai requisiti funzionali espressi dai clienti e dagli utenti finali, cercando di mediare le esigenze contingenti dei progetti con uno sviluppo organizzato e strutturato del SINET nel suo complesso, ovvero uno sviluppo che possa assicurare economicità e scalabilità delle soluzioni tecniche realizzate.

La seconda attività è finalizzata a sviluppare le metodologie e gli strumenti a supporto dei processi di sviluppo ed erogazione dei servizi, sia in riferimento alle necessità della progettazione nel momento in cui i servizi vengono disegnati e ideati, sia in riferimento alle esigenze di gestione dirette invece ad assicurare il monitoraggio della qualità dei servizi erogati e a garantire il giusto livello di supporto agli utenti finali.

Presidia, inoltre, la gestione delle priorità di intervento sui diversi ambienti tecnologici e il coordinamento cross-funzionale degli interventi medesimi, fungendo da interfaccia che opera con l'obiettivo di tradurre le necessità di modifica dei servizi in puntuali requisiti tecnici e temporali.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Nel corso dell'anno ha definito e supportato la semplificazione e il consolidamento degli strumenti impiegati nell'erogazione dei servizi di gestione del territorio (GIS), la gestione e l'evoluzione delle piattaforme legacy a supporto dei sistemi in ambito personale e organizzazione, l'evoluzione e il

consolidamento dei sistemi a supporto dei servizi di gestione del ciclo di vita delle identità digitali (IAG) e la presa in carico dei servizi a supporto delle politiche di welfare (ICEF).

L'ambito d'intervento maggiormente significativo ha riguardato le attività finalizzate alla migrazione degli strumenti a supporto dell'erogazione servizi e lo sviluppo delle attività legate al governo del ciclo di vita dei servizi stessi. Il gruppo ha assicurato altresì il proprio contributo alla gestione e al corretto utilizzo dei contratti stipulati con i vendor delle piattaforme trasversali maggiormente significative per le soluzioni tecniche in esercizio.

Al fine di assicurare un livello adeguato dell'operatività del sistema S/390, è stata completata la procedura per l'acquisizione di un nuovo server z14-ZR1 in grado di garantire la maggior capacità elaborativa richiesta.

Dettagli dell'attività

Sistema mainframe S390

Il sistema S/390, supportato dal server IBM mainframe modello z114, è la piattaforma deputata all'erogazione dei servizi del Sistema Informativo del Personale e per la gestione del personale delle scuole, con un costante aumento degli utenti e delle risorse impegnate, nonché con lo sviluppo di nuove funzioni applicative.

Al fine di assicurare un livello adeguato dell'operatività della piattaforma, è stata completata la procedura per l'acquisizione di un nuovo server z14-ZR1 in grado di garantire la maggior capacità elaborativa richiesta.

La migrazione alla nuova piattaforma è prevista entro il primo semestre del 2020.

1.2.2. Unità Operativa Processi operativi e controllo

Di cosa si occupa

La struttura garantisce l'esecuzione delle procedure di funzionamento operativo delle infrastrutture tecnologiche, la gestione degli strumenti a supporto delle stesse e il monitoraggio del corretto funzionamento dei processi e della disponibilità dei servizi.

Assicura l'esecuzione delle procedure di funzionamento operativo della Direzione Tecnica e la verifica della disponibilità end-to-end dei servizi erogati ai clienti attraverso il monitoraggio del corretto funzionamento delle componenti tecnologiche sottostanti.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Active directory, gestione degli utenti, autorizzazioni, profili e password per la Provincia autonoma di Trento, Regione Trentino-Alto Adige e per gli Enti Trentini che hanno aderito

- **10.380 utenti** nel 2019
- **nuovi Comuni** in AD Enti Trentini nel 2019

Hosting, fornitura di servizi di hosting alla Provincia autonoma di Trento e agli Enti

180 server di cui **11 nel 2019**

Monitoraggio, sistemi di controllo per la verifica dello stato dei servizi, dei sistemi e degli apparati di rete

- Server e dispositivi del Data Center: **2.499 host** e **14.245 controlli**
- Apparati di rete: **4.690 nodi** e **11.432 servizi**

Domini Internet, gestione dei domini internet come Registrar per tutti gli Enti Trentini

500 domini

Deploy software, gestione dei rilasci nei vari ambienti delle varie versioni degli applicativi prodotti dall'Azienda nel 2019

1.540

Richieste gestite, per tutti i servizi di hosting, Active Directory e Backup nel 2019

2.609 ticket



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

I principali fruitori dei servizi erogati dall'Unità sono tutte le Pubbliche Amministrazioni trentine tra cui principalmente la Provincia autonoma di Trento, le sue società di sistema (ITEA, Trentino Trasporti, Trentino Riscossioni, ecc.), i Comuni trentini e le Comunità di Valle.

Ambito delle attività svolte

Le attività caratterizzanti l'Unità Operativa si possono così sintetizzare:

- gestione utenti, autorizzazioni, profili e password per l'infrastruttura Active Directory della Provincia autonoma di Trento, degli Enti del territorio e della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige;

- gestione dei sistemi di monitoraggio delle infrastrutture tecnologiche a supporto dell'erogazione dei servizi;
- gestione dei domini internet per la Società e per gli Enti della Provincia;
- riferimento per gli utenti per l'attivazione e l'erogazione dei servizi di Data Center a catalogo quali IAAS, PAAS, Active Directory, ecc., finalizzati a consolidare i sistemi server degli utenti presso il Data Center di Trentino Digitale.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Nel corso dell'anno sono state avviate e/o completate le migrazioni dei sistemi server e active Directory per circa 15 Enti provinciali e sono in corso le attività per la migrazione di altri 20 Enti.

Dettagli dell'attività

Consolidamento di sistemi server utente presso il Data Center di Trentino Digitale

Nel corso del 2019 sono state avviate e/o completate le migrazioni dei sistemi server di:

- Comune di Ville di Fiemme
- Comune di Borgo D'Anaunia
- Comune di Novella
- Comune di Nago Torbole
- Comune di Mori
- Comune di Aldeno
- Comune di Andalo
- Trentino Trasporti
- Comune di Ponte Rendena
- Consorzio Comuni
- Comune di Spormaggiore
- Comune della Paganella

Sono state poste le basi e/o avviate le migrazioni dei sistemi server di:

- Regione Autonoma Trentino – Alto Adige
- Comune di Molveno
- Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri
- Consorzio dei Comuni
- Comune di Nomi
- Comune di Pergine che assicura la gestione associata dei Comuni di Fierozzo, Frassilongo, Palù del Fersina, Sant'Osola Terme, Vignola Falesina
- Conservatorio Bomperti

1.2.3. Unità Operativa Progetti Speciali

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa si occupa dello sviluppo di progetti trasversali che coinvolgono diverse strutture tecniche aziendali con particolare riferimento al Sistema Centralizzato Provinciale di Lettura Targhe, che fa parte del SICT "Sistema Integrato di Controllo del Territorio".

Clienti di riferimento

I clienti di riferimento sono le strutture della Provincia autonoma di Trento tra cui l'UMST Coordinamento Enti Locali, Politiche Territoriali e Montagna ed il Servizio Gestioni Patrimoniali e Logistica.

Ambito delle attività svolte

A seguito dell'attività del Tavolo di Coordinamento Tecnico per la Sicurezza, previsto dal "Protocollo d'intesa per la sicurezza della Provincia di Trento tra il Commissariato del Governo, la Provincia autonoma ed il Consorzio dei Comuni Trentini" del 16 Dicembre 2016, la Provincia autonoma di Trento ha finanziato la realizzazione di un Sistema Centralizzato Provinciale di Lettura Targhe, che fa parte del SICT "Sistema Integrato di Controllo del Territorio".

L'obiettivo del progetto è la realizzazione di un sistema di lettura targhe, dislocato ai confini del territorio provinciale e presso gli snodi viari principali, le cui informazioni saranno utilizzate in tempo reale dalle Centrali Operative delle Forze dell'Ordine e dalle forze di Polizia Locale.

Tutti gli attori coinvolti avranno accesso ai dati di loro competenza previo un protocollo d'intesa e potranno utilizzare le informazioni generate dal sistema per le finalità consentite dalla legge, ciascuno per le proprie competenze e responsabilità.

Completano il progetto il collegamento alla rete provinciale in fibra ottica per le tre sedi della Polizia di Stato (Questura di Trento, Commissariati di Rovereto e Riva del Garda) e le 6 sedi di comando dell'Arma dei Carabinieri (Comando Provinciale Corpo dei Carabinieri di Trento, Comandi di Compagnia Corpo dei Carabinieri di Borgo Valsugana, Cavalese, Cles, Riva del Garda, Rovereto) e la dotazione per le stesse dei dispositivi per accesso al sistema.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Nel 2019 le principali attività hanno riguardato il confronto con gli stakeholders del territorio al fine di condividere i risultati della progettazione, recepirne le osservazioni e predisporre la conferenza dei servizi relativa al progetto.

In particolare sono stati effettuati:

- incontri e verifiche con i competenti Uffici della Provincia autonoma di Trento (tra cui Gestione Strade, Urbanistica, Autorizzazioni e Valutazioni Ambientali, Infrastrutture e Mobilità)
- incontri con alcuni dei Comuni interessati dal progetto
- interazione con il Commissariato del Governo per l'interconnessione del Sistema Provinciale Targhe e Transiti con quello nazionale gestito dal Ministero dell'Interno.

Dettagli dell'attività

Il Sistema Centralizzato Provinciale di Lettura Targhe, parte del SICT "Sistema Integrato di Controllo del Territorio", prevede la realizzazione di varchi di lettura targhe dislocati su tutto il territorio provinciale. Ogni varco sarà dotato di due telecamere di lettura targhe, una per ogni carreggiata monitorata, e due

telecamere di contesto. Tali varchi, integrati con alcuni varchi esistenti degli enti comunali già operativi, permetteranno di creare una rete di rilevamento di tutto il territorio provinciale. I varchi eseguiranno il riconoscimento delle targhe e invieranno i dati al sistema centrale.

Il sistema è composto da:

- telecamere che leggono le targhe dei veicoli in transito e che on board provvedono alla decodifica dell'immagine estrapolando la stringa della targa;
- un server centrale che riceve le notifiche di lettura delle targhe, le archivia assieme a un'immagine di contesto, e tramite dei collegamenti verso i database di riferimento verifica in tempo reale lo stato del veicolo. Il server oltre a svolgere la funzione di archivio, rende disponibili agli operatori delle Forze dell'Ordine e delle Polizie Locali un'interfaccia per l'accesso e consultazione dei dati raccolti relativi alle telecamere poste sul loro territorio di competenza;
- il server tramite un collegamento dedicato con la rete del Ministero degli Interni al sistema SCNTT "Sistema centralizzato Nazionale Targhe e Transiti" trasmette i transiti registrati e riceve le liste di targhe di interesse per le forze dell'ordine;
- l'accesso al sistema avverrà tramite profili personali, ognuno dei quali dotato di credenziali e policy di accesso specifiche per ogni utente. Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto di tutte le normative di riferimento comprese le direttive di accesso specifiche per il sistema SCNTT;
- il sistema prevede strumenti di ricerca, creazione di blacklist e notifiche di allarme.

1.2.4. Unità Operativa Infrastrutture fisiche

Di cosa si occupa

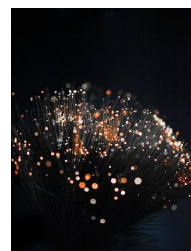
L'Unità Operativa ha un duplice compito: progettare e implementare nuove infrastrutture fisiche e tecnologiche di rete fissa e radio a supporto dei servizi ICT erogati dalla Società; provvedere alla gestione delle infrastrutture fisiche e alla progettazione ed esecuzione dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria della componente fisica delle reti e degli impianti tecnologici dei nodi di rete e di Data Center.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Infrastruttura in fibra ottica

Oltre **2.500 Km di rete dorsale** a copertura dell'intero territorio provinciale e interconnessione con l'esterno, suddivisa:

Extra PAT	303,1
Mista	121,6
Dorsale	724,1
Dorsale secondaria	206,3
Distribuzione	898,4
Accesso	142,5
Utente	90,3



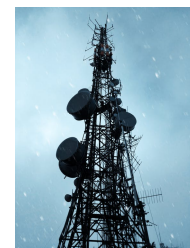
Pexels

93 nodi per interconnettere la rete di dorsale con le reti di accesso territoriali

Tralicci

134 in totale di cui:

- **82 in gestione totale** (66 in proprietà e 16 in gestione da PAT)
- **52 in locazione da terzi** (Ray Way S.p.A., Ei Towers S.p.A., Radio e TV locali, Comuni, società funiviarie, operatori di TLC, ecc.)



Pexels

Clienti di riferimento

La struttura ha come utenti privati sia gli operatori di telecomunicazione su rete fissa, sia gli operatori di telecomunicazione su rete radio (operatori telefonici radiomobili, emittenti televisive e radiofoniche, operatori WISP).

Molteplice è l'insieme degli utenti nell'ambito della Pubblica Amministrazione: Provincia autonoma di Trento, Comuni, Comunità di Valle, Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol, società di sistema della Provincia autonoma di Trento, Aziende di Promozione Turistica (APT), Aziende Provinciali per i Servizi alla Persona (APSP), Istituti Scolastici Primari e Secondari, Biblioteche, Corpi dei Vigili del Fuoco Volontari, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Università di Trento, Fondazione Bruno Kessler, Fondazione Mach, società multiservizi locali, Bacini Imbriferi Montani.

Ambito delle attività svolte

L'Unità Operativa si occupa di pre-sales, provisioning e assurance dei servizi fibra spenta (dark fiber), dei servizi di ospitalità entro i nodi di rete e di data center, dei servizi di ospitalità in torre (antenne) e a terra (apparati) presso i siti radio-elettrici (tralicci), dei servizi di messa a disposizione delle tubazioni della rete geografica (dorsale, distribuzione e accesso).

Gestisce e cura la manutenzione dell'infrastruttura di rete in fibra ottica, dei nodi di rete, dei siti radio-elettrici, la progettazione dell'evoluzione della rete e dei data center di proprietà.

Progetta e implementa, seguendo internamente l'esecuzione dei servizi professionali ingegneristici (progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza) piuttosto che gestendo l'affidamento parziale a professionisti esterni, le infrastrutture di rete fissa e radio anche a supporto della Protezione Civile.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

E' proseguita l'attività di implementazione dando corso al rilevamento ottico di numerose sedi della Pubblica Amministrazione sull'intero territorio provinciale. Importante è stato l'effort per il supporto al concessionario del Ministero per la realizzazione della rete BUL, Open Fiber S.p.A..

Numerosi sono stati gli interventi in campo susseguitisi nel corso dell'anno per gestire diverse problematiche sorte con la tempesta Vaia (fine ottobre 2018), inizialmente tamponate con interventi provvisori realizzati a novembre 2018 in quanto il contesto ambientale non permetteva interventi definitivi.

E' stata sostanzialmente conclusa la progettazione del Servizio di manutenzione dei nodi cls e di parte degli impianti tecnologici delle due sedi aziendali, avviando e gestendo l'interlocuzione con l'Agenzia Provinciale degli Appalti APAC al fine di indire la procedura di gara entro i primi mesi dell'anno 2020.

Per quanto riguarda i siti radioelettrici è stato dato corso alla progettazione delle attività di manutenzione meccanica ordinaria e straordinaria delle torri.

Grande enfasi è stata data alla progettazione del nuovo Sistema di allertamento con tecnologia digitale (POCSAG) per la Protezione Civile, in sostituzione dell'attuale sistema analogico ormai obsoleto.

Dettagli dell'attività

Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di gestione dell'infrastruttura e in particolare al fine dell'attivazione dei servizi di connettività a banda larga presso le sedi della Pubblica Amministrazione è stato dato corso al rilegamento ottico di 59 sedi - tra cui 10 Plessi scolastici, 20 Caserme dei Vigili del Fuoco, 4 Biblioteche, 1 Municipio, 6 sedi periferiche della Provincia autonoma di Trento, 7 impianti della rete di Protezione Civile TETRA nelle gallerie della linea ferroviaria Trento-Malé, 2 APSP-RSA, 3 Scuole dell'Infanzia.

Il personale dell'Unità è stato impegnato, oltre che nell'attività di attivazione dei servizi di connettività in fibra, realizzando i circuiti fisici con le necessarie permutazioni ai POP, in specifiche attività connesse alla gestione dell'infrastruttura in fibra ottica di proprietà quali ad esempio 6 traslochi della connettività ottica entro il medesimo edificio richiesti per dar corso a lavori programmati di ristrutturazione. Importante è stato l'effort per il supporto al concessionario del Ministero per la realizzazione della rete BUL, Open Fiber S.p.A.: sono state analizzate circa 180 richieste di fattibilità e supervisionati gli allestimenti delle sale apparati in 19 POP tra shelter e nodi cls.

Nonostante l'avvio della fase esecutiva del concessionario dello Stato, permane elevato il numero di richieste di fattibilità degli altri operatori piuttosto che della Pubblica Amministrazione tanto che ammontano a circa 230 le ulteriori valutazioni evase.

Particolare impegno è stato richiesto nella programmazione logistica dello spostamento di oltre un chilometro di cavo ottico di dorsale primaria "Trento Sud – Rovereto" in località Acquaviva di Trento, nell'ambito della realizzazione del nuovo depuratore Trento3 con contestuale spostamento del sedime della strada statale SS 12 del Brennero.

Non da meno la supervisione a interventi in campo susseguirsi nel corso dell'anno per gestire diverse problematiche sorte con la tempesta Vaia (fine ottobre 2018), inizialmente tamponate con interventi provvisori realizzati a novembre 2018 in quanto il contesto ambientale non permetteva interventi definitivi: Val di Fassa, Valle dello Schener, Val di Sella e Val dei Mocheni.

La distribuzione molto capillare della rete a banda larga in fibra ottica ha richiesto interventi per ripristinare la connettività dei clienti in oltre 20 guasti (taglio fibra) oltre che molteplici interventi per la sistemazione o la sostituzione di chiusini in ghisa basculanti piuttosto che degli elementi danneggiati costituenti i pozzetti prefabbricati in calcestruzzo.

Diversi interventi di manutenzione straordinaria sono stati eseguiti sui sistemi di condizionamento dei nodi in cls per ripristinarne il corretto funzionamento a seguito di perdite del gas di raffreddamento R410 emerse sui circuiti idraulici. Al fine di assicurare il corretto funzionamento dei sistemi tecnologici presenti nei POP piuttosto che la piena efficienza e sicurezza dell'infrastruttura lineare costituita da pozzetti e tubazioni sono stati gestiti 215 interventi. A tal proposito è stato coordinato l'avvio della fase esecutiva del nuovo appalto triennale dei lavori di manutenzione della rete a banda larga e la contestuale chiusura dell'appalto pluriennale precedente che ha comportato l'avvicendamento tra due soggetti fornitori.

Si è intervenuti con quattro distinti appalti per il rifacimento del manto d'usura in conglomerato bituminoso di ricoprimento delle tubazioni che risultava ammalorato in vari tratti della Val di Cembra, a Madonna di Campiglio, in tangenziale a Trento, a Predazzo, in Bassa Vallagarina/Destra Adige, in vari tratti della Val di Fiemme lungo la SS48, a Terragnolo, Volano e Serrada di Folgaria.

Un supporto importante è stato fornito all'operatore Wind-Tre per la riconfigurazione di 15 impianti radiomobili ospitati presso i tralicci di Trentino Digitale, sia in termini di apparati a terra che di sistemi radianti in torre. Anche diversi operatori WISP, tra cui i locali Frizen e Tecnodata e i nazionali Eolo e Irideos, hanno richiesto la supervisione del personale interno per l'attivazione ex-novo di impianti su 8 tralicci di Trentino Digitale per erogare servizi di connettività wireless alla popolazione trentina e alle aziende del territorio.

Sono state 230 le richieste di segnalazione di sotto-servizi evase, molte a elevata complessità con coinvolgimento di oltre 20 distinte strade cittadine per singola richiesta, di cui 68 hanno richiesto intervento in campo con bollatura a terra. E' proseguita l'attività di supporto nelle Conferenze dei Servizi e nell'analisi e tracciatura delle concomitanze (lavori sulla rete TLC eseguiti in concomitanza con lavorazioni appaltate dai Comuni o da altre aziende). Ai fini dell'autorizzazione alla costruzione di nuove linee in media tensione sono state analizzate 10 diverse richieste di soggetti distributori di energia elettrica (SET, Aziende municipalizzate, Consorzi cooperativi, ecc.) per ottenere il nulla-osta in presenza di intersezione o parallelismo tra il nuovo elettrodotto in progettazione e l'infrastruttura a banda larga in fibra ottica esistente.

Alla scadenza di alcune concessioni rilasciate dal Servizio Bacini Montani della Provincia autonoma di Trento, per l'attraversamento di corsi d'acqua (rivi, torrenti, fiumi, ecc.) appartenenti al demanio idrico provinciale e il posizionamento dei cavidotti dell'infrastruttura a banda larga in fascia di rispetto idraulico, è stata colta l'opportunità per iniziare la fase di inserimento entro il database aziendale geo-referenziato di circa 300 elementi, degli oltre 400 presenti, di intersezione/parallelismo concessionati. Agli elementi sono stati associati gli attributi estrapolati dai provvedimenti amministrativi (54 Determinazioni) tra cui la scadenza temporale, ed è stato implementato un tematismo grafico che facilita la visualizzazione e le analisi d'insieme degli elementi con concessione attiva, in prossima scadenza, scaduta. Essendo il territorio provinciale suddiviso in cinque distinti ambiti di competenza idraulica, il nuovo tematismo agevola anche le analisi specifiche per singolo ambito piuttosto che per corso d'acqua o qualsiasi altro attributo caratteristico. Analogo approccio è stato adottato per evidenziare le concessioni stradali rilasciate da ANAS/A22 per l'attraversamento trasversale del sedime dell'Autostrada del Brennero piuttosto che il posizionamento in fascia di rispetto.

Nel corso del 2019 è stata sostanzialmente conclusa la progettazione del Servizio di manutenzione dei nodi cls e di parte degli impianti tecnologici delle due sedi aziendali, avviando e gestendo l'interlocuzione con l'Agenzia Provinciale degli Appalti (APAC) al fine di indire la procedura di gara entro i primi mesi dell'anno 2020.

Per quanto riguarda i siti radioelettrici si è dato corso alla progettazione delle attività di manutenzione meccanica ordinaria e straordinaria delle torri. Al contempo è stata progettata la verniciatura di 12 tralicci realizzati nel recente passato, attività parte integrante della costruzione dei siti non eseguita nelle officine di fabbricazione della carpenteria bensì differita temporalmente, per garantire una protezione ottimale all'intera struttura metallica.

E' stata coadiuvata la fase progettuale del Sistema Integrato di Lettura Targhe Provinciale ai fini dell'individuazione dei varchi di lettura oltre che per gli aspetti di sicurezza del cantiere ai sensi del Titolo IV del D.Lgs. 81/2008.

Grande enfasi è stata data alla progettazione del nuovo Sistema di allertamento con tecnologia digitale (POCSAG) per la Protezione Civile, in sostituzione dell'attuale sistema analogico ormai obsoleto.

Particolare impegno ha richiesto l'esercizio del ruolo di Direttore dei Lavori di 12 distinti appalti di realizzazione dell'infrastruttura civile del Progetto Scuole della Provincia autonoma di Trento esteso su tutte le valli del Trentino per un ammontare totale di 4,5 milioni di Euro: tre avviati in precedenza sono stati chiusi nel corso del 2019 (Trento centro, Alto Garda e Roverè della Luna), altri otto sono stati avviati e sono in corso. L'ultimo appalto, quello relativo alla Val di Non, è stato da poco contrattualizzato ed è in fase di consegna all'Impresa appaltatrice.

Infine è stata realizzata la progettazione delle verifiche periodiche degli impianti elettrici di messa a terra e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche ai sensi del D.P.R. 462/2001.

1.2.5. Unità Operativa Servizi tecnologici distribuiti

Di cosa si occupa

L'Unità ha il compito di garantire l'erogazione continuativa e l'evoluzione dei servizi tecnologici di natura infrastrutturale decentralizzati sul territorio, oltre che curare l'erogazione di servizi cloud quali posta elettronica, collaborazione e cloud multimedia. Progetta e implementa nuove soluzioni tecnologiche.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Desktop Outsourcing

13.485 postazioni

Posta elettronica e posta elettronica certificata

- **22.800 caselle di posta elettronica**
- **804 caselle di posta elettronica certificata**

Servizio di fonia VOIP, Videoconferenza

- **7.824 terminali VOIP distribuiti in 74 Enti**
- **3.525 utenti eworks**
- **61 sale di videoconferenza**

Trentino WiFi

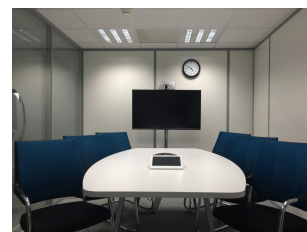
331.957 utenti registrati su Trentino WiFi

Gestione multimedia

110 Tb gestiti



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

I clienti di riferimento per l'unità operativa sono tutte le PA trentine tra cui la Provincia autonoma di Trento, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e altri Enti a cui vengono erogati servizi quali, ad esempio, il servizio di noleggio operativo e di gestione delle postazioni di lavoro e il servizio VoIP.

