



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg. delib. n. 2269

Prot. n.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

OGGETTO:

Approvazione del Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) - sezione gestione e sviluppo - relativo all'anno 2018 per le iniziative ICT e Innovazione rivolte alla Provincia autonoma di Trento, per l'importo complessivo pari ad Euro 29.203.695,23 I.V.A. compresa.

Il giorno **28 Dicembre 2017** ad ore **09:10** nella sala delle Sedute
in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si è riunita

LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del

PRESIDENTE

UGO ROSSI

Presenti:

VICEPRESIDENTE
ASSESSORE

ALESSANDRO OLIVI
CARLO DALDOSS
MICHELE DALLAPICCOLA
SARA FERRARI
MAURO GILMOZZI
TIZIANO MELLARINI
LUCA ZENI

Assiste:

IL DIRIGENTE

ENRICO MENAPACE

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta

Il Relatore comunica:

con legge provinciale 27 luglio 2012, n. 16, recante *“Disposizioni per la promozione della società dell’informazione e dell’amministrazione digitale e per la diffusione del software libero e dei formati di dati aperti”*, è stato istituito il Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) quale complesso dei dati e delle informazioni che supportano le attività di tutte le pubbliche amministrazioni del Trentino e dei sistemi per la loro elaborazione, trasmissione e archiviazione.

Con Convenzione n. di raccolta 42376 del 24 maggio 2013 la Provincia autonoma di Trento ha affidato ad Informatica Trentina S.p.A. l’incarico in concessione relativo alla gestione del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET), quale evoluzione del Sistema Informativo Elettronico Provinciale (SIEP), nonché gli incarichi di attuazione di altri interventi previsti dall’articolo 2 della legge provinciale 6 maggio 1980, n. 10 e ss.mm., recante *“Istituzione di un sistema informativo elettronico provinciale”*.

Con deliberazione n. 1663 del 30 settembre 2016 sono stati definiti i criteri per la formazione del Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) per le iniziative ICT e Innovazione rivolte alla Provincia autonoma di Trento, coerentemente con le disposizioni del D. Lgs. 118/2011 in materia di armonizzazione dei bilanci.

In attuazione dell’art. 3, comma 3 della suddetta Convenzione e dei criteri citati, con nota prot. n. 572419 del 19 ottobre 2017 la Provincia ha comunicato a Informatica Trentina S.p.A. l’ammontare delle risorse disponibili per la pianificazione delle attività nell’ambito del Piano SINET dell’anno 2018.

Si rende ora necessario provvedere all’approvazione del Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) – sezione gestione e sviluppo - relativo all’anno 2018, di cui all’allegato 1 al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale.

Il Piano è definito tenendo conto da un lato delle risorse complessivamente disponibili, e dall’altro delle priorità di intervento identificate - coerentemente con le linee prioritarie in tema di modernizzazione del sistema pubblico e di informatizzazione previste dal Programma di sviluppo provinciale per la XV legislatura approvato con deliberazione n. 2297 del 22 dicembre 2014, con le azioni di digitalizzazione e attuazione dell’agenda digitale declinate nella nota di aggiornamento del DEFP recentemente approvata, nel Piano di miglioramento della pubblica amministrazione, come aggiornato da ultimo con deliberazione n. 1582 del 5 ottobre 2017 di adeguamento del programma di gestione 2017 e nel Piano di informatizzazione delle procedure approvato con deliberazione n. 2448 del 30 dicembre 2015. Si è tenuto conto inoltre di quanto disposto dalla vigente Convenzione stipulata in data 24 maggio 2013 tra la Provincia autonoma di Trento e la società Informatica Trentina S.p.A. e dalla sopraccitata deliberazione n. 1663 del 30 settembre 2016.

Con riferimento agli articoli 5 e 192 del nuovo codice dei contratti pubblici, concernenti la disciplina dell’in house providing e il regime speciale degli affidamenti diretti da parte delle pubbliche amministrazioni alle proprie Società in house, trova applicazione nella predisposizione del Piano SINET per il 2018 quanto stabilito nella seduta del 16 novembre 2016 dal Comitato di Indirizzo di Informatica Trentina S.p.A., il quale ha disposto - in relazione al tema della valutazione della congruità economica delle offerte, nel caso di servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, e nelle more degli ulteriori approfondimenti interpretativi e applicativi in corso, anche a livello nazionale - la revisione dell’impianto tariffario da utilizzare per la qualificazione delle iniziative ICT e Innovazione destinate alla Provincia autonoma di Trento, come risultante

dall'allegato 3, del quale si propone l'approvazione quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Informatica Trentina con nota prot. n. 7796 del 30 novembre 2017, allegata quale documentazione alla presente deliberazione, ha trasmesso alla Provincia una proposta di Piano del Sistema Informativo Elettronico Trentino per l'anno 2018, i cui oneri vengono attestati dalla Società stessa come definiti in coerenza con il suddetto impianto tariffario.

In relazione a quanto previsto dall'articolo 192, comma 2 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, si propone quindi di individuare le iniziative elencate nelle sezioni gestione e sviluppo – sez. A) del Piano oggetto del presente provvedimento la cui attuazione sarà effettuata a cura di Informatica Trentina S.p.A., in considerazione del valore complessivo dei servizi offerti dalla Società, che svolge tra l'altro una funzione di consulenza verso l'ente pubblico nell'analisi del fabbisogno e nella qualificazione della domanda necessaria a realizzare il fabbisogno stesso curando l'implementazione degli interventi, garantisce l'integrazione dei singoli servizi nel complesso del SINET in una logica di sistema, anche per quanto concerne le risorse infrastrutturali necessarie, assicura la continuità nel tempo dell'offerta del servizio al fine di ridurre le inefficienze e i costi determinati dalla ricerca sul mercato di un fornitore e dalla presa in carico delle attività da parte dello stesso, concentrando in seno alle proprie strutture la gestione delle gare e dei contratti al fine di mantenere i livelli di servizio concordati, assumendosi inoltre le relative responsabilità rispetto alla continuità nel trattamento dei dati e alla gestione in sicurezza dei medesimi.