Ambito delle attività svolte

Rientra nell'ambito operativo dell'Unità l'erogazione e l'evoluzione dei servizi tecnologici legati alle postazioni di lavoro (Desktop Outsourcing) e ai server collocati presso le Amministrazioni Trentine, alla fonia (VoIP), alla posta elettronica, alla videoconferenza sia cloud sia attraverso sala fisica, al cloud multimedia, al wifi pubblico e ai servizi a essi connessi, attraverso la progettazione e implementazione delle nuove soluzioni tecnologiche, la loro documentazione, la loro attivazione (*provisioning*) e la risoluzione dei malfunzionamenti (*assurance*), il monitoraggio continuo e la garanzia degli SLA di servizio.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

L'Unità ha garantito il supporto alle richieste di assistenza sui servizi erogati: il servizio VoIP, il servizio di fonia tradizionale, la videoconferenza e la video-collaborazione attraverso l'applicazione Eworks.

Con riferimento al servizio di posta elettronica e di video-collaborazione in cloud, l'Unità ha attivato il processo di migrazione dal sistema di posta SUN alla nuova soluzione Google G-Suite per gli Enti della Pubblica Amministrazione.

Sono stati migrati alla tecnologia VoIP 9 nuovi Enti ed è stata realizzata la progettazione per altre 15 sedi, tra Comuni e Istituti Scolastici Superiori.

E' proseguita l'attività di estensione della copertura della rete di accesso wifi pubblica – TrentinoWiFi - con l'obiettivo di assicurare un ampio e facile accesso temporaneo alla rete, nei molti ambienti outdoor e indoor presidiati.

Per quanto riguarda il servizio di videoconferenza è stato dato il supporto necessario a garantire la funzionalità delle numerose sale attrezzate. E' stato dato supporto alle polizie locali per il corretto funzionamento del servizio di videosorveglianza diffuso presso alcuni Enti della Pubblica Amministrazione.

Sono proseguiti la diffusione del servizio di archiviazione e gestione di contenuti multimediali, il supporto alle manifestazioni e agli eventi patrocinati dalla Provincia.

Sul fronte del Desktop Outsourcing, l'Unità ha svolto le attività finalizzate alla gestione dei rapporti con i Clienti e con il fornitore Dexit/Dedagroup, le attività finalizzate al coordinamento tecnico e al Change Management e ha gestito le richieste inoltrate da tutti gli Enti.

Dettagli dell'attività

Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud a favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina

A fine 2017 l'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti ha stipulato la convenzione con oggetto "Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud" per l'erogazione di servizi volti a garantire al personale delle Amministrazioni contraenti la possibilità di comunicare tramite mail, chat testuali o chat audio/video e di collaborare tramite strumenti di produttività personali, utilizzabili online e da più utenti contemporaneamente.

Al fine di adottare la nuova soluzione, la Società nel corso del 2018 ha effettuato la migrazione del sistema di posta da IBM Lotus Notes alla nuova soluzione Google G-Suite per tutti gli utenti della Provincia autonoma di Trento e nel corso del 2019 ha introdotto gli strumenti di Collaboration.

La Società nel corso del 2019 ha attivato, inoltre, il processo di migrazione dal sistema di posta SUN alla nuova soluzione Google G-Suite per gli Enti della Pubblica Amministrazione trentina.

Servizi di Desktop Outsourcing a favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina

Nel secondo semestre del 2018 l'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti ha stipulato una convenzione per l'erogazione di servizi di Desktop outsourcing a favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina.

A seguito della stipula di detta Convenzione, la Società nel corso del 2019 ha completato l'introduzione dei nuovi servizi di gestione e fornitura in locazione operativa delle postazioni di lavoro con le relative modalità tecnico-economiche in vari Enti del territorio.

Servizi di telefonia e WiFi

Nel corso del 2019 l'Area Gestione Servizi ha garantito il supporto alle richieste di assistenza per i servizi erogati, quali servizio VoIP, con oltre 1126 incidenti, servizio fonia tradizionale con 148 incidenti, 197 richieste per gli altri servizi (videoconferenza 48, Eworks 133 e Fax server 16). Complessivamente sono state quasi 1.471 le richieste di assistenza che hanno interessato l'Area.

Oltre a garantire la funzionalità dei servizi già in erogazione, nel corso del 2019 sono stati migrati a VoIP 9 nuovi enti. Al fine di permettere di predisporre quanto necessario ad attivare il servizio di fonia IP in altre 15 sedi, Comuni e Istituti Superiori, sono stati effettuati i necessari sopralluoghi dando evidenza di quanto è necessario predisporre. Alla data risultano attivi sulla piattaforma 7.824 terminali VoIP distribuiti in 74 Enti.

E' proseguita l'attività di gestione dello strumento eworks che vede collegati ad oggi 3.525 utenti.

E' proseguita l'attività di estensione della copertura della rete TrentinoWiFi sia outdoor che indoor. Gli utenti registrati a sistema sono passati da 262.160, al 31 dicembre 2018 a 331.957 al 31 dicembre 2019.

Per quanto riguarda il servizio di videoconferenza è stato dato il supporto necessario a garantire la funzionalità del servizio nelle 61 sale attrezzate.

E' stato dato supporto per il corretto funzionamento del servizio di videosorveglianza al servizio delle polizie locali.

Nel corso del 2019 è proseguita la diffusione del servizio di archiviazione e gestione di contenuti multimediali attivato nel 2016. Tra gli utilizzatori vi sono Uffici della Provincia autonoma di Trento quali Ufficio Stampa, Format, Dipartimento Cultura, Turismo Promozione e Sport, Dipartimento Salute e Solidarietà sociale (Cinformi), Area Comunicazione, Area Logistica, Servizio Politiche Sociali, Servizio Foreste e Fauna oltre che Enti non PAT quale Trentino Marketing. Sono stati caricati 14 Terabyte portando lo spazio complessivo occupato a circa 110 Terabyte circa.

1.2.6. Unità Operativa Sistemi elaborativi e middleware

Di cosa si occupa

L'Unità gestisce il parco tecnologico della Società, garantendo l'erogazione dei servizi di Data Center, verifica la corretta funzionalità dei sistemi e dei servizi, risolve eventuali malfunzionamenti progetta e implementa nuove soluzioni tecnologiche.

Risultati delle attività e numeri caratteristici

1.100 server virtuali su piattaforma VMware

45 hosts virtualizzatori VMware

20 server fisici in housing

180 server fisici a supporto di vari servizi infrastrutturali quali DNS, domain controller, MITT, Biblioteche, Neteye, Superdome per SAP, AIX, ecc.

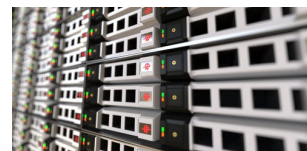
650 TB di spazio disco su 2 storage

Oltre **400 TB di dati** sull'infrastruttura di backup

11 ambienti SAP in gestione (PAT, APSS, ecc.)

Oltre **270 Data Base** (Oracle, PostgreSQL, MS SQL)

5/10 Deploy applicativi giornalieri



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

I principali fruitori dei servizi erogati dall'Unità Operativa Sistemi elaborativi e middleware sono tutte le Pubbliche Amministrazioni trentine tra cui principalmente la Provincia autonoma di Trento e le sue società di sistema (ITEA, Trentino Trasporti, Trentino Riscossioni, ecc.) i Comuni trentini, le Comunità di Valle e l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Ambito delle attività svolte

L'unità gestisce l'intero parco tecnologico, server fisici e virtuali a livello di sistema operativo (Windows, Linux, HP-UX, AIX, VMware, ecc.) e di middleware (Jboss, EZ, IAG, Shibboleth, Oracle, PostgreSQL, SAP, Tibco, ecc.) storage, SAN/NAS di Trentino Digitale, garantendo l'erogazione continuativa dei servizi di Data Center e gli SLA concordati con i Clienti.

Quotidianamente verifica la corretta funzionalità dei sistemi e dei servizi a essi associati, garantita mediante un servizio di monitoraggio ed estesa negli orari non lavorativi con un servizio di reperibilità 24 ore su 24 per 7 giorni, la risoluzione di eventuali malfunzionamenti, la programmazione degli interventi di manutenzione, il provisioning, la progettazione ed implementazione di nuove soluzioni tecnologiche, il deploy delle applicazioni.

Compito dell'Unità è anche quello di garantire il salvataggio dei dati residenti presso i Data Center di Trentino Digitale e dei dati dei Clienti che ne fanno specifica richiesta (per servizi di housing presso i Data Center della Società o per dati presenti presso le sedi del Cliente).

L'unità fornisce, inoltre, supporto e consulenza nelle varie attività aziendali di progettazione, risoluzione problemi e tematiche inerenti alla sicurezza.

Sintesi attività svolte nel 2019

Oltre alle attività quotidiane di controllo e presidio dei servizi erogati da Trentino Digitale, nel corso del 2019 si segnalano a seguire alcune attività di rilievo.

- sono proseguite le attività e le installazioni per la virtualizzazione dell'infrastruttura tecnologica e la conseguente implementazione del "Software Defined Data Center" (Data Center Virtuale), aumentando sicurezza, resilienza, efficienza energetica e business continuity nonché favorendo risparmi di spesa. Sono stati migrati e/o rilasciati vari nuovi servizi sull'infrastruttura virtualizzata, consentendo di far fronte alle richieste di maggiore potenza computazionale e di storage;
- è stata messa in produzione l'infrastruttura per la virtualizzazione dei sistemi desktop della società ITEA; è stata rinnovata l'infrastruttura per il Sistema ICEF; sono state attivate l'infrastruttura per il servizio "Giotto" nell'ambito del sistema Mobilità Integrata del Territorio e l'infrastruttura a micro servizi per il Sistema Informativo della Scuola ed è stata presa in carico l'infrastruttura per corsi on-line L3 da Trentino School of Management;
- a seguito della fusione è stato attivato il nuovo dominio "tndigit" e si è dato avvio alle attività di migrazione delle postazioni client della Società sulla nuova infrastruttura;
- è stata aggiornata l'intera infrastruttura per la gestione dell'autenticazione federata su ADFS (Single Sign On e autenticazione basata sul web) e l'attivazione della stessa per il nuovo dominio tndigit;
- è stata ammodernata l'infrastruttura di storage per la gestione dei backup, con la contestuale dismissione della libreria a cassette IBM 3494, ormai obsoleta.

Dettagli dell'attività

- Attivazione Cluster iperconvergente per la gestione VMware delle macchine virtuali;
- aggiornamento Cluster centralizzato PAT a Windows 2016 con aggiunta di un terzo nodo fisico per il potenziamento;
- installazione nuova Farm RDS Windows 2016 per ufficio personale in sostituzione della vecchia infrastruttura Citrix;
- migrazione Documentum GMM su infrastruttura virtuale iperconvergente con conseguente dismissione di parte dell'infrastruttura fisica su Superdome HP/UX;
- aggiornamento patch sull'apparato Oracle Exadata.

1.2.7. Unità Operativa Reti di comunicazione

Di cosa si occupa

L'Unità ha il compito di implementare e gestire i servizi di telecomunicazione e di sicurezza per la Pubblica Amministrazione trentina e per gli operatori di telecomunicazione e garantire l'evoluzione dell'infrastruttura di rete e di sicurezza nelle componenti attive.

Garantisce l'erogazione di servizi di connettività internet, intranet, wifi, VPN, di Data Center, servizi di sicurezza centralizzati e periferici, supportando le dirette streaming e IpTv per gli eventi del territorio.

Assicura la corretta funzionalità e operatività degli apparati di rete e dei sistemi di sicurezza attraverso la loro documentazione, l'attivazione dei relativi servizi, la risoluzione dei malfunzionamenti, la programmazione e attivazione degli interventi di manutenzione e di installazione degli apparati nelle sedi utenti, la progettazione e implementazione delle nuove soluzioni tecnologiche, il monitoraggio e la garanzia degli SLA di servizio.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Rete Banda Larga

2.200 connessioni gestite per PA e operatori in diversa tecnologia delle quali :

- **659** per **Provincia autonoma di Trento** servite direttamente in fibra ottica, sia a 100 Mb per secondo (585) che a 1 Gb per secondo (74)
- Circa **180** in fibra per operatori
- Circa **270** per l'**Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari**

650 apparati LAN gestiti

1.900 accessi VPN gestiti

60 eventi/manifestazioni

Rete radio WiNet

1.600 access point in più di **760 siti** attraverso **63 nodi in fibra ottica**

50 rifugi SAT connessi

70 tralicci gestiti



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

L'Unità Operativa è responsabile della corretta erogazione dei servizi per tutte le PA trentine tra cui la Provincia autonoma di Trento (con oltre 1.400 servizi erogati di diversa natura), l'Università e l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (con oltre 300 servizi erogati), garantendo sia il trasporto di rete WAN sia la gestione delle LAN locali attraverso un continuo confronto con gli stakeholder anche per specifici progetti, gruppi di lavoro e i maggiori operatori TLC a cui vengono forniti servizi di connettività Wholesale con oltre 150 connessioni fornite, di varia tecnologia e capacità (fino a 10 Gb).

Ambito delle attività svolte

Rientrano nell'ambito operativo dell'Unità le attività svolte per la progettazione, realizzazione e gestione dei servizi di connettività e sicurezza per LAN, WAN e Data Center.

Nell'ambito delle reti locali rientrano l'installazione e la messa in esercizio degli apparati, il servizio wifi, la predisposizione per VoIP e videoconferenza a livello di rete.

Nell'ambito della rete geografica rientrano la gestione e l'implementazione dei servizi sulla rete in fibra ottica, rame ed in tecnologia radio (rete WiNET) garantendo la connettività agli operatori e l'accesso ai servizi di Data Center, internet e intranet provinciale (rete Telpat) a tutti gli Enti Locali.

In ambito Data Center sono gestite le reti e i servizi di sicurezza attivi erogando servizi avanzati di sicurezza perimetrale, quali URL filtering, application control, VPN.

La connettività viene realizzata tramite connessioni in fibra ottica, rame (xDSL) e radio. La rete geografica è composta da una rete in fibra ottica ad anello a cui sono interconnesse un'estesa rete radio ed una rete xDSL. La rete in fibra ottica è presente in tutto il territorio della Provincia autonoma di Trento con numerosi punti di presenza (pop) e si estende a Verona e Milano dove, tramite tecnologia DWDM ad alta capacità, garantisce l'interconnessione ridondata con i maggiori operatori di telecomunicazione nazionali ed internazionali.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Nel corso dell'anno sono state collegate in fibra 81 sedi della Provincia autonoma di Trento, di cui 79 a 100Mb e 2 a 1 Gb, portando complessivamente a 659 le sedi della Provincia autonoma di Trento servite in fibra.

E' proseguita l'attività di supporto all'implementazione, aggiornamento continuo delle infrastrutture di reti LAN per uffici provinciali, scuole e altri enti, reti che vengono quindi gestite e monitorate centralmente. Nell'ambito del Piano di Sviluppo del SINET 2019, sono stati erogati servizi professionali di progettazione a supporto della revisione di reti LAN per oltre 30 sedi della Provincia autonoma di Trento, scuole, biblioteche e a supporto di traslochi interni alle strutture.

Sul fronte rete radio (rete WiNet) è continuata l'attività di gestione ordinaria e miglioramento continuo, con progressivo svecchiamento dell'infrastruttura con nuovi apparati sfruttando, dove possibile la dorsale in Fibra Ottica con l'obiettivo di garantire maggior stabilità e performance alla rete stessa. A conferma di ciò si rileva che il numero di ticket gestiti per guasto si è ridotto del 30% rispetto al 2018.

E' continuato il supporto agli eventi mediatici, tra i quali il Festival dell'Economia e il Festival dello Sport, diventato ormai un servizio fondamentale che la Società svolge in particolare per la promozione turistica, culturale e dello sport.

1.2.8. Unità Operativa Security Operations Center (SOC)

Di cosa si occupa

L'Unità ha il compito di proteggere gli asset informatici da possibili attacchi (interni o esterni) che potrebbero provocare danni diretti o indiretti. Supporta l'applicazione delle specifiche di sicurezza delle informazioni concorrendo a garantire il presidio interno degli adempimenti e della sicurezza delle informazioni. Eroga servizi di sicurezza per la Pubblica Amministrazione del Territorio.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

460 milioni di eventi raccolti dalla piattaforma SIEM e oggetto di monitoraggio

90 mila il numero di IOC (indicatore di compromissione) collezionati per istruire i sistemi di supporto alla prevenzione contro gli attacchi informatici

2.000 richieste di accesso logico gestite

572 ticket e 954 task gestiti o generati dal SOC

4 eventi di Major Security Incident gestiti con specifici IRT

11.000 postazioni con Antimalware gestite



Pexels

Clienti di riferimento

Il SOCTN è rivolto alle Pubbliche Amministrazioni trentine ed è attivo attualmente per la Provincia autonoma di Trento.

L'estensione dei servizi a tutte le Pubbliche Amministrazioni trentine, in primis all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e al Consorzio dei Comuni Trentini, permetterà da una parte di uniformare e quindi rafforzare la sicurezza della rete TELPAT ottimizzando costi e investimenti, dall'altra di migliorare per tutti la risposta a un eventuale evento/anomalia emerso anche presso un singolo Ente.

Ambito delle attività svolte

Il SOC eroga i seguenti servizi:

- il servizio di logging che permette di collezionare e conservare, secondo quanto disposto dalle normative di riferimento i log prodotti dall'infrastruttura tecnologica;
- il servizio di monitoraggio in modalità "as a service" prevede un controllo continuo degli eventi di sicurezza generati dalla piattaforma SIEM (alla quale si integra anche la piattaforma di endpoint protection). L'obiettivo è quello di rilevare le minacce, le vulnerabilità e i rischi informatici al fine di proteggere adeguatamente i dati da possibili compromissioni o accessi illeciti. In questo ambito il SOC effettua l'analisi e l'assessment di sicurezza, gestisce gli incidenti di sicurezza e supporta il coordinamento degli Incident Response Team, attua o coordina tutte le attività utili a contenere le anomalie ed effettua attività di threat intelligence mantenendosi costantemente aggiornato per anticipare e prevenire gli eventi;
- il servizio di EndPoint Protection, che prevede la gestione e il presidio dei sistemi antivirus/antimalware, è indispensabile per proteggere i dati su PDL e Server, ma anche come strumento di controllo e azione sul quale intervenire per contenere una minaccia o potenziale minaccia e come fonte di informazione per analisi preventiva e reattiva del servizio di monitoraggio.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

L'unità SOC Cybersecurity nel corso del 2019 ha esteso e migliorato sia le attività di reazione agli eventi di sicurezza sia le attività di prevenzione adattandosi alle necessità e alle contingenze rilevate nel periodo. L'unità SOC Cybersecurity, ha operato secondo la declinazione Trentino Digitale e secondo le best practices internazionali (CSIRT - ENISA), ha presidiato la sicurezza degli asset informatici coerentemente con le tipologie di attacco attuali e il tipo di dato da proteggere rilevando e gestendo le minacce, le vulnerabilità e i rischi informatici al fine di proteggere adeguatamente i dati da possibili compromissioni o accessi illeciti.

Il servizio di logging e monitoraggio è stato completato dalla gestione dei sistemi di endpoint protection al fine di ottenere un ulteriore strumento di controllo e azione e un'ulteriore fonte di informazioni e presidio delle attività malevole.

Ha contribuito all'elaborazione dell'offerta dei servizi di Cybersecurity che ha permesso l'acquisizione dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari tra i Clienti del servizio. Il nuovo servizio è stato oggetto di presentazione al Consorzio dei Comuni Trentini con il quale è stata attivata una collaborazione che ha come obiettivo la diffusione dei servizi del SOCTN a tutti i Comuni.

Dettagli dell'attività

Nel 2019 le attività hanno incluso inoltre:

- l'analisi delle minacce possibili in relazione alla propria constituency e, di conseguenza, l'aggiornamento costante degli automatismi e degli allarmi;
- l'impostazione di una piattaforma per la collezione automatica delle possibili minacce da fonti esterne, in primis delle minacce rivolte alla PA (fonte CERT-PA);
- la definizione di una stretta relazione e collaborazione con il CERT-PA;
- la partecipazione alla definizione di iniziative per la costituzione di un CERT Territoriale;
- la verifica di nuovi possibili strumenti da adottare al fine della diminuzione del rischio (POC specifiche) e il miglioramento dei servizi SOC;
- il supporto alla progettazione e implementazione dei servizi che espongono dati (Advisory) e il supporto all'impostazione delle apparecchiature a protezione dei flussi di dati e della navigazione internet;
- l'aggiornamento delle piattaforme utilizzate per le attività di logging e investigazione;
- l'attività di notifica "early warning" per sensibilizzare gli utenti e i referenti tecnici dei clienti al fine di evitare comportamenti potenzialmente rischiosi e non sicuri;
- l'attività di verifica dei sistemi (vulnerability assessment) e delle applicazioni (penetration test).

L'integrazione con altri servizi di Trentino Digitale (Desktop Management, networking, servizi software, Data Center) ha permesso al SOCTN di diminuire i tempi di intervento istruendo direttamente i gruppi tecnici di competenza alle azioni necessarie per la mitigazione o risoluzione delle problematiche di sicurezza.

La condivisione delle attività e delle strategie tra i referenti del SOCTN della Provincia autonoma di Trento, dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e del Consorzio dei Comuni Trentini, ha permesso di individuare le azioni di ulteriore miglioramento da valutare ed effettuare nel corso del 2020.

1.2. Direzione Servizi

La Direzione Servizi garantisce la progettazione, realizzazione, avviamento ed erogazione continuativa dei servizi applicativi alle Amministrazioni trentine, in una logica di miglioramento continuo del servizio e nel rispetto delle pianificazioni di settore degli utenti di riferimento. Assicura elementi di innovazione dell'offerta di servizi applicativi al sistema pubblico, per facilitare e promuovere la complessiva trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione trentina.

Presidia i sistemi convenzionali e contrattuali di riferimento per la Provincia autonoma di Trento e le relative Agenzie, per l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, la Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol e il sistema di relazioni con l'Utenza di riferimento al fine di promuovere la complessiva capacità di servizio della Società e la domanda di nuova progettualità anche di sistema. Assicura la continua integrazione dei servizi applicativi e infrastrutturali della Società, ivi comprese le infrastrutture di telecomunicazione, attraverso una continua interazione con la Direzione Tecnica.

La Direzione è articolata nelle seguenti Unità Operative: "Direzione Generale PAT", "Personale e Affari generali", "Affari Finanziari", "Salute e Solidarietà sociale", "Regione Trentino – Alto Adige, Catasto e Libro Fondiario", "Infrastrutture e Mobilità", "Turismo e Attività Economiche", "Istruzione e Cultura", "Territorio, Agricoltura, Protezione Civile, Reti di emergenza", "Portali e Servizi al cittadino", "Innovazione e prototipazione", "Laboratori Digitali", "Customer Service".

Con riferimento al 2019 per le attività di sviluppo, seguite dall'Unità Laboratori Digitali, è proseguita l'implementazione e la formazione e diffusione delle conoscenze al personale aziendale sulla metodologia Agile.

Tra le iniziative progettuali di maggior rilievo si segnala il proseguimento dell'attività di riprogettazione architeturale e tecnologica dei sistemi informativi in ambito Agricoltura, Istruzione e il progetto del Registro Unico controlli PAT (RUCP).

In ambito Agricoltura è stato consolidato tutto il processo di raccolta delle domande di contributo (DU e PSR) ed erogazione dei premi alle imprese agricole per un valore complessivo di circa 60 milioni di Euro nel rispetto della tempistica di legge. In vista dell'imminente avvio dell'implementazione della nuova Politica Agricola Comunitaria (2020-2023) è stato completato l'aggiornamento delle tecnologie ICT a supporto della realizzazione del progetto.

In ambito Istruzione, il progetto pluriennale di completo rifacimento del sistema, si è concentrato sull'integrazione studenti, docenti e famiglie.

Il RUCP è un progetto che ha la finalità di razionalizzare ed efficientare le attività di controllo, riducendo nel contempo gli oneri verso le imprese. Per la sua caratteristica di pervasività trasversale ai settori amministrativi dell'Ente e di innovazione è diventato oggetto di attenzione da parte degli organismi comunitari e inserito tra i progetti a valenza strategica da parte della Provincia autonoma di Trento.

Sono state svolte inoltre iniziative di innovazione seguite dall'Unità Innovazione e prototipazione con approfondimento di temi e utilizzo di tecnologie quali Blockchain, Internet of Things e ChatBots. In particolare sono state sviluppate delle progettualità per la gestione della sicurezza negli spazi comuni delle case popolari, l'assistenza vocale a supporto delle segnalazioni degli inquilini, l'ottimizzazione dei consumi energetici all'interno degli edifici della Pubblica Amministrazione e un sistema per l'assistenza e il telemonitoraggio domiciliare a favore dei soggetti più fragili, in grado di garantire un supporto proattivo fondamentale a sostegno di individui e famiglie.