Con riferimento alle attività di sviluppo, si ritiene necessario, rispetto alla valutazione preventiva della congruità economica dei servizi offerti dalla Società, disporre che le iniziative indicate nella sezione sviluppo denominata “Sezione A) – Attività affidate ad Informatica Trentina S.p.A” di cui all'allegato 1, siano da considerarsi tutte iniziative non direttamente attuabili. Per esse quindi dovrà essere seguita la procedura definita dal comma 6 dell'articolo 3 della vigente Convenzione, che prevede l'emissione da parte della Società di una proposta progettuale per ciascun intervento. Solo a seguito di valutazione positiva e accettazione della proposta progettuale e conseguente affidamento delle attività ivi previste alla Società da parte del Dipartimento rispettivamente referente per l'iniziativa, comunicata per conoscenza anche alla Struttura competente in materia di ICT, la Società potrà dare esecuzione all'intervento. Al fine di consentire la valutazione circa l'economicità del servizio offerto, ciascuna proposta progettuale emessa dalla Società nei confronti del Dipartimento di riferimento per l'eventuale approvazione dovrà indicare – a pena di inammissibilità - la composizione di dettaglio dell'importo complessivo dell'offerta rispetto alle attività da effettuare per la realizzazione dell'iniziativa e alle relative tempistiche anche intermedie di esecuzione, con evidenza separata dei costi inerenti le attività svolte direttamente dalla Società e di quelli relativi a fornitori esterni rispetto alle risorse professionali e alle giornate stimate per la realizzazione dell'intervento, l'importo della quota di ricarico applicato in caso di attività esternalizzate e tutte le eventuali altre voci che concorrono alla definizione dell'importo totale proposto.

Con riferimento alla valutazione della congruità economica dei prezzi relativi alle attività di gestione, va ricordato che la vigente Convenzione regola le stesse secondo una logica “a servizio”, disponendo che:

- per i *servizi applicativi* siano indicati, quale corrispettivo, canoni annui onnicomprensivi (nei quali sono valorizzate, ove pertinenti, tutte le componenti che concorrono all'erogazione del servizio stesso - escluse quelle definite come “servizi infrastrutturali di base”, quali la soluzione applicativa software e, in funzione dello specifico servizio, il supporto all'utenza, l'infrastruttura tecnologica abilitante es. server e database, i servizi di customer service desk, i servizi professionali a supporto, le licenze applicative, di base e di ambiente), ferma restando la

responsabilità della Società di organizzarsi per garantire l'erogazione di tutti i servizi necessari secondo il livello di servizio concordato;

- per i *servizi infrastrutturali di base* siano definiti corrispettivi concordati annualmente (forfettari o a quantità per prezzo unitario), nello specifico i corrispettivi per i servizi di desktop management e di noleggio operativo (fleet management) sono determinati sulla base di canoni unitari e dei volumi stimati, mentre i corrispettivi per gli altri servizi sono determinati secondo criteri specifici comprendendo le parti di servizi di data center e canoni di licenze non attribuibili ai servizi applicativi.

Va altresì ricordato che i corrispettivi attualmente definiti per le attività di gestione sono il risultato della progressiva applicazione di nuove formule, rispetto alle modalità di valorizzazione dei servizi che le convenzioni antecedenti quella vigente avevano stabilito, dalla modalità a tempo&spesa alla valorizzazione per componenti di processo (manutenzione, call center, assistenza, rete, complesso elaborativo X, ecc.). Il progressivo passaggio da corrispettivi "a rendicontazione delle spese" verso formule più moderne di valorizzazione dei corrispettivi "a servizio", ha reso sempre più determinante la riattribuzione percentuale sui singoli servizi dei costi indivisibili (licenze, apparati, infrastrutture logistiche,...) secondo i criteri ritenuti dalla Società più opportuni caso per caso. Nel corso degli anni, i corrispettivi per servizio sono stati assoggettati a puntuali dinamiche di revisione laddove singole componenti di costo abbiano determinato variazioni in crescita o in diminuzione, evidenziate nelle schede illustrative degli atti di gestione.

Anche a seguito del sopra citato processo di razionalizzazione dei servizi e di revisione dei corrispettivi, la Società medesima ha inviato con la citata nota la propria proposta di Piano di gestione del SINET relativo all'anno 2018, del quale si propone l'approvazione quale allegato 2 parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, che costituisce la specificazione della sezione "gestione" del Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) di cui all'allegato 1.

La spesa relativa ai servizi di gestione per l'anno 2018 ammonta ad Euro 23.765.442,16 I.V.A. inclusa nella misura di legge, che corrisponde all'importo massimo complessivo delle attività di gestione autorizzate con il presente provvedimento.

Gli interventi finalizzati all'ottimizzazione dei servizi e alla revisione dei corrispettivi di gestione per l'anno 2018 sono descritti nelle schede "azioni per la revisione dei corrispettivi" di cui all'allegato 6 del Piano annuale relativo alla gestione del SINET inviato dalla Società ed allegato come parte integrante e sostanziale al presente provvedimento.

Per quanto riguarda la fatturazione dei corrispettivi previsti per i suddetti servizi si ritiene opportuno stabilire che la Società emetta una fattura mensile posticipata il cui ammontare è determinato suddividendo in 12 quote mensili forfettarie l'importo totale annuo previsto per i medesimi servizi, decurtato di una quota pari al 5% dello stesso riservata alla corresponsione del saldo finale. Pertanto l'importo mensilmente erogabile alla Società per i suddetti servizi è determinato in Euro 1.881.430,84 I.V.A. inclusa nella misura di legge.