1.2.1. Unità Operativa Direzione Generale PAT

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della gestione della domanda e dell'erogazione ed evoluzione dei servizi applicativi rivolti alla Direzione Generale della Provincia autonoma di Trento di cui beneficiano anche altri Enti della Pubblica Amministrazione trentina.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Protocollo Federato e Gestione Documentale P.I.Tre.

- **21.462 utenti** configurati attivi
- **336 Enti** utilizzatori totali e **362 sedi collegate** distribuite geograficamente sul territorio
- **5.050.148 documenti** registrati nel 2019
- **13.536.809 files acquisiti** nel 2019
- **29.064.226 di visualizzazioni** ai documenti acquisiti nel 2019



Conservazione digitale

- **345 Enti configurati** e avviati in conservazione
- **14.996.403 documenti** in conservazione

Catalogo dei dati aperti del Trentino

- **6.208 dataset**
- **54 casi di utilizzo censiti di uso dei dati**

Servizi per gli Enti Locali

- **Servizio protocollo federato trentino (P.I.Tre.): 221 enti attivi** tra Comuni (159), Comunità (15) e Amministrazioni Separate dei beni di Uso Civico - ASUC (47)
- **Servizio Albo telematico: 326 Enti** fruitori del servizio, **911 utenti**
- **Servizi di Data Center: 136 servizi** per 13 Comunità di Valle, 29 Comuni e altri 7 Enti



Clienti di riferimento

Il Cliente di riferimento è la Direzione Generale della Provincia autonoma di Trento.

Ambito delle attività svolte

L'Unità Operativa svolge attività che interessano ambiti e competenze diversificate:

- Protocollo Federato e Gestione Documentale P.I.Tre.
- Conservazione digitale dei documenti
- Progetto Open Data
- Progetti europei
- Governo delle politiche fiscali in materia di Imposta Immobiliare Semplice (IMIS)
- Servizio emigrazione
- Istituto Provinciale di Statistica
- Albo telematico degli Enti

- Attività di supporto al Servizio ICT e Trasformazione digitale

Sintesi delle attività svolte nel 2019

L'Unità ha continuato a operare su due progetti europei attraverso la sua rete di contatti europea e l'impiego delle proprie competenze all'interno dei temi dell'innovazione ICT: i progetti Urban Inno e GreenCycle. La partecipazione attiva nell'Associazione Europea dei Living Labs (ENoLL), il network europeo di riferimento dei laboratori di innovazione guidata dall'utente e il coinvolgimento nei gruppi di discussione JOINUP (la piattaforma EU di collaborazione) in tema di interoperabilità delle informazioni, contribuiscono a rendere attivo il ruolo della Società e a collaborare con altre istituzioni europee.

In ambito Enti Locali sono proseguite le attività inerenti allo sviluppo del simulatore di gettito IMIS utilizzato per la stima delle politiche tributarie provinciali e in ambito Emigrazione è stato avviato il rifacimento del sito "Nati in trentino" al fine di rendere più funzionale e moderno l'aspetto e la presentazione dei contenuti.

Per conto dell'Istituto Provinciale di Statistica (ISPAT), sono state svolte attività di progettazione e supporto alla valutazione delle soluzioni informative per la diffusione della conoscenza statistica, di cui alla Legge Provinciale 23 ottobre 2014, n. 9 art.3, oltre che diversi interventi sui sistemi utilizzati.

Dettagli dell'attività

Protocollo Federato, gestione Documentale P.I.Tre. e Conservazione digitale dei documenti

A fine 2019 sono stati 336 gli Enti utilizzatori del sistema (Provincia autonoma di Trento, Regione, Comuni e Consorzio dei Comuni Trentini, Comunità di Valle, ASUC, Enti strumentali e Scuole).

E' stato diffuso ulteriormente l'utilizzo del Libro Firma per rendere più agevole il processo di firma digitale sui documenti gestiti da P.I.Tre.. Nel 2019 sono stati firmati digitalmente più di 1.650.000 documenti.

In via sperimentale è stato messo a disposizione l'accesso al Protocollo Informatico tramite dispositivo mobile. In questo momento la app di P.I.Tre. è a disposizione su Play Store di Google e a breve sarà disponibile anche su Apple Store.

E' proseguito l'avviamento degli Enti al servizio di Conservazione dei Documenti Digitali messo a disposizione di tutti gli Enti trentini che utilizzano P.I.Tre. tramite l'integrazione con SACER, la piattaforma sviluppata e mantenuta dal Polo Archivistico dell'Emilia Romagna - Conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale.

Nel 2019 sono stati inviati in Conservazione oltre 4.450.000 documenti.

Il progetto Open Data

Il progetto Open Data del Trentino, che ruota attorno alla messa a disposizione del catalogo opendata del sistema pubblico Trentino "dati.trentino.it" è promosso dalla Provincia autonoma di Trento con l'obiettivo di aprire al mondo digitale il patrimonio informativo pubblico provinciale, soprattutto come contributo che il processo di valorizzazione del capitale informativo pubblico può portare alla crescita economica mediante lo sviluppo di nuovi servizi.

In tal senso, il progetto Open Data del Trentino svolge un'attività a beneficio sia della PA stessa che delle imprese e professionisti interessati a impiegare il patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione in nuovi servizi e nuove applicazioni sussidiarie ai servizi della Provincia.

Tra le iniziative realizzate nel corso del 2019 si annoverano:

- il coordinamento in tema di standard di catalogazione dei dati con il Consorzio dei Comuni Trentini, AgiD, EU ISA2, Provincia autonoma di Bolzano e altre regioni italiane;

- il supporto alla Provincia autonoma di Trento sul progetto INTERREG Europe OSIRIS, con incontri di co-progettazione con gli stakeholders locali e di formazione ai funzionari pubblici volti a sostenere il riuso degli open data e allo sviluppo di una data driven economy basata anche sui dati messi a disposizione dalla PA;
- la realizzazione con la Provincia autonoma di Trento dell'Open Data Hackabot 2019 a Trento in collaborazione con Trentino Sviluppo e Hub Innovazione Trentino.

A fine 2019 risultano 6.208 dataset pubblicati e più di 54 casi d'uso dei dati descritti sul catalogo dati.trentino.it.

I dataset sono pubblicati in modo sistematico anche sul portale nazionale Dati.Gov.it e su quello europeo Europeandataportal.eu.

Progetti europei

Trentino Digitale è attiva sui progetti europei attraverso la sua rete di contatti europea e l'impiego delle proprie competenze all'interno dei temi dell'innovazione ICT.

Due in particolare i progetti, finanziati all'interno del programma europeo INTERREG Central Europe, che hanno visto la collaborazione della Società:

- URBAN INNO, sul tema delle Smart Cities e concluso a maggio 2019;
- GREENCYCLE, sul tema dell'Economia circolare.

□ Il progetto URBAN INNO

URBAN INNO ("Utilizing Innovation Potential of Urban Ecosystems") è un progetto finanziato all'interno del programma europeo INTERREG Central Europe sul tema delle Smart Cities viste dalla parte del cittadino, cercando di formare una generazione di cittadini in grado di dialogare con i servizi offerti dalla Smart City e interagire con essa all'interno di processi di co-progettazione e di coinvolgimento diretti.

Il progetto si è concentrato sulla massimizzazione delle potenzialità di innovazione degli ecosistemi urbani tramite la costituzione di reti quadripolari (ricerca, Pubblica Amministrazione, aziende e associazioni di cittadini) nelle regioni partner del progetto.

In tale direzione il progetto ha puntato anche alla condivisione e all'utilizzo di nuovi metodi e strumenti per coinvolgere gli utenti finali nei processi di innovazione stessi, con l'obiettivo di istruire e motivare i cittadini utenti alla partecipazione, aumentando il numero dei cosiddetti utenti "smart", ovvero in grado di essere parte attiva.

Il progetto ha creato 5 nuove reti/cluster regionali nelle regioni di partenariato e sviluppato 6 piani di innovazione regionali/urbani. In parallelo a questa attività, sono stati sviluppati e dettagliati un insieme di metodi e strumenti di partecipazione che sono testati all'interno di 9 progetti pilota in tutte le regioni partner, di cui una è Trento.

Il progetto si è concluso a maggio 2019.

□ Il progetto GREENCYCLE

Il progetto GREENCYCLE ("Introducing circular economy system to Alpine Space to achieve low-carbon targets") è un progetto finanziato all'interno del programma europeo INTERREG Central Europe sul tema dell'Economia circolare.

Prevede la realizzazione e pubblicazione per tutti (open) di una raccolta di strumenti per la pianificazione, la gestione e il monitoraggio dei processi di economia circolare.

Una parte importante del progetto è dedicata all'implementazione di un progetto pilota, in cui le città partner favoriscono lo sviluppo di processi di economia circolare.

A tal fine, Trentino Digitale ha supportato il Comune di Trento nella raccolta dei dati e nelle pratiche di riutilizzo di materiali di vario tipo, in modo da ridurre la quantità di rifiuti generata soprattutto di tipo agro-alimentare.

La Società ha messo a disposizione in via sperimentale una piattaforma web per supportare i processi di economia circolare. Inoltre, congiuntamente ai partner di progetto, ha contribuito alla realizzazione del Manifesto per l'Economia Circolare.

Più in dettaglio sono state attuate le seguenti azioni:

- sostegno del consumo sostenibile e a catena di produzione “corta”, con la collaborazione dell'Università di Trento e del tavolo istituzionale Nutrire Trento, per il quale è stata sviluppata una piattaforma digitale volta ad agevolare questa modalità di consumo (www.nutritrento.it);
- sostegno al miglioramento del ciclo di smaltimento rifiuti, attraverso la valutazione di nuove tecnologie e processi circolari tali da ridurre la quota di rifiuti destinata alla discarica e la messa a disposizione dei dati attraverso la piattaforma sperimentale (marketplace.greencycle.si) sviluppata da Trentino Digitale;
- sostegno alla sensibilizzazione sul riuso e all'estensione della vita dei prodotti, attraverso attività con le scuole primarie.

Governo delle politiche fiscali in materia di Imposta Immobiliare Semplice (IMIS)

Sono proseguite le attività relative allo sviluppo del simulatore di gettito IMIS utilizzato per la stima delle politiche tributarie provinciali. In particolare, la realizzazione del modulo “Abitazione principale” è stata condotta attraverso l'estrazione dei dati tributari dagli applicativi comunali, per costituire una base di calcolo rigorosa e aggiornabile di anno in anno. Sono stati raccolti i dati da 138 Enti Locali ingaggiando i fornitori degli applicativi per la realizzazione di una funzione di esportazione delle informazioni richieste. Le attività di realizzazione, condotte in modalità iterativa e a forte contatto con gli utilizzatori dell'applicazione, si sono focalizzate sulla creazione di uno strumento di simulazione massiva reiterata per individuare la miglior stima possibile per ciascun singolo Comune.

Servizio emigrazione

Il sito web “Nati in Trentino” mette a disposizione informazioni relative a tutti i nati in Trentino tra il 1815 e il 1923 a chi vuole ricostruire la storia della propria famiglia e agli studiosi interessati, con funzioni di ricerca flessibili e possibilità da parte dei referenti della Provincia autonoma di Trento del servizio di riferimento di adeguare/implementare le pagine web a piacimento senza dover richiedere evoluzioni.

Istituto Provinciale di Statistica (ISPAT)

Sono stati innovati i servizi informativi adottando la soluzione SAS Visual Analytic on Viya, secondo il paradigma cloud ed evolvendo il servizio Lod4stat di consultazione delle statistiche in formato aperto. L'adozione del modulo SAS Visual Analytic on Viya consente la pubblicazione WEB delle statistiche, accessibile dalla cittadinanza. Questa soluzione permette tecnicamente l'integrazione con diverse soluzioni di data warehouse senza costi aggiuntivi, oltre a offrire la fruibilità della reportistica al mondo pubblico.

Gli interventi in ambito Lod4stat sono in fase espansiva: nel corso del 2019 è stato integrato l'ambito dei dati consultabili, implementando funzionalità aggiuntive a supporto del segreto statistico.

Infine, è stato predisposto un primo studio per la realizzazione del portale unico del SISPAT di cui alla Legge Provinciale 23 ottobre 2014, n. 9 art.3, lettera q).

Albo telematico

Nell'ambito del sistema Albo telematico sono state effettuate attività di progettazione e realizzazione di adeguamenti inerenti la gestione delle password, con applicazione di regole più stringenti, e la gestione degli utenti, con la predisposizione di una funzionalità in uso agli amministratori che permette di sospendere i riferimenti di un Ente che dichiara di non voler più utilizzare l'Albo stesso. Sono stati implementati, inoltre, nuovi filtri di ricerca che permettono un uso più funzionale del sistema.

Supporto al Servizio ICT e Trasformazione Digitale

Le attività di controllo e monitoraggio degli investimenti, inerenti ai Piani generali di sviluppo del SINET, a supporto del Servizio ICT e Trasformazione Digitale, sono state focalizzate sull'aggiornamento delle situazioni pregresse dei finanziamenti ICT della Provincia al fine di liberare gli eventuali residui finanziari nel rispetto delle normative contabili vigenti.

1.2.2. Unità Operativa Personale e Affari Generali

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della gestione della domanda, dell'assistenza e della manutenzione dei sistemi relativi all'ambito del Personale per la Provincia autonoma di Trento e altri Enti del Territorio, e sviluppa in autonomia soluzioni evolutive sui sistemi.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Servizi per il Personale

150.000 posizioni anagrafiche

113 Enti gestiti a gennaio 2020 - integrazione nel Sistema informativo del Personale dei Comuni gestiti dal Consorzio dei Comuni (2017 con 1 Ente, 2018 con 25 Enti, 2019 con 60 Enti gestiti)

23.000 cedolini emessi in media al mese

90.000 dichiarazioni fiscali prodotte per **200** enti (scuole comprese)

27.700 rapporti di lavoro

278.960 dichiarazioni previdenziali

58.244 richieste di rimborso missioni inserite

1.453 utenti utilizzatori dei sistemi

Rilevazione presenze

5.000 dipendenti gestiti in rilevazione presenze

130 utilizzatori del sistema

Nuovo sportello del dipendente

4.358 dipendenti gestiti ai fini della gestione dei giustificativi

522.413 giustificativi

414 dipendenti gestiti nel sistema di rimborso automatico delle note spese

462 richieste di rimborso automatizzate

Datawarehousing

5.000 gestiti nei sistemi di Business Intelligence (organico, presenze, cedolini)

4.000 gestiti per Competenze e Valutazioni



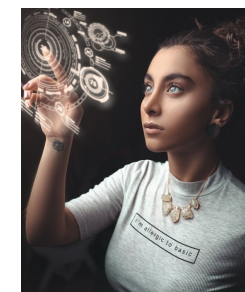
Pexels



Pexels



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

I clienti di riferimento sono il Dipartimento Organizzazione Personale e Affari generali, gli Enti Locali (Comuni), le Scuole e l'Agenzia provinciale per l'assistenza e la previdenza integrativa della Provincia autonoma di Trento (APAPI).

Ambito delle attività svolte

L'Unità opera nei diversi ambiti legati alla gestione del personale, dalla rilevazione delle presenze, alla gestione giuridico-economica, alle dichiarazioni previdenziali e fiscali, ai procedimenti relativi alle graduatorie part time, telelavoro, al datawarehousing, ai portali riferimento.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Ambito Sistema informativo del personale:

- E' stato completato il percorso di migrazione di quanto gestito dal Consorzio dei Comuni sulla piattaforma del Comune di Trento a quella di Trentino Digitale;
- sono state eliminate le stampe cartacee prodotte dal Sistema Informativo del Personale relative alle elaborazioni stipendiali. Tale attività ha consentito la dismissione della "vecchia" e costosa stampante collegata all'OS390.

Ambito Portale – servizi online:

- è stato sviluppato il modulo per la richiesta dei rimborsi di viaggio dei dipendenti della Provincia autonoma di Trento. La funzionalità ha consentito l'efficientamento del processo a beneficio sia della Provincia autonoma di Trento, che di Trentino Digitale per il data entry dei fogli viaggio cartacei;
- sono state sviluppate e rese disponibili sul nuovo sportello del dipendente le funzionalità che consentono ai dipendenti di visualizzare in tempo reale le proprie timbrature e la possibilità da parte dei dipendenti di poter modificare l'ora di inizio e di fine dei propri giustificativi (tipicamente di missione) per renderli coerenti con la timbratura di entrata e di uscita. Tale funzionalità consente di sgravare di molto lavoro le segreterie dei Servizi/Dipartimenti;
- è stata sviluppata e resa disponibile la funzione che consente ai dipendenti di effettuare la pianificazione di ferie e permessi da Legge 104 e le relative funzioni a disposizione dei responsabili/dirigenti di verificare la sostenibilità di tale pianificazione e in un tempo successivo la coerenza tra pianificato e fruito;

Dettagli dell'attività

Ambito giuridico – economico

Il Sistema consente la completa gestione giuridico-economica del personale dal processo di assunzione alla cessazione. Il sistema copre molteplici processi di acquisizione dati inerenti alla gestione del personale presenti nell'Ente Provincia autonoma di Trento, mentre per altri Enti, con struttura meno complessa, i processi sono semplificati.

Il Sistema permette alle Amministrazioni locali la predisposizione dei procedimenti per l'assegno nucleo familiare (ANF), Detrazioni, Eredi (solo per comparto invalidi civili), domande part time, telelavoro e di tutti gli adempimenti collegati alla gestione del personale.

Viene utilizzato dalla Provincia autonoma di Trento e da circa altre 70 Amministrazioni pubbliche della provincia di Trento. Di queste, circa 60 sono gestite in "service" dal Consorzio dei Comuni.

Il numero dei dipendenti gestiti è di circa 23.000/mese.

Per tutti questi Enti/dipendenti vengono elaborati mensilmente i cedolini, le dichiarazioni previdenziali DMA ed Unimens, unilav e F24, proposte di liquidazione, ecc..

Il Sistema consente la completa gestione delle dichiarazioni fiscali: CU, Certificazioni Fiscali e 770. Queste vengono gestite oltre che per tutti i dipendenti inseriti nel Sistema Informativo del Personale, anche per tutti i collaboratori, lavoratori autonomi e professionisti gestiti dagli Enti che utilizzano il Sistema, ma anche dalle Scuole (circa 80) e dall'Agenzia Provinciale per la Provvidenza Integrativa. Per questo ambito gli utenti del Sistema sono circa 200, per un totale di 90.000 dichiarazioni fiscali prodotte.

Ulteriori funzionalità di rilievo sono ad esempio la gestione dei corsi di formazione frequentati dai dipendenti, visualizzati poi sul libretto delle competenze e la gestione dell'albo dei dirigenti.

Il Sistema si integra e fornisce dati a molti altri sistemi quali BMC, a cui rende disponibili le anagrafiche e la struttura di appartenenza dei dipendenti, sito della trasparenza della Provincia autonoma di Trento,

sito della Provincia autonoma di Trento per la pubblicazione dell'organigramma, SAP per mandati di pagamento, IAG per il sistema di Identity Access Governance a cui vengono passate tutte le informazioni dei dipendenti con le variazioni relative alle assunzioni/cessazioni/proroghe ecc., necessarie per le regole di provisioning e deprovisioning.

Il Sistema, attraverso lo sportello del dipendente mette a disposizione le funzionalità per la visualizzazione dei cedolini e delle certificazioni fiscali, del libretto delle competenze e dell'albo dei dirigenti, degli eventuali certificati medici e dei cartellini orologio.

Rilevazione presenze

Il Sistema è integrato con il Sistema Informativo del Personale, con cui condivide l'anagrafica dei dipendenti e la struttura a cui questi appartengono.

Consente la completa gestione delle presenze/assenze dei dipendenti. Mette a disposizione del Sistema Informativo del Personale, a fine mese, le variabili da inserire nel cedolino.

Il Sistema è integrato, inoltre, con la precedente versione dello sportello del dipendente per la funzione di "automazione del processo degli straordinari" e con il nuovo sportello del dipendente che consente la gestione del processo di richiesta/fruizione dei giustificativi.

Il Sistema è utilizzato dalla Provincia autonoma di Trento per circa 5.000 dipendenti.

Le strutture provinciali coinvolte sono le circa 110 segreterie dei vari Servizi/Dipartimenti.

Portale

Il nuovo sportello del dipendente è perfettamente integrato con la base dati del Sistema Informativo del Personale; il db è il medesimo e non viene ridondata alcuna informazione.

Il Sistema è nato per la sostituzione dell'ambiente Lotus Domino nella gestione dei giustificativi.

Attualmente gestisce i soli dipendenti della Provincia autonoma di Trento, 5.000 dipendenti circa, consentendo il completo workflow approvativo dei giustificativi.

Organigramma e ruoli di responsabilità relativi all'approvazione del giustificativo sono determinati in automatico sulla base delle informazioni presenti nel fascicolo del dipendente del Sistema Informativo del Personale.

Il nuovo sportello fornisce anche funzioni per l'automazione della richiesta delle note spesa per le missioni. Tale funzione è usata da alcune strutture della Provincia autonoma di Trento.

Il nuovo sportello del dipendente consente, inoltre, ai dipendenti di visualizzare in tempo reale le proprie timbrature di entrata e di uscita e di adeguare l'ora di inizio e di fine di alcuni giustificativi per renderli congruenti con le timbrature stesse.

Ogni dipendente può visualizzare, inoltre, il proprio cartellino orologio aggiornato in tempo reale.

Gestione Concorsi

Tale servizio consente la pubblicazione dei bandi di concorso definiti dalla Provincia autonoma di Trento, l'autenticazione del cittadino, la raccolta della domanda e la predisposizione degli elenchi utili al personale della Provincia autonoma di Trento dell'ufficio concorsi per la predisposizione degli iter concorsuali.

Nel corso del 2019 sono state gestite 9 procedure concorsuali con circa 1.200 domande raccolte.

Ulteriori servizi

L'Unità Operativa gestisce ulteriori servizi, quali la gestione delle competenze dei dipendenti e il datawarehousing.

Identity Access Governance - IAG

Il Sistema acquisisce dal Sistema Informativo del Personale le informazioni anagrafiche relative agli Enti e ai dipendenti.

Sulla base delle regole stabilite attribuisce o toglie account sui sistemi di AD (Active Directory) ed LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Inoltre, comunica via mail ai Service Owner delle oltre 100 applicazioni censite in IAG l'eventuale cessazione e/o cambio struttura del dipendente, in modo tale da valutare se eliminare l'account sull'applicativo target.

1.2.3. Unità Operativa Affari Finanziari

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della gestione della domanda e dell'erogazione dei servizi applicativi riconducibili in prevalenza all'ambito della contabilità e dell'e-procurement, nonché degli sviluppi e delle evoluzioni dei servizi per soddisfare tutte le necessità di cambiamento, normative e di legge e per il miglioramento e l'efficientamento dei processi della PA.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

eProcurement/ME-PAT

500 organizzazioni acquirenti

4.200 operatori economici che hanno presentato almeno un'offerta nel 2019 (dei più di **10.000** accreditati a sistema)

256 fruitori della piattaforma Mercurio tra gli Enti Locali



Pexels

Servizi per l'Amministrazione provinciale

Contabilità: **1.000** utenti PAT, **10** Agenzie provinciali, **74** istituti scolastici

Programmazione e Controllo di Gestione: **195** utenti

640.000 Delibere e Provvedimenti creati da PAT e Agenzie

Ordinativo Informatico: **103.300** mandati e **128.100** reversali da PAT e Agenzie

Liquidazione Informatica: emesse e firmate digitalmente più di **83.000** poste di liquidazione da **450** utenti



Pexels

Fatturazione elettronica

323.137 documenti gestiti dal Nodo provinciale di fatturazione elettronica

302 enti fruitori del servizio

175 Enti Locali (compresi 4 consorzi) e **29 ASUC**



Pexels

Clienti di riferimento

I clienti principali dell'Unità Operativa sono: il Dipartimento Affari Finanziari, l'Agenzia Provinciale Appalti e Contratti, le Agenzie, il Consiglio Provinciale, gli Istituti scolastici, i Comuni, gli Enti strumentali, la Fondazione Edmund Mach, l'Università di Trento, Trentino Riscossioni.

Ambito delle attività svolte

Gli ambiti di business coperti dall'Unità Operativa rispetto al fatturato dei servizi sono i seguenti:

- 31% per i **servizi su soluzioni ERP SAP**: contabilità provinciale (finanziaria ed economico patrimoniale), delibere e determinazioni; Trentino Riscossioni e Fondazione Edmund Mach;
- 30% per i **servizi in ambito contabile** (es. FPT, ciclo passivo, liquidazione, ordinativo informatico, fatturazione elettronica, bilancio di previsione);
- 24% per i **servizi di e-procurement** (Piattaforma Mercurio per le gare telematiche);

- 9% per **servizi di carattere trasversale**;
- 6% per **servizi di business verticali**.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Ambito Contabilità

- **Armonizzazione dei bilanci:** dopo avere portato la Provincia autonoma di Trento in piena attuazione dell'armonizzazione (finanziaria ed economico-patrimoniale), nel 2019 è stata approntata la soluzione per l'adozione della contabilità economico-patrimoniale per gli Istituti scolastici con attivazione prevista al 1° gennaio 2021;
- **Finanza Pubblica Trentina:** dopo la gestione del Rendiconto consolidato, nel 2019 il progetto ha implementato la gestione del Bilancio consolidato;
- **Adempimenti normativi in ambito SIOPE+:** sono state recepite dalla normativa tutte le modifiche e implementate nel sistema contabile provinciale;
- **Fatturazione elettronica:** gestione delle fatture "B2B" destinate a privati;
- **Liquidazione informatica:** a partire dal 1° gennaio 2020 è stata rilasciata la nuova soluzione che ha permesso di adottare il processo autorizzativo entro il Libro Firma di Pi.Tre.. La nuova soluzione ha portato alla riduzione dei costi di gestione, ha ottimizzato i processi attraverso la semplificazione operativa e la riduzione della ridondanza funzionale dei processi di approvazione, ora ricondotti a Pi.Tre.;
- **Processi contabili finanziari ed economico patrimoniali:** il calendario dei processi contabili nel 2019 è stato onorato con il rispetto dei tempi e della qualità dei risultati fornendo ai clienti sia il supporto specialistico durante lo svolgimento dei processi utente, sia individuando soluzioni efficaci per gli interventi adeguativi indotti dalle modifiche normative. I principali processi contabili: bilancio di previsione, passaggio di esercizio e gestione del doppio esercizio, riaccertamento ordinario, rendiconto, riorganizzazioni.

Ambito e-procurement

Nell'ottica della razionalizzazione delle risorse è proseguito il progetto di migrazione della piattaforma Mercurio alla versione 7 con l'attivazione delle Convenzioni.

Dettagli delle attività

Ambito SIOPE+

SIOPE è il Sistema Informativo delle Operazioni degli Enti pubblici ed è finalizzato a garantire l'analisi e la valutazione della spesa, il monitoraggio e il controllo dei conti pubblici e a favorire l'attuazione del federalismo fiscale, attraverso attività di armonizzazione e standardizzazione di schemi e flussi dati. Nel 2019 la soluzione adottata è stata oggetto di interventi per garantire gli adeguamenti normativi previsti.

A partire dalla soluzione adottata in primis dalla Provincia autonoma di Trento sono stati realizzati successivi interventi a beneficio degli altri Enti. Nel corso del 2018, è stata svolta l'attività di analisi, progettazione e realizzazione degli interventi per estendere il progetto alle Agenzie e all'Istituto IPRASE in ottemperanza alla normativa che prevedeva per tali Enti l'obbligo a partire da gennaio 2019.

Nel 2019 è stato avviato il progetto per l'attivazione del SIOPE+ agli Istituti scolastici il cui rilascio è previsto per il 1° luglio 2020.

Il progetto integra diverse componenti applicative dal sistema Contabile (COP) della Provincia autonoma di Trento fino all'ordinativo informatico (MI3) che svolge un ruolo di mediatore con il Tesoriere e la piattaforma SIOPE + gestita dalla Banca d'Italia.

Ambito Fatture elettroniche

La Provincia autonoma di Trento dal 31 marzo 2015 si pone come hub provinciale per la ricezione delle fatture elettroniche passive destinate alle Pubbliche Amministrazioni trentine, mettendo a disposizione un sistema di ricezione e trattamento delle fatture elettroniche (SGF) che interagisce con il sistema di interscambio nazionale (SDI).

Tale soluzione permette di ricevere dal sistema di interscambio nazionale le fatture destinate alle Pubbliche Amministrazioni trentine che hanno aderito al servizio provinciale, effettuare i controlli e generare le notifiche verso il sistema stesso, smistare le fatture verso gli applicativi di gestione documentale – in particolare il Protocollo Federato Trentino (P.I.Tre.) e gestione contabile.

Il sistema di ricezione e trattamento delle fatture elettroniche SGF è stato integrato anche con il sistema contabile COP su piattaforma SAP, utilizzato dalla Provincia autonoma di Trento e dagli Istituti scolastici, per caricare i dati delle fatture ricevute e permetterne la verifica, l'integrazione o modifica e l'imputazione contabile. Sono previste anche l'estrazione e comunicazione alla Piattaforma dei Crediti Commerciali (PCC) dei dati relativi allo stato della fattura. Per gli Enti che utilizzano sistemi contabili diversi sono stati sviluppati web services dedicati.

Nel 2019, SGF è stato arricchito con la capacità di ricezione/gestione delle fatture "B2B" destinate a privati.

Lo stesso anno, sono stati 323.137 i documenti gestiti dal Nodo provinciale di Fatturazione Elettronica e 302 gli Enti fruitori del servizio.

Ambito armonizzazione dei bilanci – economico patrimoniale

Nel contesto del più ampio processo di armonizzazione dei sistemi contabili della Pubblica Amministrazione, la contabilità economico-patrimoniale nasce con l'obiettivo di valutare la consistenza del patrimonio netto dell'Ente e poter effettuare un'analisi della sua variazione rispetto all'anno precedente. Questo tipo di contabilità viene alimentata dai movimenti della contabilità finanziaria.

Nel corso del 2017 è stato avviato un progetto di sviluppo suddiviso in due macro fasi. Una prima fase ha riguardato lo studio e l'implementazione di tutte le regole necessarie per portare i dati contabili in regime economico-patrimoniale. Si è partiti da un riuso del sistema adottato dalla Regione Emilia Romagna, adattandolo alle esigenze e peculiarità della Provincia autonoma di Trento, dando origine alla realizzazione di flussi di interfaccia che sono schedulati per il travaso dei dati. Tra i benefici derivanti dalla collaborazione espressa attraverso il riuso va annoverata l'opportunità di individuare le migliori soluzioni anche in merito alle complesse questioni derivanti da diverse interpretazioni della normativa.

La seconda fase, completata nel 2018, ha previsto il rilascio delle funzionalità di reportistica per verificare la quadratura dei dati tra le due contabilità e la produzione delle stampe imposte dalla normativa vigente. Nel secondo semestre 2018 e inizio 2019 si è andati ad affinare ed ottimizzare le funzionalità già realizzate al fine di rendere disponibile un sistema progressivamente più completo sia in termini di copertura delle esigenze sia di automazione dei controlli.

E' proseguita l'attività di supporto all'esecuzione delle procedure e controllo delle informazioni al fine di fornire i dati per la produzione del rendiconto degli enti.

Le attività riguardano il contesto dell'ente Provincia autonoma di Trento e dei suoi organismi strumentali (Agenzie).

Ambito Finanza Pubblica Trentina

In relazione al processo di armonizzazione dei sistemi contabili delle Pubbliche Amministrazioni, il progetto prevede la creazione di una base dati centrale in grado di raccogliere, aggregare ed analizzare in forma omogenea e confrontabile i dati economico-finanziari degli Enti pubblici trentini, mettendoli a disposizione degli Enti interessati.

Il progetto, iniziato nel 2017 con la raccolta dei dati di previsione 2016-2018 e dei dati di consuntivo dell'anno 2016 è proseguito negli anni successivi estendendo il perimetro di raccolta dei dati progressivamente ad un numero sempre maggiore di Enti pubblici del territorio provinciale. Il sistema comprende, oltre agli organismi ed Enti strumentali della Provincia autonoma di Trento, tutti i Comuni e Comunità di Valle, per un totale di circa 225 Enti.

La banca dati della Finanza Pubblica, oltre a essere messa a disposizione delle strutture predisposte per elaborazioni puntuali, costituisce la base per la redazione del "rendiconto consolidato", che comprende l'aggregazione dei bilanci consuntivi della Provincia autonoma di Trento, degli Organismi Provinciali e del Consiglio Provinciale. Il "Rendiconto consolidato" viene presentato e approvato dalla Giunta Provinciale nell'ambito del disegno di Legge Provinciale "Rendiconto generale della Provincia autonoma di Trento per l'esercizio finanziario".

Dal primo trimestre 2019 è stato attivato, inoltre, un nuovo progetto finalizzato alla raccolta e aggregazione dei dati della contabilità economico patrimoniale dell'Ente Provincia con i propri Enti e organismi strumentali, aziende, società controllate e partecipate ai fini della redazione del "Bilancio consolidato". Anche questo progetto si colloca nel contesto di quanto previsto dalla normativa di "armonizzazione", (in particolare l'art 11-bis del D.Lgs. n. 118 del 2011) e prevede progressivamente un'estensione del perimetro di raccolta e aggregazione dei dati.

La prima fase del progetto svolta nel 2019 ha raggiunto gli obiettivi di:

- raccogliere, in una nuova banca dati del sistema Finanza Pubblica, le informazioni dei bilanci riferiti alla contabilità economico-patrimoniale (conto economico e stato patrimoniale) degli Enti e società individuati dalla Provincia (in totale 25 enti) quale perimetro per la redazione del Bilancio consolidato 2018;
- raccogliere i dati dei rapporti intercompany, controllare e aggregare i dati ai fini della redazione del "bilancio consolidato 2018" in parallelo e a supporto delle attività svolte dai referenti della Provincia.

Il Bilancio consolidato viene presentato e approvato in Giunta Provinciale nel mese di settembre.

Ambito e-procurement

Il riferimento per l'Unità Operativa per tutte le evoluzioni dei servizi nell'ambito dell'e-procurement è l'APAC del Dipartimento Organizzazione Personale e Affari Generali. Attraverso la programmazione periodica, cadenzata dalla definizione a inizio anno del piano degli interventi e dai successivi aggiornamenti, vengono definiti i vari filoni di intervento e definite le priorità.

Il servizio di eProcurement, Mercurio, è la piattaforma di riferimento per tutti gli acquisti in modalità telematica della Pubblica Amministrazione trentina, che favorisce l'incontro tra domanda e offerta di beni, servizi e lavori pubblici rispondendo ai principi di massima trasparenza, semplificazione ed efficienza. L'obbligatorietà della modalità telematica è stata introdotta in ottobre 2018.

Dopo avere innovato la piattaforma Mercurio attraverso l'introduzione di un nuovo pacchetto funzionale per la gestione delle gare a lotti e avere introdotto miglioramenti in accordo con APAC e Camera del Commercio, nel 2019 si è proseguito con le ottimizzazioni e la stabilizzazione della piattaforma e con l'attivazione delle Convenzioni.

Nel corso del 2019, è stato necessario gestire il maggiore utilizzo della piattaforma, a seguito della norma di legge introdotta nel 2018, e il crescente supporto all'uso rivolto alle stazioni appaltanti e agli operatori

economici. A tale fine sono state ottimizzate alcune modalità operative e sono state introdotte nuove automazioni. Rimane tuttavia fondamentale disporre di personale qualificato per supportare gli operatori nelle varie fasi del processo.

Ad oggi è utilizzato da più di 500 organizzazioni acquirenti (Comuni, Comunità di Valle, Agenzie, società controllate dalla Provincia autonoma di Trento, Scuole e ad altri Enti convenzionati) e da più di 10.000 operatori economici, per un valore complessivo a base d'asta di circa 200 milioni di Euro.

1.2.4. Unità Operativa Salute e Solidarietà Sociale

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della gestione della domanda, dell'erogazione e dell'evoluzione dei servizi applicativi rivolti al Dipartimento Salute e Politiche sociali della Provincia di Trento, all'Agenzia Provinciale per l'Assistenza e la Previdenza Integrativa, all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, all'Agenzia del Lavoro, ai settori delle politiche sociali delle 15 Comunità di Valle e dei Comuni di Trento e Rovereto, all'Agenzia per la Famiglia, la natalità e le politiche giovanili e a tutti i cittadini che accedono alle politiche di welfare provinciali tramite i vari canali disponibili.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

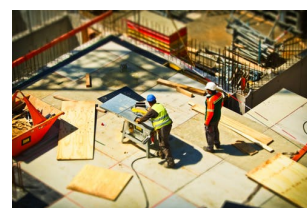
Servizi per il lavoro

680.000 lavoratori censiti nell'ambito del sistema di monitoraggio delle dinamiche del lavoro e incentivi alle imprese, di cui **120.000 beneficiari di interventi** di politica del lavoro

140.000 imprese censite nell'ambito del sistema di monitoraggio delle dinamiche del lavoro e incentivi alle imprese, di cui **16.000** coinvolte in **interventi di politica del lavoro**

2.596.655 visualizzazioni della pagina di ricerca delle vacancy del portale Trentino Lavoro

4.297 voucher formativi assegnati agli apprendisti tramite il Sistema Informativo Voucher Apprendistato



Pexels

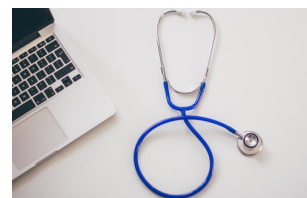
Servizi per l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

15.193 schede di dimissione ospedaliera elaborate

381.098 impegnative specialistiche elaborate all'anno

23.794 impegnative cure termali elaborate all'anno

4.333.235 impegnative farmaceutiche elaborate nel periodo gennaio–novembre 2019, composte da ricette del Servizio Sanitario Nazionale, ricette di Assistenza Aggiuntiva del Servizio Sanitario Provinciale e ricette a distribuzione diretta

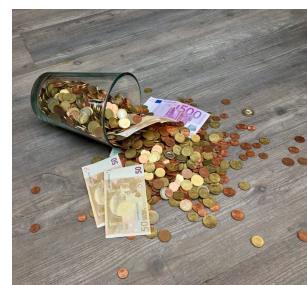


Pexels

Servizi per le politiche sociali

638.000 pagamenti di benefici per conto dell'Agenzia provinciale per l'assistenza e la previdenza integrativa (APAPI), incluso l'assegno unico provinciale

22.300 utenti in gestione nell'ambito del sistema informativo per i servizi sociali delle Comunità e dei Comuni di Trento e Rovereto



Pexels

Agenzia per la Famiglia

249 aziende aderenti al sistema **Family audit**

5.500 Family Card emesse

Clienti di riferimento

La definizione delle attività e degli obiettivi progettuali viene effettuata a seguito di un continuo confronto con gli stakeholder provinciali, e in particolare i dirigenti del Dipartimento Salute e politiche sociali, i dirigenti delle Agenzie, i dirigenti del Dipartimento Tecnologie dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari anche nell'ambito di gruppi di lavoro intersettoriali ove richiesto dagli specifici progetti (es. ICEF, Banca intersettoriale delle prestazioni di welfare provinciale).

Ambito delle attività svolte

Gli ambiti applicativi seguiti dall'Unità Operativa riguardano in particolare la governance dell'assistenza farmaceutica territoriale e il controllo delle prestazioni erogate dalle strutture sanitarie (ospedaliera, specialistica, termale), la gestione del sistema della formazione ECM (Educazione Continua in Medicina), del sistema ICEF (utilizzato per definire diritto e misura di fruizione delle politiche di welfare provinciale), del sistema informativo dell'APAPI (erogazione dei benefici a sostegno dei singoli e delle famiglie tra cui Assegno unico provinciale, Assegno di cura), del sistema di analisi dei dati relativi ai benefici erogati (Banca intersettoriale delle prestazioni), dei sistemi informativi e dei siti dell'Agenzia del Lavoro (tra cui in particolare il sistema a supporto dell'attività dei centri per l'impiego e del portale per i servizi online per l'incontro di domanda e offerta), dei sistemi di gestione delle politiche per la casa, delle applicazioni e del sito dell'Agenzia per la famiglia (Estate family, Ski family, sito trentino famiglia, gestionale Family Audit), nonché il supporto alla realizzazione del nuovo sistema informativo amministrativo di APSS basato su piattaforma SAP S/4 Hana.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Nel corso dell'anno è stato dedicato particolare impegno nella costituzione di un team interno con competenze nella gestione del sistema informativo ICEF in vista della transizione al nuovo gestore individuato in esito alla gara aggiudicata a settembre 2019. Grazie allo sforzo compiuto è stato infatti possibile gestire la delicata fase di transizione garantendo la continuità di servizio per i numerosi utenti interessati (cittadini, strutture provinciali e degli altri Enti coinvolti, CAF e patronati).

È stato avviato, inoltre, in collaborazione con APSS, il progetto di rifacimento del sistema informativo amministrativo su piattaforma SAP S/4 Hana, nel quale la Società – sotto il coordinamento dell'Unità Operativa Salute e Solidarietà sociale – è coinvolta come fornitrice di servizi di supporto sia tecnologico (licenze, ambienti operativi) sia di gestione (progettazione e coordinamento del servizio a regime).

Si è proseguito nella diffusione e nell'estensione della copertura funzionale del sistema di gestione della formazione continua in medicina (ECM), nell'evoluzione dei vari strumenti utilizzati dall'Agenzia per la Famiglia per erogare servizi e facilitazioni a favore delle famiglie (Ski family, Estate family, Family Audit), nella costruzione di strumenti di analisi per il governo delle politiche di welfare trentino (Banca intersettoriale delle prestazioni).

In collaborazione con l'Agenzia del Lavoro è stato avviato, inoltre, un progetto di ridefinizione degli strumenti per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro con l'utilizzo di soluzioni innovative che facilitino l'utilizzo di strumenti digitali da parte dei diretti interessati – cittadini e imprese – in tale ambito (intelligenza artificiale, interazione in linguaggio naturale).

Dettagli dell'attività

✓ Welfare e solidarietà

□ ICEF

È stato costituito un team interno all'U.O. Salute e Solidarietà Sociale con il compito di internalizzare le conoscenze tecniche e di dominio sul sistema ICEF al fine di per esercitare un

adeguato presidio in vista dell'avvio del nuovo servizio in esito alla gara europea, la cui aggiudicazione era prevista nel corso del 2019.

A valle dell'effettiva aggiudicazione della suddetta gara (26 settembre 2019), è stato attivato e completato l'iter di subentro del nuovo fornitore aggiudicatario nella gestione del sistema informativo ICEF. Dal primo gennaio 2020 è operativa la nuova gestione del sistema a carico del RTI (Raggruppamento temporaneo di impresa) composto da NTT Data Italia e Atena Informatica.

Al fine di gestire la fase di transizione sono state effettuate le attività necessarie a consolidare il sistema (aggiornamento infrastruttura sistemistica) e agevolare il nuovo gestore nella presa in carico, stante l'indisponibilità del fornitore uscente Clesius ad affiancare il subentrante (es. intermediazione con il fornitore uscente per la raccolta delle informazioni).

Nel secondo semestre 2019 è stata garantita anche, oltre alla normale manutenzione ordinaria, l'evoluzione del sistema necessaria a recepire le modifiche della normativa provinciale, in particolare sui temi dell'Assegno Unico Provinciale (AUP) e del servizio di trasporto per disabili Muoversi.

□ **Banca Intersettoriale delle Prestazioni**

Nel 2019 è proseguita l'attività per il completamento della Banca intersettoriale delle prestazioni (BIP), avviata nel 2017, con l'obiettivo di mettere a disposizione della Provincia lo strumento conoscitivo previsto dall'art. 29, LP 20/2016 (archivio delle prestazioni sociali e familiari) per il monitoraggio e l'analisi delle politiche di settore.

Nel corso dell'anno sono stati realizzati in particolare: una specifica analisi dei dati dei servizi sociali disponibili nell'applicativo GA-CSI (Gestionale Amministrativo – Cartella Sociale Informatizzata) che assolve alla funzione di datawarehouse delle politiche sociali; l'analisi e il caricamento nella base dati BIP delle prestazioni gestite nei gestionali GA-CSI, sistemi informativi di APAPI (Gestione Amministrativa di APAPI), EPU (Edilizia Pubblica abitativa) e ICEF e realizzazione di un primo prototipo per l'integrazione dei dati delle politiche di welfare.

✓ **Salute**

□ **Formazione continua in medicina - ECM**

A valle dell'aggiudicazione della gara per l'acquisizione del sistema informativo per la gestione della formazione continua in medicina (ECM), è stato attivato, in continuità con la precedente fornitura da parte della medesima ditta NBS, il nuovo servizio e il passaggio alla nuova versione dell'applicazione, entrata in funzione il 6 novembre 2019.

Tra le novità vanno annoverate la possibilità di gestire la procedura di accreditamento dei provider della formazione come da nuovo manuale provinciale e le nuove modalità di gestione del Piano formativo annuale.

□ **Sistema informativo amministrativo dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari**

Trentino Digitale e Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari collaborano per la realizzazione del nuovo Sistema Informativo Amministrativo (SIA) dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari basato su piattaforma SAP S/4 Hana.

In tale ambito, utilizzando e valorizzando l'esperienza maturata dalla Società nell'implementazione e nella gestione di soluzioni ERP basate su tecnologia SAP, Trentino Digitale ha erogato nel 2019 servizi di supporto all'implementazione del progetto tra cui il dimensionamento qualitativo ed economico delle licenze SAP necessarie per la realizzazione del nuovo sistema informativo,

l'acquisto e la messa a disposizione delle medesime licenze con attivazione dei servizi di manutenzione nell'ambito dall'accordo quadro tra SAP Italia e Assinter, il dimensionamento e la selezione dell'ambiente di sviluppo in cloud.

✓ **Politiche per la famiglia**

□ **Portale Trentino Famiglia**

E' il portale di riferimento dell'Agenzia per la Famiglia, utilizzato da organizzazioni e cittadini come punto di accesso per inserire informazioni e ottenere il rilascio di una particolare certificazione (Family Audit, Distretti Famiglia, Family in Trentino, ecc.). La prima certificazione gestita con questo processo è stata la certificazione Family Audit; si sono poi aggiunti i procedimenti amministrativi relativi a Distretti Famiglia e Family in Trentino.

Il sito *trentinofamiglia.it* risulta uno strumento efficace dove trovare notizie e informazioni riguardo le attività e le iniziative dell'Agenzia e di tutte le organizzazioni (istituzionali e non) che entrano a far parte di questo circolo virtuoso, con una visione d'insieme di quanto è stato organizzato (archivio eventi), di quanto è in essere (calendario) e di quanto è in previsione.

Nel corso del 2019, dopo il suo radicale rifacimento avvenuto l'anno precedente, è stata portata avanti l'attività di evoluzione e arricchimento del portale, con l'aggiunta di nuove funzioni e sezioni informative.

✓ **Lavoro**

□ **Gestione ed evoluzione dei sistemi informativi dell'Agenzia del Lavoro**

Nel 2019 la Società ha erogato i servizi di gestione ed evoluzione dei sistemi informativi dell'Agenzia del Lavoro.

I sistemi oggetto dei servizi di gestione sono stati:

- Sistema Provinciale Informativo Lavoro (SPIL)
- Portale Trentino Lavoro
- Sistema Informativo Voucher Apprendistato (SIVA)
- Procedure per i tirocini e pubblicizzazione concorsi pubblici
- Sistema di gestione delle indennità erogate ai lavoratori
- Sito formazioneXte
- Sito istituzionale dell'Agenzia del Lavoro
- Sistema per il monitoraggio del mercato del lavoro e del governo degli incentivi economici erogati alle imprese (DLI)

□ **Nuovo portale lavoro per incontro domanda/offerta**

È stato avviato un progetto d'ampio spettro per il ridisegno dei servizi relativi all'incontro domanda/offerta di lavoro (IDO) offerti tramite il nuovo Portale Trentino Lavoro – collegato al sistema SPIL – con l'obiettivo di creare un punto di accesso unico multicanale in cui accentrare la totalità dei processi di lavoro e dei flussi IDO gestiti dall'Agenzia, nonché ridefinire e potenziare il catalogo dei servizi offerti attraverso la multicanalità e la personalizzazione degli standard e gli stili di consumo dei servizi digitali dell'utente.

Il progetto ha completato una prima fase di analisi dei requisiti e proseguirà nel 2020 con i primi rilasci, anche in condivisione con le altre amministrazioni aderenti alla convenzione di riuso del portale che decideranno di condividere lo sviluppo del nuovo strumento.

1.2.5. Unità Operativa Regione Trentino – Alto Adige, Catasto e Libro Fondiario

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa, in collaborazione con la società Informatica Alto Adige, è responsabile dell'erogazione ed evoluzione di tutti i servizi applicativi rivolti al Servizio Catasto Fabbricati e Fondiario e al Servizio Libro Fondiario della Provincia autonoma di Trento e della Provincia autonoma di Bolzano nonché dei servizi telematici rivolti al mondo professionale, a tutti i dipartimenti della Provincia autonoma di Trento e agli Enti Locali trentini.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Catasto Fabbricati

847.905 unità immobiliari urbane presenti sul territorio provinciale

1.435.322 planimetrie catastali gestite

25.703 aggiornamenti automatici delle titolarità derivanti da decreti Tavolari

13.429 atti tecnici di aggiornamento relativi ad accatastamenti o variazioni catastali (prodotto Docfa) registrati

Catasto Fondiario

1.211.989 particelle fondiari presenti sul territorio provinciale

258.243 particelle edificiali presenti sul territorio provinciale

3.473 atti tecnici di aggiornamento relativi a frazionamenti (prodotto Pregeo) registrati

Libro Fondiario

1.211.989 particelle fondiari

258.243 particelle edificiali

27.092 numero annuo di domande tavolari telematiche
(su un totale di **46.183** domande tavolari presentate nell'anno 2019)

1.387.827 numero di partite tavolari

OPENKat

3.262 convenzioni attive

13.957 utenti abilitati all'accesso

2.351.615 ricerche effettuate nell'anno

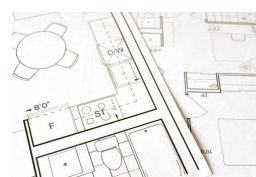
1.458.110 visure effettuate nell'anno



Pexels



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

La definizione delle attività e obiettivi progettuali viene effettuata a seguito di un continuo confronto con gli stakeholder provinciali e in particolare con i dirigenti del Servizio Catasto Fabbricati e Fondiario e del Servizio Libro Fondiario della Provincia autonoma di Trento e della Provincia autonoma di Bolzano e, per progetti specifici, gruppi di lavoro a cui partecipano anche i referenti degli ordini professionali delle due Province.