In sede di rendicontazione finale si provvederà in ogni caso ad effettuare i necessari conguagli fra importi corrisposti ed importi effettivamente dovuti ad Informatica Trentina S.p.A. per i servizi di gestione del SINET per l'anno 2018, fermo restando il limite massimo complessivo di 23.765.442,16 I.V.A. inclusa nella misura di legge.

Per quanto riguarda la sezione "sviluppo" del Piano, occorre precisare che, in considerazione del fatto che il fabbisogno complessivo raccolto dalla Società presso i Dipartimenti

non risultava compatibile con gli stanziamenti disponibili a bilancio, è stato effettuato - sotto il coordinamento della Direzione generale e del Servizio supporto alla Direzione generale e ICT - un processo di verifica finalizzato ad evidenziare le azioni effettivamente prioritarie, urgenti e non procrastinabili.

Ulteriormente, si propone l'approvazione dei corrispettivi per i servizi di sviluppo, come risultanti dall'allegato 3, coerentemente con quanto disposto dal Comitato di Indirizzo di Informatica Trentina nella seduta del 16 novembre 2016, dando atto che gli stessi sono quantificati anche con riferimento al Piano per l'anno 2018 in riduzione rispetto alle tariffe applicate nell'ambito del Piano SINET dell'anno 2016, e che gli stessi trovano applicazione con riferimento a tutte le attività effettuate a far data dal 1 gennaio 2018 e con successiva eventuale regolazione degli oneri da effettuare all'esito delle attività di benchmark previste ovvero a modifiche dell'attuale quadro normativo e interpretativo di riferimento.

Si precisa che le iniziative indicate nella sezione sviluppo denominata "Sezione C) – Interventi pregressi non ancora conclusi" di cui all'allegato 1, costituisce lo stato d'avanzamento delle iniziative di sviluppo previste nell'ambito dei precedenti Piani, così come attestato dalla Società e trasmesso alla Provincia tramite posta elettronica in data 22 novembre 2017.

Con riferimento alla periodicità e modalità di fatturazione dei corrispettivi, alla quota variabile e alle penali per i servizi di sviluppo, si propone l'approvazione rispettivamente degli allegati 4 e 5 quali parti integranti e sostanziali del presente provvedimento.

Infine, con riferimento all'Area consulenza PAT, si precisa che la stessa risulta non più attiva a seguito della nuova organizzazione di Informatica Trentina S.p.a. operativa dall'1 agosto 2017. Conseguentemente non risulta necessario definire le caratteristiche e il dimensionamento dell'Area medesima.

Si ritiene pertanto di far fronte alla spesa complessiva di Euro 29.203.695,23 I.V.A. inclusa nella misura di legge, ancorché dovuta, derivante dal presente provvedimento, come di seguito specificato, coerentemente con l'esigibilità della spesa:

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL SINET AFFIDATE ALLA SOCIETÀ INFORMATICA TRENTINA S.P.A.:

- per l'importo di Euro 13.480.500,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 1.200.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 801800 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 338.066,93 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 7.558.603,15 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 Fondo Pluriennale Vincolato 2017;
- per l'importo di Euro 1.188.272,08 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2019.

ATTIVITÀ DI SVILUPPO DEL SINET AFFIDATE ALLA SOCIETÀ INFORMATICA TRENTINA S.P.A.:

- per l'importo di Euro 928.253,07 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018;

- per l'importo di Euro 380.000,00, I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-009 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 3.133.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2019;
- per l'importo di Euro 250.000,00, I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-009 dell'esercizio finanziario 2019.

ATTIVITÀ AFFIDATE A SOGGETTI TERZI:

- per l'importo di Euro 375.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Autonomie Locali sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 42.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Autonomie Locali sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2019;
- per l'importo di Euro 180.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Gestioni patrimoniali e logistica sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 120.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Gestioni patrimoniali e logistica sul capitolo 155000-009 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 30.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio per il Personale sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2019.

Risulta inoltre necessario rinviare a successivo provvedimento la copertura della spesa riferita ai corrispettivi relativi alla quota variabile per i servizi di sviluppo per l'anno 2017 erogati dalla Società in quanto gli stessi potranno essere quantificati solo successivamente alla chiusura dell'esercizio.

Con riferimento ai capitoli di pertinenza della Struttura competente in materia di informatica, si evidenzia che gli impegni programmati sulle annualità 2018 e 2019, compresi gli impegni già assunti con precedenti provvedimenti, rispetto allo stanziamento sulle medesime annualità, ammontano rispettivamente al 99,8 % e al 20,9 % circa.

Per quanto riguarda le attività di gestione del SINET, si precisa che l'utilizzo, per spese correnti, delle risorse autorizzate per gli esercizi finanziari successivi alla legislatura è motivato dalla necessità di coerenza dell'imputazione della spesa con l'esigibilità della stessa, riferita a servizi di natura continuativa.

Si dà atto che, per effetto del presente provvedimento, il Piano generale di Sviluppo del SINET 2018 per le iniziative ICT e Innovazione afferenti le attività di gestione, sviluppo, manutenzione evolutiva e servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento, ammonta complessivamente ad Euro 29.203.695,23 I.V.A. inclusa nella misura di legge, di cui:

- Euro 23.765.442,16 I.V.A. inclusa nella misura di legge, per la sezione gestione;
- Euro 5.438.253,07 I.V.A. inclusa nella misura di legge, per la sezione sviluppo.