Ambito delle attività svolte

Gli ambiti applicativi seguiti dall'Unità Operativa riguardano in particolare:

- il Catasto Fabbricati e il Catasto Fondiario;

- il Libro Fondiario;
- il servizio telematico di apertura all'utenza esterna OPENKat.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Ambito OPENKat

Nel corso dell'anno è iniziata la seconda fase del rifacimento tecnologico e funzionale del portale OPENKat, che prevede la revisione delle funzioni amministrative del sistema, le nuove modalità di accesso (SPID) e di pagamento (PagoPA) e l'accesso ai dati catastali e tavolari tramite web services per il mondo professionale.

Ambito Catasto Fabbricati

Evoluzione funzionale dei prodotti software utilizzati dai professionisti per la predisposizione delle domande di aggiornamento dei dati catastali e tavolari: è stata avviata una significativa evoluzione del software Docfa al fine di estenderne il contenuto informativo anche ai dati tavolari. Il prodotto consente di acquisire i Documenti Tecnici del Catasto Fabbricati, ovvero delle Dichiarazioni di Nuova Costruzione, delle Denunce di Variazione e delle Denunce di Unità Afferenti ad Enti Urbani.

Evoluzione funzionale del sistema gestionale del Catasto Fabbricati: è stata avviata un'evoluzione del sistema per la gestione centralizzata dei procedimenti sanzionatori relativamente alle unità immobiliari urbane.

Ambito Libro Fondiario - Dematerializzazione dell'iter della domanda tavolare telematica

È stata completata la terza fase che prevedeva: l'accettazione e gestione di nuovi tipi di firma digitale (PADES), l'ampliamento della platea di utenti che possono presentare la domanda tavolare digitale per via telematica, la messa in conservazione della documentazione digitale di un fascicolo tavolare originato da un'istanza telematica, la digitalizzazione dei fascicoli cartacei degli anni pregressi.

Ambito Catasto Fondiario

Evoluzione funzionale e tecnologica del Catasto Geometrico: è proseguita l'attività di rifacimento tecnologico e centralizzazione dei moduli di riposizionamento della cartografia catastale allo scopo di migliorarne la precisione e la qualità.

Aggiornamento automatico della banca dati del Catasto Fondiario con i dati forniti Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP) relativi alle variazioni delle colture catastali: si è proceduto a un aggiornamento massivo delle variazioni di coltura delle particelle fondiari presenti nella banca dati del Catasto Fondiario, a seguito dell'incrocio fra i dati presenti nei fascicoli aziendali del Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP) e i dati catastali, per rispondere a un obbligo normativo e per contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Amministrazione.

Dettaglio delle attività

Ambito OPENKat

Nel corso del 2019 la **revisione tecnologica e funzionale del sistema OPENKat** ha perseguito i seguenti obiettivi:

- il consolidamento del nuovo sistema OPENKat rivolto al mondo professionale, agli uffici provinciali e agli Enti Locali trentini;
- l'avvio della progettazione e realizzazione delle funzioni amministrative e in particolar modo della fase di liquidazione trimestrale rivolta ai pagamenti delle operazioni effettuate dagli utenti convenzionati col sistema;

- l'avvio della progettazione e realizzazione degli adeguamenti necessari per l'utilizzo di SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) come sistema di autenticazione a OPENKat per soggetti convenzionati e non convenzionati. Dovrà essere utilizzato il livello di sicurezza adeguato alla tipologia di operazioni effettuate con OPENKat;
- l'avvio della progettazione e realizzazione degli adeguamenti necessari per introdurre una nuova modalità di pagamento delle operazioni OPENKat tramite la piattaforma digitale PagoPA. Nella prima fase riguarderà solo soggetti non convenzionati (e quindi qualunque cittadino) per l'invio delle domande tavolari telematiche.

Ambito Catasto Fabbricati

Nel corso del 2019 si è proceduto con l'evoluzione del prodotto **DOCFA**, che consentirà:

- l'utilizzo di un prodotto condiviso e di un template planimetrico comune per la redazione da parte del professionista dei deliverables destinati al Catasto Fabbricati e al Libro Fondiario, abbassando conseguentemente i costi per il cittadino. La presentazione delle planimetrie del Libro Fondiario e del Catasto Fabbricati avverrà utilizzando un template condiviso (provvisoriamente denominato "Docfa 5"), che ingloberà le attuali funzionalità dei prodotti Docfa 4 (Predisposizione atti di aggiornamento catastale delle unità immobiliari) e PlaTav (Predisposizione Planimetrie tavolari – piani di divisione materiale);
- di effettuare un primo passo verso l'integrazione della rappresentazione della divisione delle particelle nei due sistemi del Catasto Fabbricati e del Libro Tavolare;
- la semplificazione nella redazione delle planimetrie destinate al Libro Fondiario tramite l'eliminazione dello Stato di Raffronto, sostituito da una procedura informatizzata per il riscontro delle variazioni apportate;
- in prospettiva, una maggiore integrazione dell'iter delle pratiche tra Catasto Fabbricati e Libro Fondiario.

I professionisti interessati sono circa 5.000. Gli atti tecnici di aggiornamento catastale e tavolare presentati annualmente e coinvolti in questo intervento sono i seguenti:

- ☐ quelli relativi ad accatastamenti o variazioni catastali (prodotto Docfa), sono circa 13.000;
- ☐ quelli relativi alle planimetrie tavolari sono circa 4.000.

Gli atti tecnici di aggiornamento, firmati digitalmente, vengono presentati dai professionisti agli Uffici catastali e tavolari per via telematica tramite il portale OPENKat. Consultando un opportuno cruscotto, il professionista può conoscere in ogni momento lo stato della sua pratica.

Ai fini della **Gestione centralizzata Procedimenti Sanzionatori** relativi alle unità immobiliari urbane, si è proceduto:

- al caricamento nella banca dati del Catasto Fabbricati dei dati pregressi estratti dalla vecchia banca dati Access (in particolare i dati dei procedimenti e delle anagrafiche dei soggetti e dei beni) e successivamente alla loro bonifica;
- alla realizzazione delle funzioni centralizzate di inserimento, modifica e consultazione dei procedimenti;
- alla gestione delle abilitazioni a modificare e a visualizzare i procedimenti, diversificate in base al ruolo dell'operatore e allo stato del procedimento;
- alla realizzazione dei report basati sui template predisposti in base alle tipologie di procedimento.

L'integrazione della Gestione centralizzata Procedimenti Sanzionatori nell'ambito del sistema informativo del Catasto Fabbricati consente lo snellimento degli iter dei procedimenti, un miglioramento della qualità dei dati e un aumento del numero annuale di procedimenti gestiti.

L'attività di recupero del pregresso ha portato a un caricamento di circa 830 procedimenti sanzionatori degli anni passati e ancora aperti. La media annuale stimata di procedimenti sanzionatori gestiti annualmente è di circa 300/400 all'anno, ma con la nuova procedura si prevede un aumento grazie alla possibilità di distribuire il lavoro fra i vari uffici catastali.

Ambito Libro Fondiario

Nel corso del 2019 alcune significative evoluzioni sono state realizzate nel progetto di **Dematerializzazione dell'iter della domanda tavolare telematica** e in particolare:

- l'accettazione e gestione di domande tavolari firmate digitalmente con firma di tipo PAdES ("PDF Advanced Electronic Signatures" - file con estensione pdf). Questo consente ai professionisti che presentano le domande di poter utilizzare i due tipi di firma ad oggi più diffusi e cioè CADES e PAdES. A questo scopo sono stati adeguati sia i controlli sui documenti ricevuti dall'esterno da parte dell'Amministrazione, sia le funzioni di visualizzazione e stampa delle domande ricevute;
- è stata attivata la messa in conservazione a norma dei fascicoli digitali tavolari per i quali si è concluso l'iter tavolare. Il sistema tavolare è in grado di interfacciarsi direttamente, tramite opportuni servizi, con il sistema di Conservazione provinciale (Polo archivistico dell'Emilia-Romagna - ParER) per le operazioni di versamento ed esibizione;
- si è proceduto con l'attività di digitalizzazione dei fascicoli tavolari cartacei degli anni pregressi a partire dalle bobine contenenti i microfilm dei relativi documenti. Il sistema tavolare fornisce funzionalità automatiche per la lettura delle bobine, la digitalizzazione dei documenti, la firma digitale massiva degli stessi e l'archiviazione nei fascicoli digitali tavolari dei documenti prodotti;
- al fine di poter introdurre nel corso del 2020 l'obbligatorietà della domanda tavolare telematica, eliminando quindi la possibilità di presentazione di domande cartacee, nel 2019 è stata avviata un'attività di verifica e potenziamento dell'infrastruttura di gestione delle domande tavolari telematiche in considerazione dell'aumento delle stesse (si prevede un raddoppio).

Ambito Catasto Fondiario

Nell'ambito del nuovo sistema di gestione del Catasto Geometrico (Geokat) è proseguita l'attività di rifacimento tecnologico e centralizzazione dei moduli di **Riposizionamento della cartografia catastale**.

Le attività di Riposizionamento vengono eseguite sulla mappa cartografica di interi comuni catastali e, tramite specifici algoritmi, vengono effettuate tutte le operazioni di adeguamento cartografico ai fini di un miglioramento qualitativo della mappa. Questa attività consente da una parte, ai professionisti, di effettuare le rilevazioni topografiche sul territorio supportati da mappe catastali sempre più precise, dall'altra, agli uffici catastali, di adeguare le mappe catastali a seguito delle domande di frazionamento con sempre maggiore precisione e velocità.

Il Riposizionamento prevede di operare su una copia della mappa cartografica del comune catastale, per non dover sospendere le attività di conservazione e pubblicizzazione della cartografia per quello specifico comune catastale.

Dopo le operazioni di adeguamento qualitativo della mappa, si procede a inserire nella nuova mappa cartografica ottenuta i frazionamenti relativi alle particelle catastali del comune in modo da allinearsi con la situazione reale in essere per quel comune.

Infine si procede alla sostituzione della mappa cartografica in produzione con quella Riposizionata.

L'aggiornamento automatico della banca dati del Catasto Fondiario con i dati forniti dal Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP) relativi alle variazioni delle colture catastali ha consentito all'Amministrazione di adeguarsi a quanto previsto dal D.L. 262 del 2006, art. 4 *[... le dichiarazioni relative all'uso del suolo sulle singole particelle catastali rese dai soggetti interessati nell'ambito degli adempimenti dichiarativi presentati agli organismi pagatori ... esonerano i soggetti tenuti all'adempimento previsto dall'articolo 30 del testo unico delle imposte sui redditi di cui al decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917...]* tramite l'attivazione di un'integrazione col Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP) al fine di ottenere le variazioni di coltura registrate nel corso di un anno tramite presentazione di Domanda Unica (DU).

Sono stati realizzati degli automatismi per mettere a confronto i dati presenti nei sistemi catastali (Stato precedente) e le relative variazioni presenti nei sistemi dell'agricoltura (Stato nuovo). Queste informazioni vengono inviate dal Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP) al sistema del Catasto per la verifica e integrazione da parte degli operatori degli uffici Catastali competenti e per il successivo caricamento in base dati delle sole variazioni accettate.

Una volta ricevuti i file con le variazioni, sarà cura del singolo ufficio Catastale validare le informazioni comunicate dal Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP) e confermare l'aggiornamento della base dati catastale, utilizzando le specifiche funzionalità realizzate nel sistema Catasto.

Nel corso del 2019 sono state acquisite dal SIAP 56.840 particelle catastali interessate da variazioni colturali comunicate al SIAP tramite compilazione delle Domande Uniche (DU) negli anni 2015-2018. Di queste, ne sono state elaborate dai tecnici degli uffici catastali circa 39.000, di cui quelle già notificate sono 13.103 (pubblicazione su Bollettino Ufficiale e all'albo dei Comuni effettuata con lettere prodotte in automatico). Appena completata l'elaborazione dei dati del periodo 2015-2018, si procederà con l'acquisizione delle particelle relative alle Domande Uniche (DU) del 2019.

1.2.6. Unità Operativa Infrastrutture e Mobilità

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della gestione della domanda e dell'erogazione ed evoluzione di tutti i servizi applicativi rivolti alle strutture provinciali: Dipartimento Infrastrutture e Trasporti, Agenzia per le Opere Pubbliche (APOP), Agenzia per la Depurazione (ADEP) della Provincia autonoma di Trento e società di sistema afferenti al Dipartimento Infrastrutture e Trasporti, quali Trentino Trasporti S.p.A., Patrimonio del Trentino S.p.A. e ITEA.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Trasporti

73 postazione utente collegate al sistema (sedi PAT, Trentino Trasporti, Trenitalia, rivendite biglietti Trentino Trasporti) per l'emissione e personalizzazione delle smart card, per l'emissione di titoli di viaggio e del borsellino elettronico

430 sportelli interni delle Casse Rurali Trentine con 493 sportelli ATM per la ricarica di titoli di viaggio e del borsellino elettronico collegati al sistema

28 sistemi operanti presso i **depositi di Trentino Trasporti** per il colloquio e lo scambio dati con i sistemi di bordo Bus

71 sistemi operanti nelle stazioni ferroviarie a supporto della validazione e dello scambio dati

697 autobus operanti con sistemi di validazione e scambio dati

10 paline informative con pannelli ottici operanti in ambito urbano (Trento e Rovereto)



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

L'Unità Operativa si rivolge al Dipartimento Infrastrutture e Trasporti, all'Agenzia per le Opere Pubbliche (APOP), all'Agenzia per la Depurazione (ADEP) della Provincia autonoma di Trento e alle società di sistema afferenti al Dipartimento Infrastrutture e Trasporti, quali Trentino Trasporti S.p.A., Patrimonio del Trentino S.p.A. e ITEA.

Ambito delle attività svolte

Gli ambiti applicativi seguiti dall'Unità Operativa sono:

- **Trasporti:** sistema informativo ITS (Intelligent Transport System) a supporto del servizio di trasporto pubblico in Trentino denominato MITT (Mobilità Integrata Trentino Trasporti) per la bigliettazione elettronica, la gestione della flotta dei mezzi e delle emergenze a bordo;
- **Lavori ed Opere pubbliche:** gestione dei processi dematerializzati negli ambiti trasparenza, banca dati amministrazioni pubbliche, contratti pubblici, conferenza dei servizi, project&program management Lavori Pubblici;
- **Immobili pubblici:** soluzioni a supporto dei processi di Facility management, Asset, Energy, Space & Property management;

- **Gestione strade ed infrastrutture provinciali:** gestione amministrativa e tecnica delle strade provinciali, dei trasporti eccezionali e delle infrastrutture del sotto e sopra suolo (concessioni, autorizzazioni scavi/occupazione suolo pubblico, ordinanze, pubblicità), ponti e gallerie;
- **Agenzia per la Depurazione:** soluzioni a supporto della gestione dei depuratori pubblici e delle discariche;
- **Motorizzazione civile di Trento:** soluzioni per la dematerializzazione dei processi inerenti alle funzioni attribuite su delega/trasferimento dallo Stato alla Provincia autonoma di Trento.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Nel corso del 2019 sono proseguite le attività finalizzate all'evoluzione del sistema ITS dei Trasporti al fine di superare l'obsolescenza tecnologica di alcune componenti e attivati dei servizi location based grazie alla georeferenziazione dei mezzi di TPL (Trasporto Pubblico Locale).

Per ITEA è stato realizzato un progetto tecnologico innovativo a supporto delle postazioni di lavoro, implementando una piattaforma di virtualizzazione dei desktop abilitante allo smart working.

Per il servizio Gestione Strade è stato attivato un nuovo sistema informativo per la gestione dematerializzata dei processi afferenti alle infrastrutture di sotto e sopra suolo e dei trasporti eccezionali.

Nell'ambito dei lavori pubblici e trasparenza è stato avviato il progetto denominato SITAT a supporto dell'Osservatorio dei contratti pubblici al fine di adempiere ai nuovi obblighi normativi di pubblicità, trasparenza e diffusione dei dati, di cui all'art. 3 comma 8 della Legge Provinciale 29 dicembre 2016 (gestione avvisi, programmazione e bandi, monitoraggio schede ANAC, legge 190).

Dettagli dell'attività

✓ **Infrastrutture e logistica - mobilità**

☐ **Banca dati georeferenzata dei beni e degli immobili pubblici in Trentino**

La banca dati georeferenzata, rilasciata nel 2016, raggruppa in un unico sistema tutte le informazioni relative ai beni e agli immobili pubblici coniugando dati numerici e dati cartografici, mappe e valori economici. Ciò al fine di avere una visione complessiva ed esaustiva dei beni pubblici per consentire una gestione efficace del patrimonio immobiliare, con la conseguente razionalizzazione e riqualificazione degli investimenti.

Nel corso del 2019 il sistema georeferenzato dei beni e degli immobili pubblici, che unisce visione d'insieme e modalità di ricerche specifiche sulla banca dati unificata dei beni pubblici, ha visto l'aggiornamento dei dati informativi relativi ad alcuni Comuni aderenti al progetto, e la messa a disposizione dei Comuni aderenti delle funzioni di predisposizione dei report annuali da trasmettere al Ministero dell'Economia e della Finanza e delle funzioni di aggiornamento periodico dei dati catastali.

Nell'ambito della gestione degli immobili è stato avviato il progetto REM (Real Estate Management), implementato con il modulo SAP-Real Estate, per il completamento del sistema di gestione del patrimonio immobiliare e del demanio della Provincia autonoma di Trento con le funzionalità per la gestione cespiti, manutenzioni straordinarie, gestione contratti di affitto, contratti attivi e passivi e degli adempimenti fiscali.

☐ **Trasporti**

Progetto centraline del MITT, APP informativa e gestione emergenze a bordo mezzo

Il progetto prevede l'aggiornamento tecnologico delle centraline TLC del sistema di Mobilità Integrata dei Trasporti in Trentino (MITT) finalizzato all'erogazione di servizi di mobilità intelligente (es: monitoraggio in tempo reale della posizione dei mezzi, comunicazione con le paline dei tempi effettivi di percorrenza, ecc.).

Nel corso del 2019:

- sono state completate le attività abilitanti lo sviluppo di servizi di localizzazione. In particolare, sono state sostituite le "unità intelligenti di bordo" (centraline TLC) di tutti gli autobus urbani ed extraurbani di Trentino Trasporti S.p.A., per l'adeguamento tecnologico dei servizi di comunicazione tra i mezzi e il sistema informativo centrale, agli standard Wi-Fi e 4G-LTE;
- è stata rilasciata una APP (iOS/Android) che consente la visualizzazione in tempo reale dei tempi di percorrenza dei mezzi e gli eventuali ritardi rispetto all'orario in corso di validità per tutte le linee urbane ed extraurbane;
- è stata rilasciata la piattaforma di fleet management per la gestione e monitoraggio della flotta dei mezzi di trasporto pubblico locale a supporto degli interventi di manutenzione proattiva del concessionario Trentino Trasporti S.p.A. e gestione dei turni degli autisti;
- è stato implementato un servizio di segnalazione emergenze a bordo mezzo con il quale l'autista in particolari situazioni di sicurezza/ordine pubblico può allertare la CUE (Centrale Unica Emergenze) della Provincia autonoma di Trento che a sua volta può attivare le forze dell'ordine e far intervenire una pattuglia mobile grazie alla disponibilità della posizione in tempo reale del mezzo che ha inviato la segnalazione;
- sono stati implementati gli interventi evolutivi all'intero sistema di bigliettazione (biglietterie Trentino Trasporti S.p.A., biglietterie FS, self-service, ATM BCC Trentine, validatori a bordo mezzo, palmari in uso dei controllori per la verifica degli abbonamenti) per supportare i nuovi processori delle carte in uso (smartcard e chip on paper) a seguito della dismissione dei processori obsoleti utilizzati a partire dalla messa in esercizio del servizio nel 2007. Tale intervento è abilitante all'erogazione di servizi a valore aggiunto per la completa eliminazione dei titoli di viaggio cartacei.

□ **Gestione postazioni di lavoro ITEA mediante sistema virtualizzazione desktop**

L'Unità Operativa nel 2019 ha attivato un progetto tecnologico innovativo a supporto delle postazioni di lavoro di ITEA implementando una piattaforma di virtualizzazione dei desktop in tecnologia vmWare: desktop standard utilizzate dal personale amministrativo e desktop grafici dedicati ai progettisti CAD. Grazie a tale soluzione ITEA ha prolungato il tempo di vita delle postazioni di lavoro mantenendo le attuali workstation grafiche obsolete in uso da circa 80 progettisti CAD (AutoCAD) e ottenendo conseguentemente dei significativi risparmi sulla gestione operativa.

Tale soluzione consente a tutti gli utilizzatori di lavorare da casa in smart working in massima sicurezza, utilizzando oltre ai notebook aziendali anche i PC personali, per chi non dispone di notebook aziendali, accedendo a tutte le risorse aziendali senza la necessità di specifiche VPN.

In particolare, i progettisti CAD di ITEA possono lavorare da casa con notebook o PC personali non particolarmente performanti grazie al fatto che l'elaborazione computazionale e grafica è effettuata sui server VDI e quindi possono utilizzare il software AutoCAD come se fossero in ufficio.

□ **Gestione Ciclo di Vita Opere Pubbliche e Banca dati della Pubblica Amministrazione**

L'esigenza progettuale nasce dalla necessità di applicare i nuovi principi contabili, introdotti con l'armonizzazione dei bilanci nell'ambito del ciclo di vita delle Opere Pubbliche dal D.Lgs. 118/2011 e s.m., che implicano l'integrazione dell'attività amministrativa contabile e tecnica con gli elementi gestionali.

Il nuovo Sistema Informativo Investimenti Pubblici (SIIP) consente ai responsabili del Dipartimento Affari Finanziari e del Dipartimento Infrastrutture e Mobilità di collaborare al fine di monitorare la programmazione della spesa sia a livello complessivo, di piano degli investimenti, affinché la stessa rientri nei limiti degli stanziamenti di competenza e di cassa del Bilancio Provinciale, sia a livello di singolo investimento pubblico, scomposto in ogni obbligazione giuridica (contratti di appalto, servizi e forniture, ecc.).

Nel corso del 2019 il SIIP è entrato a regime come strumento, utilizzato da tutti i Project manager dall'Agenzia Provinciale delle Opere Pubbliche (APOP), per il monitoraggio delle opere pubbliche.

□ **Evolutive SICOPAT 2019**

Nel 2019 sono state realizzate delle evolutive al sistema SICOPAT inerente ai Contratti pubblici Provincia autonoma di Trento.

Gli adeguamenti funzionali hanno consentito ai referenti dell'Osservatorio di gestire autonomamente il passaggio di competenza di un contratto da una Stazione Appaltante ad un'altra o da un ufficio ad un altro all'interno della stessa Stazione Appaltante e migliorare le funzioni di calcolo degli indicatori di anomalia previsti da ANAC nell'ambito delle normative sull'anticorruzione.

□ **Avvio progetto nuovo SICOPAT tramite riuso**

Realizzazione del nuovo sistema informativo osservatorio contratti e interoperabilità a supporto dell'Osservatorio provinciale dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Il progetto nuovo SICOPAT è nato da una nuova esigenza normativa (legge di assestamento provinciale del 6 agosto 2019) la quale richiede che la Provincia autonoma di Trento metta a disposizione delle amministrazioni aggiudicatrici un apposito sistema informatico, che garantisca l'interscambio delle informazioni e l'interoperabilità del sistema con le banche dati delle autorità o amministrazioni statali al fine dell'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione dei dati, dei documenti e delle informazioni concernenti i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Nel corso del 2019 è stato condotto uno studio di fattibilità sulle soluzioni tecnologiche a supporto dell'Osservatorio provinciale dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture disponibili sul mercato o sviluppate da Pubbliche Amministrazioni e quindi riusabili, che ha portato all'identificazione della soluzione informativa rispondente ai requisiti della Pubblica Amministrazione trentina, la piattaforma SITAT realizzata dalla Regione Toscana.

Conseguentemente Trentino Digitale ha avviato nel 2019 il progetto di setup del sistema identificato attivando le componenti di infrastruttura a supporto in modalità Infrastructure as a Service (IaaS) nel cloud SPC Cloud nel rispetto delle linee guida dell'Agid per l'informatica nella Pubblica Amministrazione in merito ai servizi di data center.