Infine, Informatica Trentina ha proposto la proroga del termine di conclusione di alcune iniziative previste nei Piani SINET degli anni precedenti, per esigenze progettuali concordate con i

referenti delle stesse iniziative presso i Dipartimenti provinciali. Si prende atto che alcune richieste sono pervenute dalla Società oltre il termine e per le quali vi è necessità di approvazione in quanto relative a servizi indispensabili e di carattere continuativo. Le proroghe sono elencate nell'allegato 6 (Proroghe iniziative), del quale si propone l'approvazione quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Ritenuto opportuno il differimento delle date di conclusione di tali iniziative come proposto dalla Società, si concedono le proroghe come indicate nell'allegato 6 (Proroghe iniziative), precisando che esse non comportano maggiorazioni dei corrispettivi delle relative iniziative e che i termini precedentemente previsti non sono ritenuti essenziali.

Si stabilisce che, conseguentemente alle suddette proroghe, coerentemente con l'esigibilità della spesa, l'imputazione dei sottoelencati impegni (attualmente imputati sull'esercizio finanziario 2017) venga rideterminata come di seguito descritto, apportando le conseguenti variazioni al bilancio di previsione:

- l'impegno n. 130242-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 20.515,22 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130250-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 3.208,50 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147306-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 103.000,00 sul capitolo 906020- dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 147307-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 80.000,00 sul capitolo 154500-002 - dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n.130271-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 10.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130271-3 viene rideterminato per l'importo di Euro 77.855,71 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015 ;
- l'impegno n. 130269-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 42.208,12 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130223-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 36.159,01 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147299-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 411.120,97 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 130273-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 80.581,92 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130275-3 viene rideterminato per l'importo di Euro 15.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147300-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 145.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 130164-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 24.487,11 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147302-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 5.380,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 118863-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 200.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- l'impegno n. 133724-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 592.320,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- l'impegno n. 130162-2 (sub impegno n. 1020930-2) viene rideterminato per l'importo di Euro 15.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;

- l'impegno n. 139054-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 505.289,04 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016 e per Euro 140.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2019 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 155326-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 87.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017.

A seguito della determinazione n. 18 di data 5 dicembre 2017 del Servizio Supporto alla Direzione generale e ICT, si rende necessario modificare il Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Provinciale (SINET) – sezione gestione e sviluppo – relativo all'anno 2017, approvato con deliberazione n. 2387 di data 20 dicembre 2016 e aggiornato con deliberazione n. 1275 di data 11 agosto 2017, relativamente alla sezione B) “Attività affidate a soggetti terzi” e più precisamente all'iniziativa n. 6 agg. avente ad oggetto “Portale istituzionale e servizi on line” modificando il relativo termine di conclusione delle attività al 31 marzo 2018.

Infine a seguito della variazione di bilancio approvata in data 7 dicembre 2017, si rende necessario effettuare le conseguenti operazioni contabili relativamente agli impegni già assunti, con precedenti provvedimenti, sull'esercizio finanziario 2018, come di seguito descritto:

- di ridurre l'impegno n. 118864-1 assunto per l'importo di Euro 150.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre l'impegno n. 139053-1 assunto per l'importo di Euro 1.356.776,85 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre l'impegno n. 139060-1 assunto per l'importo di Euro 2.004.900,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre la prenotazione fondi n. 2011013-2 assunta per l'importo di Euro 100.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di prenotare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre l'impegno n. 142613-1 assunto per l'importo di Euro 30.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre l'impegno n. 155105-1 assunto per l'importo di Euro 890.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017.

Tutto ciò premesso

LA GIUNTA PROVINCIALE

- udito il Relatore;
- visti gli atti citati in premessa;

- vista la legge provinciale 6 maggio 1980, n. 10 e successive modificazioni, recante “Istituzione di un sistema informativo elettronico provinciale”;
- vista la legge provinciale 27 luglio 2012, n. 16, recante “Disposizioni per la promozione della società dell’informazione e dell’amministrazione digitale e per la diffusione del software libero e dei formati di dati aperti”;
- vista la legge “sulla programmazione provinciale” 8 luglio 1996 n. 4 e successive modifiche;
- vista la deliberazione della Giunta provinciale n. 2282 del 16 dicembre 2016;
- visti gli articoli 53 e 56 e l’allegato 4/2 D.Lgs n. 118/2011 recante “Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi”;
- vista la Convenzione n. di racc. 42376 stipulata in data 24 maggio 2013 tra la Provincia autonoma di Trento e la società Informatica Trentina S.p.A., per l’affidamento in concessione dell’incarico relativo alla gestione del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET), nonché per l’affidamento degli incarichi di attuazione degli altri interventi previsti dall’articolo 2 della legge provinciale 6 maggio 1980, n. 10 e successive modificazioni;
- visto il parere delle Strutture di staff;