Il nuovo SICOPAT consentirà agli utenti finali di adempiere a più obblighi normativi tramite un'unica piattaforma, semplificando notevolmente il lavoro di comunicazione dei dati. Inoltre, l'integrazione prevista con i sistemi nazionali eliminerà la duplicazione e l'inserimento multiplo delle stesse informazioni in più sistemi.

□ **Strade provinciali**

Progetto gestione dematerializzata processi afferenti alle infrastrutture di sotto e sopra suolo

Per il servizio Gestione Strade è stato attivato un nuovo sistema informativo per la completa gestione dematerializzata dei processi di front office e back office relativi alle infrastrutture di sotto e sopra suolo, denominato ACOP, per la gestione delle richieste di autorizzazioni scavi/occupazione suolo pubblico, concessioni pubbliche, ordinanze e pubblicità da parte dei cittadini e Utilities in primis che consente di ottimizzare grazie a una visione d'insieme georeferenziata le attività in corso/richieste di lavori (scavi, ripristini, ecc.) sulle strade provinciali.

Nel corso del 2019 sono state realizzate delle evolutive al sistema GEOTransit per la Gestione dei Trasporti Eccezionali quali: l'integrazione con il sistema di Protocollazione PI.Tre. e il sistema di pagamento online per la Pubblica Amministrazione (PagoPA) al fine di consentire alle società di trasporto il pagamento dei canoni tramite tale circuito.

1.2.7. Unità Operativa Turismo e Attività Economiche

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della domanda, dell'erogazione e dell'evoluzione dei servizi applicativi utilizzati dal Dipartimento Artigianato, Commercio, Promozione, Sport e Turismo e dal Dipartimento Sviluppo Economico e Lavoro della Provincia di Trento.

L'Unità Operativa ha in carico inoltre il progetto di diffusione dei pagamenti elettronici presso gli Enti Trentini della Pubblica Amministrazione.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Pagamenti elettronici

Mypay – PagoPA: 345 enti aderenti

Mypay - PagoPA: ca 3.000 transazioni di pagamento, più di **1 milione** di Euro incassati nel 2019



Pexels

Sistema Informativo impianti di distribuzione carburanti

233 stradali

1.879 privati

103 impianti da cantiere

412 serbatoi mobili

2.479 imprenditori agricoli

più di **2.000** dichiarazioni di consumo carburante nel 2019



Pexels

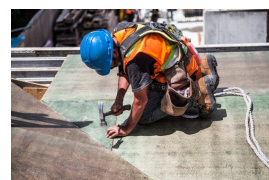
Gestione Aiuti alle Imprese

2.192 domande inserite nel 2019

823 soggetti inseriti nel 2019

30.279 domande registrate in totale nel sistema

16.459 soggetti registrate in totale nel sistema



Pexels

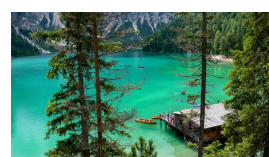
Sistema amministrativo del turismo

1.528 strutture alberghiere censite

2.433 strutture extra alberghiere censite

Censimento alloggi privati

più di **9.800** alloggi censiti per più di **42.000** posti letto



Pexels

Clienti di riferimento

L'Unità Operativa è responsabile dell'erogazione ed evoluzione dei servizi applicativi rivolti al Dipartimento Artigianato, Commercio, Promozione, Sport e Turismo della Provincia autonoma di Trento e al Dipartimento Sviluppo Economico e Lavoro. Per la componente applicativa relativa ai pagamenti elettronici i clienti di riferimento sono tutti gli Enti della Pubblica Amministrazione trentina: Provincia, Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, Enti Locali, società partecipate, Enti strumentali.

Ambito delle attività svolte

In ambito Turismo il sistema di riferimento consente: la gestione dell'anagrafe ufficiale alberghiera ed extra alberghiera presente sul territorio, più di 3.000 strutture; la classificazione (stelle) automatizzata

delle strutture ricettive alberghiere secondo la normativa provinciale; la rilevazione statistica, secondo obbligo nazionale ISTAT, delle movimentazioni turistiche registrate dalle strutture operanti in Trentino; la gestione dell'autodichiarazione degli alloggi privati affittati ad uso turistico, più di 9.000 alloggi.

In ambito Sport e Turismo è gestita, inoltre, la raccolta digitale delle richieste di contributo/borse di studio inviate da cittadini/organizzazioni attraverso il portale dei servizi online della Provincia autonoma di Trento.

In ambito Commercio l'applicazione di riferimento è il sistema "Impianti di Distribuzione dei Carburanti" che consente la gestione degli impianti di distribuzione carburanti privati, stradali, serbatoi mobili e agricoli della Provincia autonoma di Trento. Attraverso tale sistema sono raccolte anche le dichiarazioni annuali di consumo dei carburanti inviate digitalmente dagli impiantisti. I dati delle dichiarazioni di consumo sono utilizzati ai fini del recupero del gettito delle accise sui carburanti.

In ambito Dipartimento Sviluppo Economico e Lavoro l'applicazione di riferimento è il sistema informativo gestione pratiche aiuti alle imprese, che rappresenta il gestionale in uso presso l'Agenzia Provinciale per l'Incentivazione delle Attività Economiche ed è utilizzato per la gestione e l'erogazione degli incentivi alle imprese.

L'Unità Operativa si occupa, inoltre, dell'erogazione del servizio applicativo Gestione Vigilanza Cooperative, relativo alla gestione di tutte le procedure inerenti alle attività e ai compiti derivanti dall'esercizio delle funzioni di vigilanza svolte dall'Ufficio Registro delle Cooperative della Provincia autonoma di Trento.

L'Unità Operativa presiede anche le attività di dispiegamento e di evoluzione dell'applicazione Mypay, utilizzata dagli Enti della provincia di Trento per la connessione con il nodo nazionale dei pagamenti PagoPA. La progettualità connessa con la diffusione dei pagamenti elettronici ha un forte carattere di trasversalità sui processi di gestione delle entrate degli Enti e richiede pertanto un importante accompagnamento di gestione del cambiamento, sia ai fini di soddisfare gli obblighi normativi di utilizzo di PagoPA sia per rendere più efficiente e moderno l'incasso delle partite creditorie di ciascun Ente. Le attività progettuali sono svolte in sinergia con altri colleghi delle Unità Operative Affari Finanziari e Direzione Generale.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Ambito turismo

E' stata predisposta la funzione di gestione di invio di e-mail massivo alle strutture ricettive ed è stato realizzato un web service per acquisire file C59 da software esterni.

Sono stati apportati al sistema gli adeguamenti necessari per recepire le normative entrate in vigore in corso d'anno, in particolare all'anagrafe turistica e alla classificazione alberghiera.

Ambito commercio

Sono stati attivati, sul portale del Cittadino, i moduli online per l'invio telematico delle dichiarazioni annuali dei quantitativi di carburante erogato da varie tipologie di impianti (stradali, privati, agricoli, cantieri) o prelevati da rivenditori all'ingrosso. Tutte le informazioni raccolte vengono convogliate automaticamente nel sistema informativo della Provincia per la quantificazione delle entrate relative al gettito delle accise sui carburanti.

Ambito Sviluppo Economico

E' stato attivato, sul portale del Cittadino, il modulo online per l'invio telematico della rendicontazione delle spese sostenute dalle imprese per gli avvisi Fondo Europeo Sviluppo Regionale FESR (2-3-4/2017).

Ambito Pagamenti elettronici

Il sistema Mypay, utilizzato per la connessione con il nodo nazionale dei pagamenti PagoPA, è stato aggiornato ed evoluto per migliorare l'usabilità dell'applicazione.

Sono stati organizzati momenti informativi plenari, al fine di comunicare gli aggiornamenti normativi e le modalità di attivazione del progetto.

Dettagli dell'attività

□ Ambito turismo

Sono state recepite le modifiche alla normativa provinciale per l'adeguamento dell'applicazione di gestione dell'anagrafe delle strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere. Inoltre, è stata realizzata una funzionalità per agevolare la comunicazione del Dipartimento verso le strutture ricettive prevedendo la possibilità di inviare e-mail in modo massivo alle strutture che l'utente intende contattare.

Relativamente alla rilevazione della movimentazione turistica è stato realizzato un web service per l'integrazione automatica con i software di Property Management System utilizzati dalle strutture ricettive, evitando l'inserimento manuale delle movimentazioni da parte degli utenti.

Sono stati apportati miglioramenti di user experience in ambito gestione alloggi turistici.

□ Ambito Commercio: dichiarazione online carburante erogato dagli impianti di carburante

Tramite il portale del Cittadino sono state raccolte un totale di 2.283 dichiarazioni telematiche relative ai carburanti erogati da varie tipologie di impianti ripartiti come di seguito elencato:

- impianti di distribuzione ad uso privato (1.130 dichiarazioni);
- impianti stradali di distribuzione di carburante (199 dichiarazioni);
- impianti installati presso cantieri temporanei (926 dichiarazioni);
- impianti riforniti con prelievo da rivenditori all'ingrosso (19 dichiarazioni);
- impianti presso imprenditori agricoli (909 dichiarazioni).

Tutte le dichiarazioni sono state protocollate e inserite automaticamente nel Protocollo Informatico Trentino, mentre le quote carburante dichiarate sono state acquisite automaticamente dal software gestionale del Servizio Provinciale senza alcun bisogno di data entry manuale.

□ Ambito Sviluppo Economico: Rendicontazione online per le Imprese

Le informazioni raccolte dalla rendicontazione online vengono acquisite automaticamente dal sistema informativo a supporto dell'attività di istruttoria ed erogazione, integrata con il protocollo documentale della Provincia. Una volta terminato l'iter di erogazione, tutte le informazioni vengono trasmesse al sistema informativo deputato alle attività di monitoraggio secondo quanto prescritto dalle norme dell'Unione Europea.

Tramite il portale del Cittadino sono state raccolte un totale di 249 rendicontazioni telematiche delle spese sostenute per domande FESR:

- avviso n. 2/2017 - Sostegno agli investimenti in macchinari, impianti e beni intangibili;
- avviso n. 3/2017 - Sostegno per l'acquisto di servizi di consulenza per l'innovazione aziendale;
- avviso n. 4/2017 - Promuovere l'efficienza energetica e l'uso di energia rinnovabile nelle imprese.

I moduli, contenenti le spese di rendicontazione, sono stati protocollati e inseriti automaticamente nel Protocollo Informatico Trentino, mentre i dati relativi alle spese sostenute sono stati acquisiti automaticamente dal software gestionale dell'Agenzia Provinciale per l'Incentivazione delle Attività Economiche (APIAE) senza alcun bisogno di data entry manuale.

Nel corso dell'anno 2019 è stato avviato, inoltre, un progetto di Business Intelligence basato sulla piattaforma leader di mercato Qlik Sense, che consentirà di effettuare analisi avanzate sui ritorni/effetti degli aiuti, dei contributi e delle agevolazioni finanziarie promossi dall'Agenzia.

□ **Ambito Pagamenti elettronici: PagoPA**

Seguendo le linee guida della Provincia autonoma di Trento è stata attivata la campagna di dispiegamento dei pagamenti elettronici presso gli Enti Locali, in collaborazione con il Consorzio dei Comuni Trentini, e presso gli Enti strumentali e le società partecipate, in collaborazione con il Dipartimento Affari Finanziari della Provincia. La partecipazione ai 5 eventi informativi è stata numerosa e ha interessato più di 200 persone.

Sono stati avviati 6 Enti che hanno iniziato a incassare le proprie entrate mediante PagoPA.

L'impegno profuso per interagire con gli applicativi di contabilità degli Enti ha consentito la realizzazione di alcune integrazioni automatiche con il sistema Mypay, che hanno portato all'automazione delle registrazioni contabili e dei processi di quadratura delle entrate degli Enti.

Sono state gettate quindi le basi affinché, nel corso del 2020, più di 300 Enti possano attivare la gestione dei pagamenti elettronici delle entrate utilizzando la piattaforma provinciale Mypay integrata con PagoPA e con le principali soluzioni informatiche utilizzate dagli Enti del territorio.

Il sistema Mypay è stato evoluto per semplificare le attività di sportello degli operatori che gestiscono le entrate degli Enti.

1.2.8. Unità Operativa Istruzione e Cultura

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della gestione della domanda, dell'erogazione e dell'evoluzione di tutti i servizi applicativi rivolti al Dipartimento Istruzione e Cultura. Risponde inoltre del progetto "Registro Unico dei Controlli Provinciali" afferente al Dipartimento Sviluppo Economico, Ricerca e Lavoro.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Sistema informativo integrato della Scuola Trentina

1.200 contratti sottoscritti con firma grafometrica

1.178 domande online di partecipazione concorsi e/o domande di inserimento in graduatoria

1 milione di sms inviati per proposte di contratto di supplenza o comunicazioni alle famiglie

92.420 alunni iscritti nell'Anagrafe Studenti

21.288 iscrizioni online a gennaio-febbraio e a ottobre 2019



Pexels

Sistema Informativo Trentino di Valorizzazione della Cultura

Portale trentino cultura

283.000 utenti

1 milione di pagine visualizzate

Catalogo Bibliografico Trentino

100.000 utenti l'anno

500 operatori bibliotecari o catalogatori attivi

5,6 milioni di copie di libri presenti

180 Biblioteche pubbliche e private collegate

1.515.000 prestiti nel 2019



Sistema Informativo degli Archivi Storici del Trentino

46.345 strutture archivistiche

610.000 documenti storici

6.200 soggetti produttori

725.000 immagini di documenti memorizzate

Dizionario Toponomastico Trentino

206.400 toponimi trentini

36.000 toponimi antichi

Sistema informativo trentino dei Beni culturali

229.685 beni culturali

931.600 immagini o documenti di beni culturali o unità archivistiche

426.878 immagini di beni memorizzate



Pexels

Clienti di riferimento

L'Unità Operativa si rivolge al Dipartimento dell'Istruzione e Cultura della Provincia autonoma di Trento, alle 74 Istituzioni scolastiche provinciali, alle oltre 150 scuole dell'infanzia, alle circa 180 biblioteche, agli oltre 90.000 studenti che frequentano le scuole provinciali.

Ambito delle attività svolte

L'Unità Operativa opera nei diversi ambiti legati alla scuola e alla cultura: dalla didattica, ai servizi online, al personale della scuola, alle biblioteche, ai portali di riferimento.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Nell'anno sono proseguite le attività finalizzate a una progressiva digitalizzazione e dematerializzazione di tutti i processi che coinvolgono le scuole e l'amministrazione provinciale; in particolare si segnala l'estensione del nuovo **registro elettronico di classe** e del docente a circa 40 scuole provinciali; tale sistema, fruibile anche con sistemi di tipo mobile e con la APP dedicata, consente di documentare tutte le attività svolte in classe e di condividere tali informazioni in maniera molto rapida con le famiglie.

E' stato esteso ulteriormente il sistema di **chiamata unica** per l'assegnazione delle supplenze, che consente agli aspiranti docenti di prendere visione online della disponibilità di cattedre e supplenze e di graduarle in base alle proprie preferenze. L'assegnazione degli incarichi viene fatta poi in maniera automatica da un algoritmo che notifica al docente il contratto assegnato.

E' stata rilasciata per sistemi mobile la **APP Registro Unico controlli PAT**, utilizzata durante la campagna estiva dei controlli di condizionalità svolti sul campo da parte dei funzionari del Servizio Agricoltura. L'applicazione mobile alimenta il sistema RUCP la cui finalità è quella di rendere più efficaci ed efficienti le attività di controllo, riducendo nel contempo gli oneri verso le imprese.

L'Unità Operativa Istruzione e Cultura ha proseguito inoltre lo sviluppo di progetti quali le **iscrizioni online** alle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di ogni ordine e grado; le **procedure online di tipo concorsuale del personale** docente e non docente; l'adozione del **nuovo sistema delle biblioteche** provinciali; l'integrazione del **portale Trentino Cultura** con i sistemi di gestione agende ed eventi e manifestazioni dei Comuni di Trento e Rovereto.

Dettagli dell'attività

Ambito didattico

E' proseguita la complessiva attività di revisione ed evoluzione dei sistemi della didattica rivolti alle scuole di ogni ordine e grado della provincia di Trento, compresi i centri di formazione professionale.

Nel corso del 2019 si è completata la sperimentazione del **nuovo registro elettronico** e il sistema è stato esteso a circa 40 Istituzioni scolastiche. Da settembre 2019 alcuni migliaia di docenti hanno eliminato i registri cartacei (registro di classe e registro del docente) e utilizzano esclusivamente il sistema elettronico, fruibile sia tramite PC che tramite tablet. Ai genitori è stata messa a disposizione una APP per consultare assenze, voti e informazioni relative ai propri figli.

Nel corso del 2019 le procedure di **iscrizioni online** sono state estese anche alla scuola dell'infanzia e rappresentano lo strumento principale con cui le famiglie (oltre l'85% per la scuola, oltre il 50% per l'infanzia) compilano la domanda di iscrizione a scuola, in forma completamente digitale, utilizzando la carta provinciale dei servizi oppure il sistema di identità SPID per accedere in forma sicura al sistema.

Sono state evolute ulteriormente le procedure di interscambio con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari per adempiere all'obbligo di controllo della situazione di **conformità vaccinale** degli studenti della

scuola e dei bambini che accedono alla scuola dell'infanzia. Tale sistema consente di avere i dati aggiornati direttamente forniti dall'anagrafe vaccinale provinciale, che è interamente digitalizzata.

Ambito servizi online

Da alcuni anni le procedure di **iscrizione ai concorsi** o di raccolta titoli e aggiornamento graduatorie sono interamente gestite in forma dematerializzata. Grazie a tale sistema migliaia di domande sono pervenute all'amministrazione provinciale in forma completamente elettronica, protocollate automaticamente e acquisite nei sistemi gestionali senza ulteriori necessità di attività operativa.

L'accesso alle procedure per la predisposizione delle domande viene effettuata tramite il portale dei servizi della provincia e consente l'accesso tramite Carta Provinciale dei Servizi oppure SPID. In questo modo anche per gli utilizzatori non è necessario alcun tipo di ulteriore formalità dopo la predisposizione della domanda.

Tra i bandi online più significativi informatizzati nel 2019 si segnalano:

- Domanda contributo Piano di Accumulo per studenti universitari (fase 1 e fase 2)
- Concorso riservato personale non docente – Assistenti Amministrativi Scolastici
- Concorso riservato personale non docente – Assistenti Laboratorio Scolastici
- Concorso riservato Assistenti educatori
- Domanda inserimento elenchi CLIL
- Domanda integrazione dati personale non docente ATA
- Domanda inserimento fuori graduatoria infanzia

Ambito personale

E' stato realizzato il **nuovo sportello del dipendente**, fruibile da tutti i dipendenti provinciali compreso il personale dell'ambito scuola (docente e non docente). Grazie a tale sistema è stata predisposta, come prima sperimentazione, la domanda di part-time del personale docente e del personale infanzia che viene compilata in forma guidata, protocollata e gestita in forma interamente dematerializzata. Oltre 500 le domande complessivamente gestite.

Nel 2019 il sistema di **chiamata unica** è stato utilizzato sia per l'assegnazione degli incarichi di supplenza delle scuole d'infanzia (oltre 700 incarichi assegnati) che, per la prima volta, anche per le supplenze TAD (termine attività didattiche) assegnate dai singoli istituti. Con tale sistema gli aspiranti docenti hanno potuto prendere visione online della disponibilità di cattedre e supplenze, che le scuole hanno la necessità di coprire con incarichi a tempo determinato, e di graduarle in base alle proprie preferenze.

Quando il sistema riceve tutte le preferenze da parte dei docenti, assegna in maniera automatica gli incarichi nel rispetto delle precedenze date dalla posizione di ciascun aspirante docente in graduatoria, nonché delle precedenze previste dalla normativa. L'assegnazione del contratto viene notificata al docente tramite SMS/email.

Oltre duemila aspiranti docenti hanno acceduto e utilizzato il sistema.

Ambito biblioteche

A seguito dell'aggiudicazione della gara europea avvenuta nel corso del 2019, è stato avviato il progetto di migrazione del sistema di gestione delle biblioteche, della durata di un anno, verso il nuovo applicativo che verrà erogato in modalità SAAS (Software as a service). Tale sistema verrà utilizzato da circa 500 operatori delle oltre 180 biblioteche provinciali, che gestiscono oltre 5,6 milioni di copie di libri, oltre 1,5 milioni di prestiti/anno e che complessivamente contano circa 100.000 utenti attivi.

Nell'ambito delle attività ordinarie sono proseguite anche nel 2019 le attività di revisione organizzativa delle biblioteche. In particolare i principali interventi sono stati:

- Creazione Punto Lettura Nave San Rocco (da Biblioteca Mezzocorona);
- Fusione della Biblioteca Pari Opportunità, assorbita dalla Biblioteca della Provincia;
- Creazione della Biblioteca Sanitaria Trentina.

Ambito portali

Il **portale Vivoscuola**, con oltre 2 milioni di accessi/anno, offre un'articolata gamma di servizi, informazioni e curiosità sul mondo della scuola per alunni, docenti e genitori. Nel corso del 2019 è stata ulteriormente arricchita l'area "lavorare nella scuola", che riporta – tra le altre informazioni – anche le graduatorie di Istituto del personale docente e non docente, con l'articolazione per classi di concorso o per tipo di figura professionale, l'elenco dei contratti assegnati dal dirigente scolastico e gli incarichi di supplenze brevi disponibili.

E' stata rivista, inoltre, l'area dell'amministrazione trasparente di ciascuna scuola e la sezione "Apri la scuola", in linea con la scuola in chiaro nazionale.

Sul **portale Trentino Cultura** è stata realizzata la sezione dedicata a Luciano Chailly: i contenuti della collezione Chailly, depositati presso l'Archivio provinciale di Trento dal 2018, sono stati digitalizzati e messi a disposizione di tutti gli utenti del sito, liberamente accessibili per consultazione.

E' stata realizzata l'integrazione tra i sistemi di gestione agenda eventi utilizzati dai Comuni di Ala e Rovereto con il portale TrentinoCultura; in questo modo tutti gli eventi già pubblicati sui siti dei due Comuni vengono inviati automaticamente al portale e resi disponibili ai quasi 300.000 visitatori che ogni anno consultano il sito.

Ambito cultura

E' stato predisposto uno studio di evoluzione del sistema DAM (digital asset management) utilizzato da Provincia di Trento e dalla società partecipata Trentino Marketing.

Il nuovo sistema dovrà consentire la gestione degli oltre 90 terabytes di dati (video, fotografie, immagini e audio) che sono utilizzati sia dai sistemi gestionali dei beni culturali che dai portali provinciali (ufficio stampa, trentino marketing, trentino cultura).

Progetto Registro Unico dei Controlli Provinciali – RUCP

Il progetto si colloca nell'obiettivo più generale di digitalizzazione del sistema pubblico trentino con il fine di rendere più efficaci le attività di controllo diminuendo, nel contempo, gli oneri burocratici per le imprese. In particolare il sistema consente una razionalizzazione dei controlli tramite una più accurata programmazione, evitando duplicazioni e sovrapposizioni, con il minor impatto per l'impresa e garantendo nel contempo il presidio dell'interesse pubblico.

Nel corso del 2019 è stata messa in produzione sia la versione "desktop" del sistema pianificazione e monitoraggio dei controlli sia la versione "mobile": i controllori provinciali, dotati di un tablet e dell'applicazione, hanno utilizzato il sistema per l'automatizzazione dei controlli di condizionalità che annualmente il Servizio Agricoltura, per conto dell'organismo pagatore APPAG, effettua presso le Aziende Agricole

In questo modo tutte le attività sono state svolte predisponendo direttamente durante la fase di controllo e sopralluogo il verbale di controllo, che poi viene inviato tramite PEC all'impresa.

Il sistema è già interfacciato con le basi dati della Camera di Commercio.

Sono state avviate, inoltre, le attività finalizzate alla gestione dei controlli basati sulla valutazione dei rischi, collaborando con OCSE che ha ricevuto l'incarico dalla Commissione EU, selezionando la Provincia di Trento come territorio campione.

1.2.9. Unità Operativa Territorio, Agricoltura, Protezione Civile, Reti di emergenza

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa è responsabile della domanda, della gestione ed evoluzione dei servizi applicativi erogati per gli ambiti Territorio, Agricoltura, Protezione Civile e reti di emergenza. Quest'ultima garantisce l'evoluzione, la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture fisiche e tecnologiche di rete radio per gli operatori della Protezione Civile e per la gestione dei servizi di comunicazione a supporto delle strutture di emergenza operanti sul territorio provinciale.