a voti unanimi, legalmente espressi,

d e l i b e r a

- 1) di approvare, per i motivi esposti in premessa, il Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) – sezione gestione e sviluppo - relativo all’anno 2018 per le iniziative ICT e Innovazione afferenti le attività di gestione, sviluppo, manutenzione evolutiva e servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento, di cui all’allegato 1 costituente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 2) di approvare il Piano annuale relativo alla gestione del Sistema Informativo Elettronico Trentino per il periodo 1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2018, di cui all’allegato 2 costituente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 3) di dare atto che, per i servizi di gestione del SINET per l’anno 2018, si provvederà in ogni caso, in sede di rendicontazione finale, ad effettuare i necessari conguagli fra importi corrisposti ed importi effettivamente dovuti ad Informatica Trentina S.p.A., fermo restando il limite massimo complessivo di Euro 23.765.442,16 I.V.A. inclusa nella misura di legge;
- 4) di disporre che la fatturazione dei corrispettivi previsti per i servizi di gestione sia effettuata dalla Società tramite l’emissione di una fattura mensile posticipata il cui ammontare è determinato suddividendo in 12 quote mensili forfettarie l’importo totale annuo previsto per i medesimi servizi, decurtato di una quota pari al 5% dello stesso riservata alla corresponsione del saldo finale. Pertanto l’importo mensilmente erogabile alla Società per i suddetti servizi è determinato in Euro 1.881.430,84 I.V.A. inclusa nella misura di legge;
- 5) di approvare i corrispettivi per i servizi di sviluppo, come risultanti dall’allegato 3 costituente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, dando atto che gli stessi trovano applicazione con riferimento a tutte le attività effettuate a far data dal 1 gennaio 2018;
- 6) di approvare la periodicità e modalità di fatturazione dei corrispettivi e la quota variabile per i servizi di sviluppo, come risultanti dall’allegato 4 costituente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- 7) di approvare le penali per i servizi di sviluppo, come risultanti dall'allegato 5 costituente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 8) di dare atto, con riferimento all'Area consulenza PAT, che la stessa risulta non più attiva a seguito della nuova organizzazione di Informatica Trentina S.p.a. operativa dall' 1 agosto 2017. Conseguentemente non risulta necessario definire le caratteristiche e il dimensionamento dell'Area medesima;
- 9) di disporre che le iniziative indicate nella sezione sviluppo denominata "Sezione A) – Attività affidate ad Informatica Trentina S.p.A" di cui all'allegato 1, sono da considerarsi iniziative non direttamente attuabili. Per esse la Società dovrà emettere una proposta progettuale per ciascun intervento e potrà darvi esecuzione solo a seguito di accettazione della proposta progettuale e conseguente affidamento delle attività ivi previste alla Società da parte del Dipartimento rispettivamente referente per l'iniziativa, comunicata per conoscenza anche alla Struttura competente in materia di ICT;
- 10) di disporre che, al fine di consentire ai Dipartimenti competenti la valutazione circa l'economicità dei servizi offerti dalla Società, ciascuna proposta progettuale dovrà indicare – a pena di inammissibilità - la composizione di dettaglio dell'importo complessivo dell'offerta rispetto alle attività da effettuare per la realizzazione dell'iniziativa e alle relative tempistiche anche intermedie di esecuzione, con evidenza separata dei costi inerenti le attività svolte direttamente dalla Società e di quelli relativi a fornitori esterni rispetto alle risorse professionali e alle giornate stimate per la realizzazione dell'intervento, l'importo della quota di ricarico applicato in caso di attività esternalizzate e tutte le eventuali altre voci che concorrono alla definizione dell'importo totale proposto;
- 11) di far fronte alla spesa complessiva di Euro 29.203.695,23 I.V.A. inclusa nella misura di legge, ancorché dovuta, derivante dalla presente deliberazione, come di seguito specificato, coerentemente con l'esigibilità della spesa:

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL SINET AFFIDATE ALLA SOCIETÀ INFORMATICA TRENTINA S.P.A.:

- per l'importo di Euro 13.480.500,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 1.200.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 801800 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 338.066,93 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 7.558.603,15 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 Fondo Pluriennale Vincolato 2017;
- per l'importo di Euro 1.188.272,08 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2019.

ATTIVITÀ DI SVILUPPO DEL SINET AFFIDATE ALLA SOCIETÀ INFORMATICA TRENTINA S.P.A.:

- per l'importo di Euro 928.253,07 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 380.000,00, I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-009 dell'esercizio finanziario 2018;

- per l'importo di Euro 3.133.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2019;
- per l'importo di Euro 250.000,00, I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-009 dell'esercizio finanziario 2019.

ATTIVITÀ AFFIDATE A SOGGETTI TERZI:

- per l'importo di Euro 375.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Autonomie Locali sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 42.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Autonomie Locali sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2019;
- per l'importo di Euro 180.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Gestioni patrimoniali e logistica sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 120.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio Gestioni patrimoniali e logistica sul capitolo 155000-009 dell'esercizio finanziario 2018;
- per l'importo di Euro 30.000,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante prenotazione fondi disposta a favore del Servizio per il Personale sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2019.

12) di dare atto che, per effetto del presente provvedimento, il Piano generale di Sviluppo del SINET 2018 per le iniziative ICT e Innovazione afferenti le attività di gestione, di sviluppo, manutenzione evolutiva e servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento ammonta complessivamente ad Euro 29.203.695,23 I.V.A. inclusa nella misura di legge, di cui:

- Euro 23.765.442,16 I.V.A. inclusa nella misura di legge, per la sezione gestione;

- Euro 5.438.253,07 I.V.A. inclusa nella misura di legge, per la sezione sviluppo.

13) di concedere la proroga, per i motivi esposti in premessa, del termine di conclusione di alcune iniziative previste nei Piani SINET degli anni precedenti secondo quanto indicato nell'allegato 6 (Proroghe iniziative) costituente parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, precisando che le stesse proroghe non comportano maggiorazioni dei corrispettivi delle relative iniziative e che i termini precedentemente previsti non sono ritenuti essenziali;

14) di dare atto che, conseguentemente alle suddette proroghe, coerentemente con l'esigibilità della spesa, l'imputazione dei sottoelencati impegni (attualmente imputati sull'esercizio finanziario 2017) viene rideterminata come di seguito descritto, apportando le conseguenti variazioni al bilancio di previsione:

- l'impegno n. 130242-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 20.515,22 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130250-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 3.208,50 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147306-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 103.000,00 sul capitolo 906020- dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;