Garantisce il presidio e il supporto continuativo delle infrastrutture e dei servizi tecnologici a supporto della Centrale Unica di Emergenza e del CUR NUE 112.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Servizio per la Gestione dei Procedimenti del Territorio – GPTER

30.000 pratiche gestite a sistema

2.400 utenti

Portale Geocartografico Trentino

21.000 accessi in media al mese tramite il Web GIS Trasversale

Sistema Informativo Agricoltura Provinciale (SIAP)

7 moduli applicativi

12.000 aziende gestite a fascicolo

4 Centri di Assistenza Agricola (Coldiretti, Acli, Cia, ATS)

6 Servizi provinciali coinvolti

4.500 Domande Uniche

3.500 Domande PSR Superficie per un totale di circa 5.000 operazioni

Bandi PSR Strutturali completamente on-line

Bandi Legge 4 – Certificazione Biologico

8.000 Domande UMA

900 Domande DUV/DPV

60 milioni di Euro il volume complessivo di contributi erogati nel 2019

Rete TETRANET sistema di protezione civile del trentino

119 siti dislocati sul territorio provinciale, dei quali 84 diffondono il segnale radio e 26 sono utilizzati per il transito dei collegamenti di dorsale e 9 ri-diffondono il segnale esterno in gallerie (stradali e ferroviarie) e all'Ospedale di Arco

4.647 radioterminali distribuiti al sistema della Protezione Civile del Trentino

212.367 chiamate risposte alla CUR NUE 112 (tempo medio di attesa 3,9 sec.)

reperibilità tecnica H24 per 365 giorni all'anno



Pexels



Pexels



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

L'Unità Operativa è responsabile dell'erogazione ed evoluzione dei servizi applicativi rivolti ai seguenti dipartimenti:

- Dipartimento Territorio, Ambiente, Energia e Cooperazione
- Dipartimento Protezione Civile

- Dipartimento Agricoltura, Foreste e Difesa del suolo

e di conseguenza alle strutture afferenti a questi dipartimenti, di cui si segnalano in particolare per l'attività svolta nel 2019:

- Agenzia Provinciale per i pagamenti
- Agenzia Provinciale per la protezione dell'ambiente
- Agenzia Provinciale per le risorse idriche e l'energia
- Servizio Bacini montani
- Servizio Foreste e fauna
- Servizio Urbanistica e tutela del paesaggio
- Servizio Autorizzazioni e valutazioni ambientali
- Servizio Prevenzione Rischi e CUE
- Servizio Geologico
- Servizio Antincendi

La definizione delle attività e obiettivi progettuali viene effettuata a seguito di un continuo confronto con gli stakeholder provinciali e, in particolare, con i dirigenti delle strutture dei tre dipartimenti.

Ambito delle attività svolte

Gli ambiti applicativi seguiti dall'Unità Operativa riguardano vari settori degli ambiti territorio, agricoltura e Protezione Civile.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Per quanto riguarda l'ambito dell'Agricoltura, è proseguito il progetto di reingegnerizzazione dei moduli che costituiscono il Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP), migliorando le funzionalità e l'usabilità degli applicativi. Con riferimento allo scambio di dati a livello Nazionale, sono proseguite le periodiche attività di estrazione dati e di rendicontazione, così come di supporto alle attività di audit decise dagli enti finanziatori.

Con riferimento all'ambito relativo alla gestione dei procedimenti territoriali, piattaforma informatica denominata GPter, sono stati migliorati i servizi di integrazione trasversali, per aumentarne l'efficacia, vista la forte necessità di questo settore sulla formalizzazione dei procedimenti, con una particolare attenzione al front-end messo a disposizione dell'utente finale.

Per quanto riguarda la pianificazione urbanistica, nel 2019 è stata approvata la nuova norma di legge che prevede l'approvazione in via esclusivamente digitale dei piani regolatori, per questo motivo si stanno adattando le piattaforme informatiche già utilizzate dal Servizio Urbanistica per la gestione dell'iter di piano.

Presso il Dipartimento Protezione Civile è stato avviato lo studio di un nuovo sistema informativo integrato che unisce la banca dati relativa alla pianificazione di protezione civile con gli strumenti di gestione delle emergenze.

L'Unità dedicata alle reti di emergenza implementa, sviluppa e gestisce le reti per le comunicazioni "mission critical" della Provincia autonoma di Trento e degli altri Enti coinvolti nel Sistema Trentino dell'Emergenza e della Protezione Civile di tutto il territorio provinciale, l'attività prevalente ha riguardato la gestione della rete TETRANET.

Dettagli dell'attività

- ✓ **Ambiente e Territorio**

□ **Sistema Informativo Agricolo Provinciale (SIAP)**

E' il sistema informativo con cui la Provincia autonoma di Trento, tramite l'Agenzia Provinciale per i Pagamenti (APPAG), implementa le politiche europee di aiuto alle aziende agricole del territorio.

Nel 2019 è proseguito l'ambizioso progetto di reingegnerizzazione dei moduli che costituiscono il sistema informativo dell'agricoltura, migliorando le funzionalità e l'usabilità degli applicativi.

Il progetto è coordinato da un gruppo di lavoro dedicato che, grazie ad un confronto costante con i referenti dell'Agenzia Provinciale per i Pagamenti e del Dipartimento Agricoltura Foreste e Difesa del suolo, definiscono le scelte e gli interventi sugli applicativi per migliorare sempre di più le funzionalità offerte, attingendo servizi da diversi fornitori, locali e nazionali.

In particolare, nel corso del 2019 sono stati realizzati/progettati i seguenti applicativi sulla nuova piattaforma tecnologica:

- modulo per il pagamento dell'istruttoria saldi domanda unica per la campagna 2018;
- modulo per il pagamento dell'istruttoria anticipi domanda unica per la campagna 2019;
- modulo per la gestione delle utenze secondo la normative previste dal GDPR;
- modulo per la presentazione della domanda di certificazione antimafia;
- modulo per la gestione dell'istruttoria antimafia e la comunicazione con la banca dati nazionale;
- prototipo per la consultazione da mobile delle pratiche relative all'istruttoria della domanda unica;
- analisi e progettazione della nuova piattaforma geografica a supporto dei pagamenti in agricoltura.

□ **Servizio per la Gestione dei Procedimenti del Territorio - GPter**

Il sistema mette a disposizione degli utenti, prevalentemente professionisti e aziende, i servizi relativi alle richieste di autorizzazione di carattere ambientale, di concessione sul demanio pubblico, ma anche le applicazioni di condivisione della pianificazione territoriale, di tipo urbanistico e forestale.

E' un sistema utilizzato quotidianamente da una decina di strutture provinciali, che in questo modo tracciano tutto l'iter procedurale in maniera esclusivamente digitale.

Sono stati migliorati i servizi di integrazione trasversali, per aumentarne l'efficacia, vista la forte necessità di questo settore sulla formalizzazione dei procedimenti, con una particolare attenzione al front-end messo a disposizione dell'utente finale.

Il sistema centrale di GPter è stato aggiornato per:

- nuove funzionalità di gestione della fusione dei Comuni per creare contestualmente la volturazione degli atti;
- definizione del calcolo automatico della data di conclusione del procedimento con aggiornamento automatico rispetto agli eventuali periodi di sospensione;
- integrazione del processo "libro firma P.I.Tre." con il sistema di protocollo federato;

Il modulo di Gestione delle Autorizzazioni Ambientali è stato evoluto per:

- nuove funzionalità di gestione della conferenza dei servizi;
- adeguamento delle funzioni per l'attivazione e disattivazione dei sistemi radianti autorizzati tramite SCIA per lo sportello campi elettromagnetici;

- migliorare i procedimenti delle pratiche di VIA.

Il modulo di Gestione della Pianificazione Forestale è stato implementato ulteriormente per la gestione degli schianti avvenuti durante la fase di maltempo che ha colpito la Provincia autonoma di Trento a fine ottobre 2018 (VAIA).

□ **Webgis per la pubblicazione dei dati geografici**

E' il punto di accesso principale per la diffusione e la condivisione delle informazioni geografiche relative al territorio della Provincia autonoma di Trento e consente la fruizione dei servizi in maniera multicanale.

Il portale presenta numerosi temi diversi, distinti per ambito di interesse, così da facilitare la consultazione all'utente finale, che può essere un semplice cittadino così come un professionista del settore.

Da più di un anno il portale registra la crescita costante degli accessi, arrivando ad una media mensile di circa **21.000 accessi**.

Nel 2019 sono stati pubblicati i dataset relativi a:

- Piste ciclabili (Viabilità e Turismo)
- Piano cave e Concessioni minerarie (Minerario)
- Sondaggi geognostici(Geologia)
- Nuove aree con potenziale pericolo di valanghe (Meteotrentino) – relative a VAIA
- Sentieri danneggiati (Turismo) – relativi a VAIA

□ **Servizi di comunicazione per la Protezione Civile**

L'attività prevalente riguarda la gestione della rete TETRANET con un presidio di manutenzione ordinaria e preventiva sugli impianti. Gli interventi salienti riguardano:

- analisi e risoluzione di circa 2.100 segnalazioni di allarme, effettuate in parte da remoto, in parte dal personale della struttura e in parte dal fornitore;
- manutenzione della rete, per la quale si sono eseguite circa 225 visite ordinarie preventive sulle componenti infrastrutturali di trasmissione (parte radio e di antenna) e di alimentazione e condizionamento;
- aggiornamento dei ponti radio;
- gestione della rete analogica 118 (Servizio di Urgenza ed Emergenza medica);
- avvio del progetto per la migrazione del sistema analogico 118 su rete digitale TETRA;
- gestione e programmazione dei terminali e delle radio fisse per la loro prossima installazione in tutte le caserme dei VVF volontari;
- reporting mensile sullo stato dell'arte al Servizio Prevenzioni Rischi;
- gestione della rete del Soccorso Alpino e manutenzione dei sistemi di alimentazione;
- gestione infrastrutturale della rete telecamere elicotteri e Servizio Dighe;
- attivazione del collegamento della stazione radio-base mobile TETRA mediante link satellitare;
- interventi di rafforzamento (ponte radio e fibra ottica) della rete Sismica Provinciale;
- progettazione della nuova sala mobile della Protezione Civile di Trento.

1.2.10. Unità Operativa Portali e servizi al cittadino

Di cosa si occupa

L'Unità Operativa realizza e gestisce portali per consentire a cittadini e imprese la relazione digitale con la Pubblica Amministrazione trentina, in sicurezza con i sistemi di accesso quali la Carta Provinciale dei Servizi e il Sistema Pubblico di Identità Digitale.

L'Unità Operativa sviluppa, in affiancamento alle strutture provinciali di riferimento, tematiche trasversali a supporto dell'attuazione dei disposti in materia di trasparenza, supporto alla predisposizione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza della Provincia autonoma di Trento, supporto in materia di partecipazione attiva dei cittadini, attuazione dei processi elettorali.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Portale dei servizi online del sistema pubblico trentino

80 servizi

866.649 accessi al portale:

- **390.904** con Carta Provinciale dei Servizi
- **377.860** con Security Card
- **1.575** con app OTP PAT
- **96.310** con SPID

89.113 utenti registrati nel 2019

Carta Provinciale dei Servizi

- **300.551** carte attivate dal 2011 a dicembre 2019
- **24.271** carte attivate nel 2019
- **146.858** carte attive (valide per l'utilizzo) a dicembre 2019

SPID, Sistema Pubblico di Identità Digitale

35.571 utenti SPID entrati almeno una volta nel portale fino a dicembre 2019

Portale Amministrazione trasparente

<https://trasparenza.provincia.tn.it>

16.000 accessi alla piattaforma

9.800 utenti hanno visitato la piattaforma

Accesso civico

https://provinciaditrento.portaleamministrazionetrasparente.it/pagina770_accesso-civico.html

2.188 domande di accesso documentale

4 domande di accesso civico

115 domande di accesso civico generalizzato

2 istanze di riesame

Partecipazione

<https://iomap.partecipa.tn.it/>

55 processi partecipativi

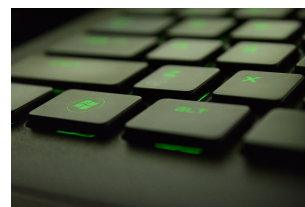
Elezioni

<https://elezioni.provincia.tn.it/>

3 Elezioni provinciali

2 Elezioni di Comunità

2 Referendum



Pexels



Pexels



Pexels

Clienti di riferimento

I clienti di riferimento sono i cittadini, le imprese, la Provincia autonoma di Trento, il Consiglio Provinciale, la Regione autonoma Trentino-Alto Adige.

Ambito delle attività svolte

Gli ambiti seguiti dall'Unità riguardano i portali e i servizi online a cittadini e imprese, l'Amministrazione Trasparente, la Partecipazione attiva dei cittadini e degli Enti Locali, la gestione degli iter politici dal Consiglio della Provincia autonoma di Trento, le attività inerenti le soluzioni tecnico-organizzative per la gestione delle Elezioni.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

E' proseguita la gestione del portale www.servizionline.trentino.it e lo sviluppo di 22 nuovi servizi online negli ambiti bandi e concorsi, iscrizioni scolastiche e domande di contributo. L'identità digitale per l'accesso ai servizi è garantita dalla Carta Provinciale per i Servizi e dal sistema SPID.

E' stato messo online il portale "Amministrazione Trasparente" finalizzato alla pubblicazione dei dati di cui alla griglia ANAC. La soluzione applicativa, acquisita in riuso garantisce l'interoperabilità tra banche dati provinciali, il collegamento con banche dati nazionali di settore, il caricamento delle informazioni nella propria base dati in modalità sia automatica che manuale e il collegamento con sezioni del sito istituzionale della Provincia autonoma di Trento o altri siti istituzionali ove sono rinvenibili dati oggetto di pubblicazione obbligatoria.

Con riferimento all'Accesso civico è stata predisposta la soluzione tecnologica a supporto della compilazione automatica del Registro degli accessi, contenente le informazioni relative alle richieste di accesso documentale, accesso civico e civico generalizzato indirizzate alle Strutture provinciali.

Sul tema *Partecipazione* il 2019 ha visto la prosecuzione e/o attivazione di processi partecipativi, in particolare per gli *Stati generali della montagna* e per il *Consiglio per il sistema educativo provinciale*.

Sono state avviate le attività di messa a punto del Sistema informativo elettorale richieste dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige a supporto delle prossime elezioni Amministrative 2020.

Nel 2019 la Società ha predisposto l'analisi e la realizzazione prototipale della soluzione tecnologica a supporto della gestione degli atti politici e degli organi del Consiglio Provinciale, integrando informazioni relative ai processi.

In ultimo, con riferimento al Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) della Provincia autonoma di Trento è stata avviata l'analisi e la relativa fattibilità tecnico-economica della soluzione di interoperabilità tra il sistema di scambio elettronico dei dati dell'Autorità di gestione e il sistema di contabilità.

Dettagli dell'attività

✓ Sistema Pubblico di Identità Digitale – SPID

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale - SPID è la soluzione promossa dal Governo per accedere ai servizi online di tutta la Pubblica Amministrazione italiana con un'unica identità digitale, utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

La Provincia autonoma di Trento ha sottoscritto a fine 2016 la Convenzione con AgID per l'adesione a SPID, con la quale ha assunto anche il ruolo di intermediario tecnologico.

I soggetti pubblici trentini che offrono servizi online, firmando l'Accordo di servizio per l'utilizzo dell'infrastruttura di accesso ai fini dell'adesione a SPID con la Provincia, usufruiscono della stessa porta di accesso AdC – Autenticazione del Cittadino ai servizi, gestita dalla Società, per il tramite della Tessera

Sanitaria/Carta Provinciale dei Servizi attivata allo sportello (con le modalità di accesso in mobilità, Security Card e app OTP PAT, per la consultazione) piuttosto che del Sistema Pubblico di Identità Digitale SPID, disponibile da gennaio 2017.

Ad oggi sono stati firmati 11 accordi con: Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, ITEA, Opera Universitaria, Trentino Sviluppo e 7 Comuni (Campodenno, Dambel, Dro, Predaia, Rovereto, Sanzeno e Trento).

Sono stati completati, inoltre, i test di autenticazione con i nuovi soggetti abilitati a rilasciare le identità digitali SPID (identity provider).

Nel settembre del 2019 la Provincia autonoma di Trento ha stipulato una convenzione con Lepida (società inhouse della regione Emilia Romagna) per attivare in via sperimentale sul territorio trentino alcuni sportelli LepidaID, con l'obiettivo di stimolare ulteriormente la diffusione di identità digitali SPID in Trentino.

Da gennaio 2018 a dicembre 2019 oltre 22.700 cittadini hanno utilizzato le proprie credenziali SPID per accedere almeno una volta ai servizi online offerti dal territorio trentino (a dicembre 2018 erano circa 15.000).

✓ ***Il portale dei servizi online del sistema pubblico trentino***

Il portale dei servizi online www.servizionline.trentino.it, attivo dal 2011, consente a cittadini e imprese un rapporto veloce e diretto con la Pubblica Amministrazione trentina.

Il portale espone i servizi online di molti Enti del territorio, che hanno formalizzato l'utilizzo della porta di accesso condivisa, diventando quindi un vero e proprio catalogo di servizi online offerti dal sistema pubblico trentino, a cui si aggiungono i servizi di Enti erogatori nazionali quali INPS, Agenzia delle Entrate, ecc..

Il portale raccoglie oggi oltre 80 servizi, presentati in maniera uniforme per garantire omogeneità e familiarità nell'utilizzo, suddivisi in molteplici ambiti per aree tematiche e descritti nel dettaglio, indicando i vari passi da fare per poterne usufruire.

Questi i nuovi servizi online attivati sul portale nel 2019, suddivisi per ambito:

Bandi e concorsi

9 concorsi per il personale, gestiti in modo telematico e promossi dal Dipartimento Organizzazione, Personale e Affari generali della Provincia autonoma di Trento, con l'invio di 1.203 domande di iscrizione online

Infanzia, scuola e formazione

- iscrizioni online anno scolastico 2019-2020, con 11.844 moduli di iscrizioni trasmessi
- iscrizioni online scuola dell'infanzia 2019-2020, con 10.142 domande trasmesse
- elezione Consiglio Sistema Educativo Provinciale, che ha visto 534 utenti utilizzatori che si sono autenticati al sistema utilizzando la CPS oppure SPID
- domanda online di contributo per il sostegno agli studi post-diploma, con l'invio di 158 moduli
- 6 concorsi dedicati al personale del mondo della scuola gestiti in modo telematico e promossi dal Dipartimento Conoscenza della Provincia autonoma di Trento, con l'invio di 1.178 domande di iscrizione online.

Nel corso del 2019, 89.113 cittadini si sono registrati al portale almeno una volta utilizzando la propria identità digitale (in aumento del 15% rispetto al valore registrato nel 2018).

Gli accessi al portale registrati nel corso dell'anno sono stati 880.466 (+6% sul 2017).

Per quanto riguarda l'utilizzo della modulistica online, nel 2019 sono stati scaricati dal portale 32.559 moduli (+12% rispetto al valore registrato nel 2018), con una percentuale di conclusione della procedura online che raggiunge oltre l'88% sul totale (ovvero accedere con la CPS attivata o SPID; scaricare il modulo sul pc e compilarlo oppure compilare il form web online; inviare il modulo tramite il portale). Tra i moduli più utilizzati, le iscrizioni all'elenco telematico imprese, l'invio delle notifiche preliminari cantieri edili, le richieste di abilitazione per acquisto e utilizzo prodotti fitosanitari.

✓ **Amministrazione Trasparente**

Con riferimento alle attività finalizzate ad ottemperare al Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (*"Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*) e alla Legge Provinciale 30 maggio 2014, n. 4 (*Disposizioni riguardanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni e modificazione della legge provinciale 28 marzo 2013, n. 5*) la Società ha predisposto la soluzione applicativa "Amministrazione Trasparente" per la Provincia autonoma di Trento a supporto della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in conformità alle specifiche e alle regole tecniche di cui al citato decreto e nel rispetto di quanto previsto nelle Linee Guida di ANAC (deliberazione 28 dicembre 2016, n. 1310 e relativo allegato *"Elenco degli obblighi di pubblicazione"*).

Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2019 – 2021 ha programmato gli obiettivi strategici relativi all'implementazione effettiva della piattaforma tecnologica per assicurare il miglioramento e l'aumento dei flussi informativi ai fini della pubblicazione dei documenti, dei dati e delle informazioni nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale. L'incremento della trasparenza richiede altresì il potenziamento dell'accessibilità a documenti e informazioni, coinvolgendo maggiormente i cittadini, consentendo un "controllo diffuso" e una maggiore partecipazione alla vita amministrativa.

Oltre a servizi professionali di formazione per tutti i referenti delle strutture provinciali ottemperanti alla norma, viene garantita una costante azione di monitoraggio anche statistico, al fine di conoscere il grado di utilizzo della nuova sezione Amministrazione Trasparente e il grado di interesse per le informazioni pubblicate. Tali dati hanno confermato infatti la crescente esigenza di trasparenza, nonché la centralità di tale misura di prevenzione della corruzione quale strumento idoneo a garantire forme diffuse di controllo sul perseguimento dei fini istituzionali.

I dati statistici di maggior interesse, relativi agli accessi a <https://trasparenza.provincia.tn.it> a partire dal 17 ottobre 2019 al 31 dicembre 2019, possono essere sintetizzati come segue:

- accessi totali alla piattaforma: poco più di 16.000, distribuiti in prevalenza sul Trentino (11.000) e, a seguire, su Veneto (1.600), Lombardia (1.500), Lazio (500) ed Emilia (poco più di 400);
- singoli utenti che hanno visitato la piattaforma: 9.800, con una distribuzione media di 217 accessi al giorno e attivati in prevalenza da PC (oltre 70%), in misura minore da mobile (27%) e marginale da tablet (3%);
- le sezioni maggiormente visitate hanno riguardato il Personale - Titolari di incarichi dirigenziali (3.800 visualizzazioni), l'Organizzazione-Articolazione degli uffici (2.300 visualizzazioni) e gli Enti controllati (1.400 visualizzazioni).

✓ **Accesso civico**

Il registro pubblicato in Amministrazione Trasparente contiene l'elenco delle richieste di accesso e il relativo esito e persegue una pluralità di scopi:

- semplificare la gestione delle richieste e le connesse attività istruttorie;
- favorire l'armonizzazione delle decisioni su richieste di accesso identiche o simili;

- agevolare i cittadini nella consultazione delle richieste già presentate;
- monitorare l'andamento delle richieste di accesso e la trattazione delle stesse.

Questi i numeri del 2019:

- Domande di accesso documentale n. 2.188
- Domande di accesso civico n. 4
- Domande di accesso civico generalizzato n. 115
- Istanze di riesame n. 2

✓ **Progetto per la partecipazione attiva dei cittadini**

La Società ha predisposto specifici servizi e strumenti a supporto delle politiche in materia di cultura della partecipazione, impegno civico e partecipazione dei cittadini alla società civile in attuazione della disciplina locale e provinciale di cui alla LP 3/2006. *IoPartecipo*, *IoRacconto*, *IoVoto* e *IoSostengo* rappresentano le soluzioni informatiche per la partecipazione online adottate dalla Provincia autonoma di Trento: *IoPartecipo* e *IoRacconto* sono le piattaforme tecnologiche per aiutare a costruire il percorso delle idee: piani, guide, tavoli di confronto e di coordinamento, programmi, temi e interessi comuni, politiche e indirizzi per le Amministrazioni e per i cittadini; *IoVoto* è la piattaforma provinciale finalizzata all'automazione digitale dei procedimenti elettorali; *IoSostengo* è la piattaforma provinciale per la raccolta online di fondi e donazioni da destinare a un progetto creativo, di business oppure no profit, quale strumento per promuovere l'innovazione e il cambiamento sociale.

L'Osservatorio provinciale per la partecipazione, si basa sulla specifica soluzione *IoMap*, con la finalità di assicurare un punto unico di riferimento e un supporto alle azioni di monitoraggio costante delle varie esperienze presenti sul territorio locale e nazionale nel settore della partecipazione e dei processi partecipativi, ponendosi come strumento di conoscenza e valorizzazione della democrazia partecipativa.

Il 2019 ha visto la prosecuzione e/o attivazione di processi partecipativi in particolare per:

- *Stati generali della montagna*: un percorso partecipativo che raccogliendo le istanze dei territori per elaborarle in un piano di proposte strategiche per la valorizzazione della montagna ha contribuito alla predisposizione delle *Linee guida per il Programma di Sviluppo Provinciale della XVI legislatura* e al *Documento di economia e finanza provinciale (DEFP) 2020-2022*;
- *Consiglio per il sistema educativo provinciale*: un progetto in attuazione dell'art. 39 della Legge Provinciale sulla scuola (7 agosto 2006, n.5) che istituisce il Consiglio quale organo di partecipazione e di rappresentanza delle componenti della comunità scolastica.

Questi i numeri: 55 processi partecipativi gestiti tramite le piattaforme provinciali in Trentino (43 aperti, 12 conclusi), di cui 11 di Partecipazione, 20 di Storytelling, 24 del Sito della partecipazione.

✓ **Servizio SIE – Sistema Informativo Elettorale**

Il Sistema Informativo Elettorale realizzato dalla Società mette a disposizione dei soggetti istituzionali (Provincia autonoma di Trento, Regione Autonoma Trentino-Alto Adige e Comuni) i servizi applicativi a supporto delle fasi di gestione delle varie tipologie di tornate elettorali (provinciali, comunali, referendarie, di comunità), a partire dalla raccolta, elaborazione e spoglio dei dati elettorali.

Per i soggetti di controllo Ufficio Elettorale della Regione e degli Uffici Centrali Circoscrizionali, mette a disposizione i servizi applicativi a supporto delle attività di verifica delle operazioni elettorali in fase di ufficializzazione, consolidamento dei dati nei sistemi informativi e chiusura dell'elezione.