- l'impegno n. 147307-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 80.000,00 sul capitolo 154500-002 - dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n.130271-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 10.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130271-3 viene rideterminato per l'importo di Euro 77.855,71 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015 ;
- l'impegno n. 130269-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 42.208,12 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130223-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 36.159,01 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147299-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 411.120,97 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 130273-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 80.581,92 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 130275-3 viene rideterminato per l'importo di Euro 15.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147300-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 145.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 130164-2 viene rideterminato per l'importo di Euro 24.487,11 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 147302-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 5.380,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 118863-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 200.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- l'impegno n. 133724-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 592.320,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- l'impegno n. 130162-2 (sub impegno n. 1020930-2) viene rideterminato per l'importo di Euro 15.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2015;
- l'impegno n. 139054-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 505.289,04 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2016 e per Euro 140.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2019 - fondo pluriennale vincolato 2016;
- l'impegno n. 155326-1 viene rideterminato per l'importo di Euro 87.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;

15) di modificare, a seguito della determinazione n. 18 di data 5 dicembre 2017 del Servizio Supporto alla Direzione generale e ICT, il Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Provinciale (SINET) – sezione gestione e sviluppo – relativo all'anno 2017, approvato con deliberazione n. 2387 di data 20 dicembre 2016 e aggiornato con deliberazione n. 1275 di data 11 agosto 2017, relativamente alla sezione B) “Attività affidate a soggetti terzi” e più precisamente all'iniziativa n. 6 agg. avente ad oggetto “Portale istituzionale e servizi on line” modificando il relativo termine di conclusione delle attività al 31 marzo 2018;

16) di effettuare, a seguito della variazione di bilancio approvata in data 7 dicembre 2017, le conseguenti operazioni contabili relativamente agli impegni già assunti, con precedenti provvedimenti, sull'esercizio finanziario 2018, come di seguito descritto:

- di ridurre l'impegno n. 118864-1 assunto per l'importo di Euro 150.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo

importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;

- di ridurre l'impegno n. 139053-1 assunto per l'importo di Euro 1.356.776,85 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre l'impegno n. 139060-1 assunto per l'importo di Euro 2.004.900,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre la prenotazione fondi n. 2011013-2 assunta per l'importo di Euro 100.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di prenotare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre l'impegno n. 142613-1 assunto per l'importo di Euro 30.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017;
- di ridurre l'impegno n. 155105-1 assunto per l'importo di Euro 890.000,00 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 e contestualmente di impegnare il medesimo importo sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2018 - fondo pluriennale vincolato 2017.

Adunanza chiusa ad ore 11:10

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

Elenco degli allegati parte integrante

001 All. 1 - PIANO 2018

002 All. 2 - Piano gestione SINET 2018

003 All. 3 - Tariffe servizi sviluppo

004 All. 4 - Fatturazione e quota variabile servizi sviluppo

005 All. 5 - Penali

006 All. 6 - Proroghe iniziative

IL PRESIDENTE
Ugo Rossi

IL DIRIGENTE
Enrico Menapace

ALLEGATO 1

Piano generale di sviluppo del Sistema informativo elettronico trentino (SINET),
relativamente alle iniziative ICT e Innovazione afferenti le attività di gestione, sviluppo, manutenzione evolutiva e
servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento per l'anno 2018

PRIMA SEZIONE: GESTIONE

ATTIVITA' DI GESTIONE DEL SINET AFFIDATE AD INFORMATICA TRENTINA S.p.A.

	Importi senza IVA	Importi con IVA	2018				2019
			154500-002	801800	155000-002	155000-002 (FPV 2017)	154500-002
Corrispettivo per la gestione del SINET - anno 2018	19.479.870,62	23.765.442,16	13.480.500,00	1.200.000,00	338.066,93	7.558.603,15	1.188.272,08
TOTALE PARTE PRIMA	19.479.870,62	23.765.442,16					

Descrizione capitoli

154500-002 (corrente): ONERI GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO PROV.LE

801800 (corrente): GESTIONE SISTEMA INFORMATICO CATASTO-LIBRO FONDIARIO

155000-002 (capitale): SISTEMA INFORMATIVO E CONNETTIVITA' DI RETE

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO
sezione A) Attività affidate ad Informatica Trentina S.p.A.

Elenco interventi										
Nr. iniz.	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Data di avvio	Data di conclusione	Importi senza IVA	Importi con IVA	2018		2019	
							capitoli ICT		capitoli ICT	
							155000-002	155000-009	155000-002	155000-009
Dipartimento Affari finanziari					245.901,64	300.000,00				
1	2018DAF01	Armonizzazione (fase 4) ed evolutive sistemi contabili	01/01/2018	31/03/2019	245.901,64	300.000,00			300.000,00	
Dipartimento Affari istituzionali e legislativi					122.950,82	150.000,00				
2	2018DAIL01	Progetto razionalizzazione controlli sulle imprese: registro unico controlli imprese - II lotto	01/01/2018	31/03/2019	81.967,21	100.000,00	46.500,00		53.500,00	
3	2018DAIL02	Servizi professionali a supporto delle piattaforme tecnologiche per la partecipazione provinciale	01/01/2018	31/03/2019	40.983,61	50.000,00			50.000,00	
Dipartimento Cultura, Turismo, Promozione e sport					69.672,13	85.000,00				
4	2018CTPS01	Evolutive sistemi informativi turismo: gestionale strutture ricettive	01/01/2018	31/03/2019	69.672,13	85.000,00			85.000,00	
Dipartimento Infrastrutture e mobilità					802.480,60	979.026,34				
5	2019DIM01	Aggiornamento tecnologico centraline MITT	01/01/2018	31/12/2019	720.513,39	879.026,34	234.513,17	130.000,00	264.513,17	250.000,00
6	2019DIM01	Evolutive MITT 2018	01/01/2018	31/03/2019	81.967,21	100.000,00	50.000,00		50.000,00	
Dipartimento Organizzazione, personale e affari generali					295.081,97	360.000,00				
7	2018DOPAG01	Manutenzione evolutiva sistema informativo del personale per adeguamenti normativi o efficientamento processi	01/01/2018	31/03/2019	57.377,05	70.000,00	50.000,00		20.000,00	
8	2018DOPAG02	Servizi professionali a supporto DOPAG per analisi organizzative	01/01/2018	31/12/2018	139.344,26	170.000,00			170.000,00	
9	2018DOPAG03	Servizi professionali APAC per supporto fornitori Mepat e e-procurement	01/01/2018	31/12/2018	98.360,66	120.000,00			120.000,00	
Dipartimento Protezione civile					12.295,08	15.000,00				
10	2018PC01	Servizi professionali a supporto del SIAT (stazioni)	01/10/2018	31/12/2018	12.295,08	15.000,00			15.000,00	
Dipartimento Salute e solidarietà sociale					177.049,17	216.000,00				
11	2018DSSS01	Evolutive GA - CSI (gestionale amministrativo - cartella sociale informatizzata)	01/01/2018	31/03/2019	55.737,70	68.000,00			68.000,00	
12	2018DSSS02	Evolutive SSA socio sanitario	01/01/2018	31/03/2019	27.868,85	34.000,00			34.000,00	
13	2018DSSS03	Gestione ed evoluzione del Sistema di gestione dell'accreditamento e di monitoraggio della formazione continua in medicina (ECM)	01/01/2018	31/12/2018	93.442,62	114.000,00	114.000,00			

Nr. iniz.	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Data di avvio	Data di conclusione	Importi senza IVA	Importi con IVA	2018		2019	
							capitoli ICT		capitoli ICT	
							155000-002	155000-009	155000-002	155000-009
Dipartimento Sviluppo economico e lavoro					90.163,94	110.000,00				
14	2018DSEL02	Estensione business intelligence dati APIAE	01/01/2018	31/03/2019	40.983,61	50.000,00			50.000,00	
15	2018DSEL03	Registro nazionale aiuti: integrazione applicativa gestionali interni con sistema MISE	01/01/2018	31/03/2019	49.180,33	60.000,00			60.000,00	
Dipartimento Territorio, agricoltura, ambiente e foreste					992.622,95	1.211.000,00				
16	2018DTAAF01	Manutenzione evolutiva SIAP e portali in ambito agricoltura su attuale piattaforma tecnologica (periodo 2018-2020)	01/01/2018	30/06/2019	491.803,28	600.000,00	250.000,00		350.000,00	
17	2018DTAAF02	Manutenzione evolutiva sistema procedimenti territoriali GPTER	01/01/2018	31/03/2019	107.377,05	131.000,00	36.000,00		95.000,00	
18	2018DTAAF03	Manutenzione evolutiva sistemi informativi agricoltura (SOC, GIS)	01/01/2018	31/03/2019	65.573,77	80.000,00			80.000,00	
19	2018DTAAF04	Nuovo SIAP: attività di project management, analisi e sviluppo per la realizzazione del nuovo SIAP	01/01/2018	30/06/2019	327.868,85	400.000,00			400.000,00	
Direzione Generale					1.037.071,10	1.265.226,73				
20	2018DG01	Sistema informativo elettorale	01/01/2018	31/12/2019	92.622,95	113.000,00			113.000,00	
21	2018DG02	Erogazione servizi minimi (Pitre, Globalmail) - EELL	01/01/2018	31/12/2018	557.377,05	680.000,00			680.000,00	
22	2018DG03	Pitre evolutive	01/01/2018	31/12/2018	40.983,61	50.000,00			50.000,00	
23	2018DG04	Servizi professionali a supporto della comunicazione ICT	01/01/2018	31/12/2018	20.481,01	24.986,83			24.986,83	
24	2018DG05	Completamento sistema gestione servizio civile universale ed evolutive applicativi Agenzia per la famiglia	01/01/2018	31/12/2018	32.786,89	40.000,00	40.000,00			
25	2018DG06	Acquisto di beni e servizi a supporto dei servizi di sviluppo	01/01/2018	31/12/2018	204.918,03	250.000,00		250.000,00		
26	2018DG08	Copertura maggiori oneri IVA iniziative piani precedenti	01/01/2018	31/12/2018	87.901,56	107.239,90	107.239,90			
TOTALE PARTE SECONDA - sezione A)					3.845.289,40	4.691.253,07	928.253,07	380.000,00	3.133.000,00	250.000,00

Descrizione capitoli

155000-002 (capitale): SISTEMA INFORMATIVO E CONNETTIVITA' DI RETE

155000-009 (capitale): SISTEMA INFORMATIVO-CONNETTIVITA' RETE - HARDWARE

Si evidenzia che le suddette iniziative non sono direttamente attuabili. Per esse quindi dovrà essere seguita la procedura definita dal comma 6 dell'articolo 3 della Convenzione, che prevede l'emissione da parte della Società di una specifica proposta progettuale. A seguito di valutazione positiva della proposta progettuale da parte del Dipartimento referente, comunicata per conoscenza anche alla struttura competente in materia di ICT, la Società può dare esecuzione all'intervento.

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO
sezione B) Attività affidate a soggetti terzi ⁽¹⁾

Nr. Iniziativa	Descrizione iniziativa	Soggetto esecutore	Data di avvio	Data di conclusione	Struttura richiedente	Importi senza IVA	Importi con IVA	Stato Impegni	2018			2019		
									capitoli ICT			capitoli ICT		
									154500-002	155000-002	155000-009	154500-002	155000-002	155000-009
1	Iniziative ICT per Enti locali	Consorzio dei Comuni Trentini	01/01/2018	31/12/2018	Servizio Autonomie locali	417.000,00	417.000,00 ⁽²⁾	contestuale prenotazione fondi	375.000,00			42.000,00		
2	Programma di spesa riferito ad acquisti ricorrenti di materiale informatico e relativa manutenzione per l'anno 2017 assunto dal Servizio Gestioni patrimoniali e logistica	Soggetti vari	01/01/2018	31/12/2018	Servizio Supporto alla Direzione Generale e ICT	245.901,64	300.000,00	contestuale prenotazione fondi		180.000,00	120.000,00			
3	Gestione e sviluppi piattaforma Elle 3 (formazione a distanza)	TSM	01/01/2018	31/12/2018	Servizio per il Personale	24.590,16	30.000,00	contestuale prenotazione fondi					30.000,00	
TOTALE PARTE SECONDA - sezione B)						687.491,80	747.000,00	Totali	375.000,00	180.000,00	120.000,00	42.000,00	30.000,00	0,00