Il sistema offre inoltre componenti architetture e sistemistiche atte a offrire la massima garanzia di sicurezza dei flussi informativi gestiti sia nelle componenti di back-office per la raccolta e l'elaborazione dei dati elettorali, sia nelle soluzioni infrastrutturali di *Disaster Recovery e Business Continuity*.

I servizi offerti rappresentano la soluzione per la diffusione dei dati in tempo reale, ad utilizzo delle testate giornalistiche e dei broadcaster radiotelevisivi locali e nazionali, sia negli ambienti desktop che mobile e tablet.

La Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ha richiesto l'attivazione dei servizi elettorali in occasione delle prossime elezioni Amministrative 2020 per rinnovare i sindaci e i consigli comunali in 158 Comuni del Trentino.

1.2.11. Innovazione e prototipazione

Di cosa si occupa

La struttura sostiene la componente di innovazione nei progetti delle altre strutture aziendali in coerenza con le linee evolutive che si affermano nel panorama dell'ICT e con le disposizioni emanate da Agid.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Sono state svolte iniziative che hanno approfondito temi e utilizzo di tecnologie quali Blockchain, Internet of Things e ChatBots. In particolare sono state sviluppate delle progettualità per la gestione della sicurezza negli spazi comuni delle case popolari, l'assistenza vocale a supporto delle segnalazioni degli inquilini, l'ottimizzazione dei consumi energetici all'interno degli edifici della Pubblica Amministrazione e un sistema per l'assistenza e il telemonitoraggio domiciliare a favore dei soggetti più fragili, in grado di garantire un supporto proattivo fondamentale a sostegno di individui e famiglie.

Dettagli dell'attività

Supporto Attuazione Piano Triennale

Nell'ambito del piano triennale è stata affrontata la possibilità di sperimentare "IO-Italia" per creare un modello collaborativo in linea con le disposizioni di Italia Digitale formulate dal Team per la Trasformazione digitale del Governo.

"IO-Italia" è il progetto che realizza l'App dei servizi pubblici per mettere il cittadino in grado di gestire il rapporto con le Pubbliche Amministrazioni. Attraverso la nuova app, ogni utente può chiedere servizi, effettuare pagamenti, ricevere comunicazioni, messaggi e promemoria. L'app si basa sulla possibilità di integrare altri sistemi, già in funzione presso le Pubbliche Amministrazioni, valorizzando l'esperienza del cittadino.

Trentino Digitale, con Provincia autonoma di Trento, Fondazione Bruno Kessler, Comune di Trento e Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, ha verificato la fattibilità di realizzare uno strato di interfacciamento, middleware, verso IO-Italia al fine di diventare i primi interlocutori sul territorio, mediatori tecnologici e facilitatori verso il Team Digitale.

L'Ecosistema Cloud Trentino

Sempre nell'ambito del piano Triennale la Società ha collaborato al gruppo di lavoro costituito da Fondazione Bruno Kessler, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Comune di Trento e Provincia autonoma di Trento, mirato a definire un modello di infrastruttura ICT (Cloud Computing) che consenta di disporre, tramite internet, di un insieme di risorse di calcolo che possono essere velocemente offerte come un servizio.

Il Cloud Computing rappresenta un grande cambiamento rispetto alla visione tradizionale introducendo una serie di vantaggi significativi per la realizzazione e gestione dei sistemi ICT nella PA.

La Blockchain nella PA

Assinter Italia con il supporto di Gartner Group ha costituito un gruppo mirato a introdurre la tecnologia blockchain sia all'interno del mercato privato, che in quello della Pubblica Amministrazione.

E' stata intrapresa un'analisi interna alle Società per valutare il grado di confidenza rispetto a questa tecnologia di frontiera e sono state valutate l'applicabilità e le prospettive di implementazione.

Particolare attenzione è stata posta sull'impiego della suddetta tecnologia per l'ottimizzazione dei processi interni alla PA, sfruttando la potenza degli Smart Contract (accordo digitale tra le parti interessate).

L'obiettivo sotteso è di ridurre il numero di attori coinvolti all'interno dei processi decisionali e di ridurre così la conflittualità parallelamente all'aumento della fiducia tra gli attori del processo.

Lo studio effettuato ha permesso di mettere in particolare attenzione la delicatezza e complessità che assume la sfera della privacy nella fase della progettazione di un servizio basato su tecnologia blockchain.

Internet of Things - IoT

In continuità con il precedente anno, nel 2019 sono stati portati avanti alcuni studi mirati a identificare le principali piattaforme IoT presenti sul mercato.

All'enorme mole di dati prodotta dai sensori e veicolata da tali piattaforme vengono applicati strumenti di business intelligence e intelligenza artificiale capaci di fornire indicazioni di intervento operativo e di governo su tutta una serie di fenomeni operativi che interessano le condizioni ambientali e la vita dei cittadini.

Altra attività svolta è stato il confronto tra le principali tecnologie di comunicazione (quali sigFox, LoRa, NB-IoT, 5G) nella prospettiva di arrivare ad una co-esistenza come scenario più probabile.

Sono stati portati avanti due progetti. Il primo, mirato ad ottimizzare la gestione di spazi comuni delle case popolari, attraverso la videosorveglianza intelligente e l'impiego di sensoristica per il monitoraggio della temperatura all'interno dell'appartamento. Il secondo, legato all'ottimizzazione dei consumi energetici all'interno degli edifici della Pubblica Amministrazione.

Su questo secondo progetto è stata attivata la collaborazione di stagisti laureandi in economia e in informatica.

Intelligenza Artificiale e ChatBots

Trentino Digitale è stata attiva sul tema AI (Artificial Intelligence) e ML (Machine Learning) attraverso alcune sperimentazioni in campo realizzate con tecnologia chatbot su dispositivi mobile (piattaforma Telegram) in abbinamento con le tecnologie di indicizzazione intelligente di testi per la realizzazione di servizi quali la ricerca intelligente (es. applicate a FAQ).

Sono state fatte alcune sperimentazioni con ITEA, Trentino Sviluppo e nel progetto europeo GREENCYCLE.

Su questo tema, all'interno dell'evento Opendata Hackabot 2019 (www.odhb.net), Trentino Digitale ha supportato la Provincia autonoma di Trento per la realizzazione di vari chatbot prototipali da parte di gruppi di studenti con il coinvolgimento anche di alcune aziende del territorio.

Monitoraggio Soggetti Fragili studio di fattibilità di welfare 6.0

Lo studio di fattibilità ha contemplato la realizzazione e gestione di un sistema centralizzato per l'assistenza e il telemonitoraggio domiciliare a favore dei soggetti più fragili, in grado di garantire un supporto proattivo fondamentale a sostegno di individui e famiglie, svolgendo così un'importante funzione pubblica, anche in termini di inclusione sociale.

Il nuovo sistema si differenzia rispetto ad analoghe soluzioni tecnologiche per la sicurezza e i servizi agli individui perché prevede:

- un'interazione attiva (non solo in caso di bisogno emergenziale o di lancio dell'allarme al momento del bisogno) attraverso un sistema di videochiamata, eventualmente veicolato anche da APP,

integrato da sensoristica, domotica e controllo da remoto, adattabile anche alle reti 5G quando saranno rese realmente operative e sufficientemente diffuse;

- la possibilità di mettere a sistema imprese, associazioni del terzo settore e associazioni di volontariato favorendo la programmazione degli interventi, lo sviluppo di sinergie ed economie, ampliando gli ambiti di intervento e il numero degli assistiti.

1.2.12. Unità Operativa Laboratori Digitali

Di cosa si occupa

La struttura si connota come un laboratorio di sviluppo le cui risorse sono allocate a contesa sui progetti delle Unità Operative.

L'Unità di innovazione Laboratori Digitali è principalmente focalizzata sulla progettazione e realizzazione di soluzioni digitali attraverso lo sviluppo di sistemi informativi e componenti software applicative sia per i nuovi servizi sviluppati da Trentino Digitale che per l'evoluzione tecnologica funzionale dei servizi già in erogazione.

Ambito di attività

L'Unità, avvalendosi anche di risorse esterne, garantisce supporto tecnico specialistico alle esigenze manifestate dalle Unità Operative e collabora con la Direzione Tecnica per il dispiegamento dei sistemi informativi sulle relative infrastrutture. Rappresenta quindi un punto di riferimento per tutte le esigenze tecniche relative agli sviluppi e alla corretta erogazione dei servizi.

In riferimento all'ingaggio delle risorse esterne, l'Unità svolge attività di contract management centralizzando, ove possibile, le esigenze trasversali espresse dalle Unità Operative attraverso la definizione delle specifiche, la collaborazione con la Direzione Acquisti e il monitoraggio dell'esecuzione dei relativi contratti.

Nell'ambito delle attività di sviluppo software e in coerenza con le architetture di riferimento del SINET, l'Unità definisce le architetture applicative, informative e tecnologiche da utilizzare nei sistemi informativi e ne cura l'evoluzione nel tempo assicurandone un continuo aggiornamento agli standard di riferimento.

L'Unità offre supporto per l'individuazione delle metodologie più adatte per la gestione dei progetti e per lo sviluppo del software oltre che dei relativi strumenti a supporto e ne diffonde l'uso presso le Unità Operative della Direzione Servizi anche attraverso la definizione di specifici percorsi formativi in collaborazione con la Direzione Personale.

Sintesi delle attività svolte nel 2019

Le attività di sviluppo seguite dall'Unità hanno visto il proseguimento dell'implementazione, della formazione e della diffusione delle conoscenze al personale aziendale sulla metodologia Agile.

Accanto agli sviluppi effettuati, la struttura ha garantito inoltre la manutenzione correttiva e ordinaria attraverso la partecipazione delle persone ai gruppi di Application Support di 115 applicazioni, mentre ha contribuito all'erogazione dei servizi di supporto all'utenza attraverso la partecipazione ai gruppi di Service Support per 25 servizi erogati da Trentino Digitale.

Dettagli dell'attività

Metodologie Agile

Durante il 2019 è proseguita l'attività di diffusione sui progetti della metodologia Agile in particolare del framework SCRUM utilizzando spazi fisici allestiti sulle necessità dei progetti (Laboratori Agile) e configurando dei Team di sviluppo organizzati in modo coerente con la metodologia adottata. Inoltre, in considerazione delle dimensioni consistenti di alcuni progetti di sviluppo (ISI - Sistema informativo integrato della Scuola Trentina) è stata adottata una modalità di gestione SCRUM@SCALE finalizzata a garantire il coordinamento di più team di sviluppo in parallelo; sullo specifico progetto ISI sono stati attivati, coordinati e gestiti con tale modalità fino a 7 team di sviluppo composti da risorse sia interne che esterne.

Diffusione delle metodologie Agile

La struttura rappresenta un riferimento aziendale per la metodologia Agile le cui conoscenze diffonde, come elemento di innovazione di processo, anche attraverso la predisposizione di specifici percorsi di formazione mirati sui ruoli previsti dallo SCRUM e in particolare Scrum Master, Product Owner e Team Member. Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di formazione e diffusione di conoscenze al personale aziendale sui temi e sugli specifici ruoli previsti dalla metodologia adottata.

Il progetto formativo agile avviato nel 2014 ha totalizzato 154 partecipazioni per un totale di 411 gg/pp.

Sviluppi di nuovi servizi

Gli sviluppi più rilevanti condotti nel corso del 2019 sono stati orientati all'adesione ai moderni paradigmi di sviluppo software da team di professionisti con elevate competenze tecnologiche e metodologiche. In tale modalità sono stati realizzati i sistemi informativi di seguito descritti:

- ***ISI - Sistema informativo integrato della Scuola Trentina***

Articolato in molti moduli tra cui Registro Elettronico, Prenotazione Udienze, Comunicazioni Scuola-Famiglia il Sistema informativo integrato della Scuola Trentina è stato progettato e realizzato adottando una "architettura a micro servizi" che rappresenta la modalità maggiormente utilizzata per lo sviluppo delle applicazioni moderne, pronte per essere veicolate attraverso il cloud e che sono caratterizzate da elevata scalabilità e dalla possibilità di essere evolute rapidamente. Le architetture a microservizi infatti sono utilizzate per la realizzazione di applicazioni "cloud native" ossia, applicazioni che nascono direttamente nel cloud e i cui microservizi vengono ospitati in "container" distribuiti nel cloud.

Per la user experience del sistema sono state adottate tecnologie per la realizzazione di front end multi dispositivo che ne permettono la fruizione sia dai dispositivi tradizionali che mobile anche attraverso la realizzazione di una specifica app realizzata sia per i sistemi Android che IOS.

La progettazione del Sistema è stata effettuata adottando approcci TDD - Test Driven Development Test e BDD - Behaviour Driven Development, consentendo un elevato grado di copertura dei test automatici delle funzionalità realizzate.

- ***RUCP - Registro Unico dei Controlli Provinciali***

Il Sistema di Razionalizzazione dei controlli sulle imprese – Registro Unico dei Controlli Provinciali è stato realizzato interamente con personale di Trentino Digitale come progetto Agile nella struttura Laboratori Digitali e ha visto una concreta partecipazione del Cliente a tutte le fasi dello sviluppo. Nel corso del 2019 è stata realizzata anche l'app che ha permesso agli ispettori dell'APPAG (organismo pagatore per quanto riguarda gli aiuti comunitari in agricoltura) di effettuare i sopralluoghi alle aziende per il procedimento di "Controllo di condizionalità" attraverso un sistema completamente digitalizzato.

Il progetto è stato presentato al Forum PA a Roma il 15 maggio 2019 ed è stato premiato con il "Premio PA Sostenibile – 100 progetti per raggiungere gli obiettivi dell'agenda 2030".

- ***RAC - Rating Audit Control in collaborazione con OCSE***

Sulla scia dei risultati raggiunti dal Sistema RUCP è stato avviato un nuovo progetto RAC - Rating Audit Control, finalizzato a introdurre una logica di selezione delle aziende da sottoporre a controlli basata sul rischio. Tale progetto, condotto in collaborazione con l'OCSE, ha portato alla partecipazione dell'azienda a un workshop internazionale tenutosi a Trento presso la sede di Trentino Digitale il 28-29 ottobre 2019 in cui è stato presentato il nuovo sistema "SIC – Il Sistema Informativo dei Controlli della Provincia autonoma di Trento".

1.2.13. Customer Service

Di cosa si occupa

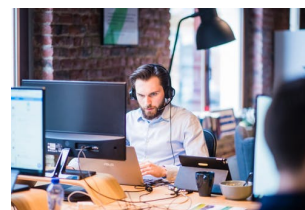
La struttura gestisce le richieste di supporto avanzate da parte degli Enti clienti, imprese e cittadini. Ne controlla la tempistica di evasione e produce il reporting contrattualmente dovuto sugli SLA.

Gestisce inoltre la base informativa su cui vengono implementati i processi ITIL compliant per la progettazione ed erogazione dei servizi a catalogo, comprensivi delle componenti applicative e di supporto organizzativo che concorrono a qualificarli.

Risultati dell'attività e numeri caratteristici

Customer Service

- **134.650 contatti** gestiti, di cui **115.400 via telefono** e **19.250 via mail**, di cui **50.000** da parte dei dipendenti della PAT e **9.150** da parte dei dipendenti dell'APSS
- **41.900 cittadini** hanno sottoposto quesiti riguardanti l'Agenzia del Lavoro e **11.500** si sono indirizzati ai Servizi Online gestiti dal Portale
- **11,5 secondi** di tempo medio di attesa per la risposta
- **89%** delle richieste di informazioni inoltrate dai cittadini risolte al primo contatto



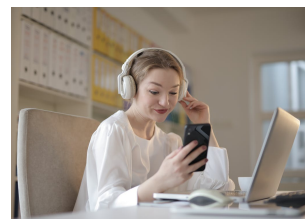
Pexels

Supporto applicativo all'utenza

47.109 richieste di assistenza utente gestite nell'anno

Catalogo Servizi

- **321 servizi complessivi** presenti a catalogo
- **264 servizi applicativi**
- **54 nuovi servizi attivati**
- **43 servizi dismessi**



Pexels

Livelli di Servizio

- **137 servizi** sottoposti a misurazione della disponibilità del servizio
 - **55 servizi** misurati per la capacità di gestire le richieste di assistenza
-

Clienti di riferimento

I clienti di riferimento del Customer Service sono la Provincia autonoma di Trento, l'Agenzia per il Lavoro, l'Università, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e gli Enti Locali trentini.

Ambito delle attività svolte

Help Desk

Garantisce l'erogazione continuativa dei servizi di Help Desk e Contact Center alle Pubbliche Amministrazioni trentine, imprese, cittadini, nonché all'utenza interna alla Società.

Presidia situazioni critiche e di emergenza attivando le Unità Operative di competenza.

Catalogo Servizi

Gestisce il Catalogo Servizi coerentemente con quanto previsto nei processi aziendali supportando le attività di concept, progettazione, sviluppo, erogazione e dismissione dei servizi.

Livelli di servizio

Gestisce i livelli di servizio approntando gli strumenti metodologici e operativi per effettuare la misurazione, il monitoraggio, l'analisi e la rendicontazione dei livelli di servizio erogati, sia a fini di gestione dei rapporti contrattuali con le Amministrazioni Trentine (SLA), che di gestione operativa dei rapporti con i fornitori (UC).

Sintesi delle attività svolte nel 2019

- Accoglimento e instradamento di tutte le richieste di supporto e intervento degli utenti della Pubblica Amministrazione connesse alla fruizione dei servizi erogati da Trentino Digitale.
- Accoglimento di richieste di informazioni formulate direttamente dai cittadini su specifici servizi erogati dalla Provincia autonoma di Trento con l'obiettivo di massimizzare la risoluzione al primo contatto.
- Gestione e monitoraggio del processo aziendale atto a rilevare la soddisfazione dell'utente.
- Governo del Catalogo Servizi secondo logiche di ingegnerizzazione del servizio, con l'adozione di metodologie, pratiche e strumenti.
- Governo dei livelli di servizio, predisposizione degli strumenti metodologici e operativi per effettuare la misurazione, il monitoraggio, l'analisi e la rendicontazione dei livelli di servizio erogati.
- Produzione della documentazione di sintesi relativa agli SLA per le Direzioni aziendali e supporto per le strutture competenti alla definizione e raggiungimento dei livelli di servizio.

Dettagli dell'attività

Customer Service

Il Customer Service di Trentino Digitale riveste due ruoli principali per conto della Pubblica Amministrazione:

- è il singolo punto di contatto (**Help Desk**) per tutte le richieste di supporto e intervento degli utenti della Pubblica Amministrazione connesse alla fruizione dei servizi erogati da Trentino Digitale. E' attivo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, attraverso diversi canali: telefono, Portale support.tndigit.it e via email;
- è il **Contact Center** per la raccolta e l'evasione al primo contatto di richieste di informazioni formulate direttamente dai cittadini su specifici servizi erogati dalla Provincia autonoma di Trento. Il Contact Center è raggiungibile a un numero di telefono dedicato attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17.

Indicatore di customer satisfaction

Negli ultimi mesi del 2017 è stata predisposta una rilevazione della customer satisfaction per ogni richiesta di supporto evasa.

A partire da gennaio 2018 sono stati coinvolti nell'indagine i Clienti della Provincia autonoma di Trento (PAT), mentre nel corso del 2019 la rilevazione è stata estesa a tutti i Clienti.

L'adesione, su base volontaria, è stata notevole: nel dicembre 2019, ad esempio, gli utenti PAT hanno risposto nel 36% dei casi (oltre 6.300 survey compilate su base annuale), mentre gli altri Clienti hanno registrato circa un 10% di adesione (oltre 300 survey nel solo mese di dicembre).

Questa adesione significativa ha confermato il valore del metodo.

La soddisfazione per i servizi ricevuti è esprimibile sia per quanto riguarda l'effettiva risoluzione del problema, sia per quanto riguarda la tempistica con cui i servizi vengono erogati. In entrambi i casi le survey positive rappresentano circa il 96% dei casi.

Ogni segnalazione non positiva viene presa in esame dal Customer Service che contatta il Cliente per capire gli elementi di insoddisfazione e per segnalarli ai relativi responsabili.

I dati complessivi sono elaborati mensilmente a cura della struttura di staff competente, che sintetizza l'andamento in indici e grafici.

Altre attività

- Supporto alla mappatura dei processi aziendali all'interno dello strumento aziendale BMC.
- Presidio della componente funzionale nella migrazione della piattaforma BMC.
- Supporto all'adozione del GDPR per attività quali la costituzione e mantenimento del registro trattamenti, le comunicazioni di aggiornamento verso la Provincia autonoma di Trento, la nomina dei responsabili verso i fornitori.

1.3. Direzione Sviluppo mercati e Banda Ultra Larga

La Direzione Sviluppo Mercati supporta Enti Locali, Società di sistema e altre Amministrazioni trentine nella pianificazione e programmazione di servizi ICT, assicurando la diffusione della conoscenza di servizi e progetti della Società e l'individuazione di nuove aree di intervento.

Promuove lo sviluppo e l'innovazione dell'offerta di servizi agli Operatori di TLC al fine di valorizzare gli investimenti sostenuti dal sistema pubblico per l'infrastrutturazione del territorio provinciale.

Monitora e abilita lo svolgimento del progetto di sviluppo della Banda Ultra Larga sul territorio in supporto alle strutture competenti della Provincia autonoma di Trento e degli Enti Locali.

Nel 2019 è stata data una forte accelerazione al progetto Banda Ultra Larga (BUL).

Con l'aggiudicazione della gara di giugno 2017 pubblicata da Infratel Italia S.p.A. (in-house del MISE) e conseguente firma del contratto di concessione del 8 novembre 2017, Open Fiber S.p.A. è stata incaricata di realizzare la rete a Banda Ultra Larga nelle aree bianche del Trentino. L'importo totale dell'investimento messo a gara è stato di 72,7 Mln di Euro.

La Società collabora a questo importante progetto e nel corso del 2019 sono state sottoscritte due convenzioni quadro con il Concessionario: la prima per la messa a disposizione dell'infrastruttura (cavidotti) di proprietà di Trentino Digitale e la seconda inerente all'Ospitalità degli apparati del Concessionario nei nodi di rete.

In sintesi, l'intervento nel corso dell'anno si è concretizzato nella realizzazione e completamento dell'infrastrutturazione dei seguenti Comuni (cantieri chiusi): Arco, Carisolo, Cavareno, Darè, Imer, Isera, Mezzano, Volano, Zambana, per un totale di 10.950 unità immobiliari raggiunte, pari al 4% del totale da raggiungere.

Sono in corso le attività per i seguenti Comuni (cantieri aperti): Avio, Calavino, Calceranica al lago, Comano Terme, Giustino, Grigno, Ivano Fracena, Lasino, Levico Terme, Malè, Massimeno, Mezzolombardo, Mori, Nogaredo, Novaledo, Pomarolo, Roncegno Terme, Spera, Terragnolo, Villa Agnedo, Villa Lagarina.

Inoltre, sono state completate le progettazioni esecutive, approvate in Conferenza dei Servizi, per i seguenti Comuni (prossima apertura del cantiere): Bocenago, Cembra-Lisignago, San Michele all'Adige, Telve, Tesero, Ville d'Anaunia, Telve, Albiano, Castello Tesino, Pieve di Bono-Prezzo, Sanzeno, Tione, Riva del Garda, Malè, Tuenno, Ala, Cavedine, Caldonazzo, Mazzin, Tenna, Stenico, Fiera di Primiero, Mezzana, Lona-Lases, Calavino, Dro, Fivè, Massimeno, Telve di Sopra, Tassullo, Tuenno.

Continuano le azioni esterne di confronto istituzionale con i principali attori del sistema pubblico trentino, con l'obiettivo di rilanciare il rapporto con tutti gli Enti, in particolare con la Provincia autonoma di Trento, con gli Enti Locali e con le Società partecipate del territorio.

Per quanto concerne la componente TLC, anche nel corso del 2019, sono state portate avanti le azioni di sviluppo previste dal "SERVIZIO UNICO CENTRALIZZATO" (S.U.C.) nei confronti della P.A. ivi comprese Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e Università degli Studi di Trento, per le quali è attivo un "servizio unico centralizzato personalizzato".

Di particolare rilievo la finalizzazione delle convenzioni quadro con Open Fiber che consentiranno l'utilizzo delle infrastrutture di Trentino Digitale, da parte del Concessionario ministeriale, per lo sviluppo delle aree definite "bianche".

Allo scopo di informare cittadini, Enti Locali e imprese trentine sulla banda ultra larga, l'accordo Stato-Regioni ha previsto una serie di azioni per accompagnare l'attuazione del progetto e accrescere i benefici e gli impatti dell'iniziativa sul territorio.

Nell'ambito dell'iniziativa denominata "Sportello banda larga", che ha l'obiettivo di fornire informazioni e dati utili ai cittadini e alle aziende sulla banda larga e ultra larga per il settore privato, è attivo il portale

www.trentinoinrete.it che viene costantemente aggiornato con le informazioni inerenti al progetto e con le informazioni di previsione lavori e avanzamento del progetto per ogni Comune.



Via G. Gilli 2, 38121 Trento | +39 0461 800111
tndigit@tndigit.it | tndigit@pec.tndigit.it
www.trentinodigitale.it