Con deliberazione della Giunta provinciale n. 1934 di data 24 novembre 2017, relativa all'approvazione del Piano di formazione 2018, è stata approvata l'iniziativa avente ad oggetto "Percorso formativo per la creazione di oggetti multimediali per l'area P.I.Tre." erogata dalla società T.S.M. per una spesa stimata in Euro 20.000,00 - impegnata sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2019

NOTE: ⁽¹⁾ le attività indicate sono a carattere continuativo

⁽²⁾ importo esente I.V.A.

Descrizione capitoli

154500-002 (corrente): ONERI GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO PROV.LE

155000-002 (capitale): SISTEMA INFORMATIVO E CONNETTIVITA' DI RETE

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO

sezione C) Interventi pregressi non ancora conclusi

Dipartimento di riferimento	Riferimento atto di pianificazione e iniziativa	Descrizione iniziativa	Valore iniziativa (IVA esclusa)	Percentuale completamento (al 30.09.2017)
Affari Finanziari	PGS14A02	TR008 - MEV 2014 - Trentino Riscossioni	100.000,00 €	98%
	PGS14A04	PAGEL02 - Realizzazione Portale Unico dei Pagamenti	204.918,03 €	91%
	PGS15A02	2015DAF02-01 - Armonizzazione contabilità per PAT: continuazione progetto	1.104.936,89 €	98%
	PGS15A03	2015DAF02-03 - Fatturazione elettronica e certificazione crediti. Comunicazione dati su pagamento fatture alla piattaforma PCC	83.114,75 €	50%
	PGS15B02	2015DAF02-05 - Modifiche adeguate ai sistemi contabili per le nuove regole SEPA in vigore da febbraio 2016	70.000,00 €	29%
	PGS16A01	2016DAF01 - II fase progetto Armonizzazione PAT e scuole	737.704,92 €	76%
	PGS16B02	2016ADAF02 - Finanza Pubblica Trentina: flussi dati dagli enti locali	171.000,00 €	85%
	PGS17A01	2017DAF01 - Armonizzazione (parte 3), evolutive sistemi contabili e pagamenti elettronici	327.868,85 €	62%
	PGS17B01	2017DAF01Agg - Integrazione iniziativa n. 1 del Piano SINET 2017 "Armonizzazione (parte 3), evolutive sistemi contabili"	204.918,03 €	0%
	PGS17B02	2017DAF02Agg - SIOPE plus	90.163,93 €	20%
	PGS17B03	2017DAF03Agg - Pagamenti elettronici - fase 2	81.967,21 €	0%
	PGS17B04	2017DAF04Agg - Finanza pubblica trentina - fase 4	65.573,77 €	18%
	PGS17B05	2017DAF05Agg - Armonizzazione ed evolutive sistemi contabili - Agenzie e scuole	81.967,21 €	0%
	PGS17B06	2017DAF06Agg - Firma digitale HSM per applicativo liquidazioni	81.967,21 €	0%
PGS17B07	2017DAF07Agg - Evolutive sistemi informativi del dipartimento	57.377,05 €	0%	
Aff. Istituz. e Legislativi	PGS15B03	2015DAIL01-01 - Monitoraggio delle attività legislative e lavori delle conferenze	19.754,00 €	0%
	PGS17B08	2017DAL01Agg - Progetto razionalizzazione controlli sulle imprese: primo lotto RUCP (registro unico controlli provinciale) e osservatorio cantieri edili	131.147,54 €	8%
Conoscenza	PGS14B09	CON5A7 - Interfaccia S1P Sidi per assenze	24.590,16 €	25%
	PGS15A08	2015CONA3-01 - Riprogettazione del portale Vivoscuela, secondo i nuovi paradigmi di comunicazione definiti dal Dip. Conoscenza	112.500,00 €	97%
	PGS16A02	2016CONMIUR - Contratto SIDI - MIUR	334.426,23 €	47%
	PGS16A03	2016CONOBB - Evolutive obbligatorie ambito istruzione	131.147,54 €	72%
	PGS16B06	2016ACON03 - Acquisto sistema calcolo graduatoria e contratti sistema infanzia ed integrazione SINET	35.000,00 €	0%
	PGS16B07	2016ACON04 - Evoluzioni urgenti sistemi istruzione per modifiche normative	80.000,00 €	91%
	PGS16B08	2016ACON05 - Gestione concorsi ambito istruzione 2016/2017	50.000,00 €	60%
	PGS16B09	2016BCON01 - Revisione sistema gestione alunni	122.950,82 €	0%
	PGS16B10	2016BCON02 - Portale unico dei dati e delle scuole - I lotto	78.688,52 €	40%
	PGS16B11	2016BCON03 - Gestione dell'apprendistato	65.573,77 €	0%
	PGS16B12	2016BCON04 - Gestione compensi esami di stato	16.393,44 €	0%
	PGS16B13	2016BCON06 - Gestione delle nomine su ambito	122.950,82 €	5%
	PGS16B14	2016BCON07 - Gestione della mobilità straordinaria	65.573,77 €	19%
	PGS16B15	2016BCON08 - Predisposizione Rav per la formazione professionale	65.573,77 €	0%
	PGS17A02	2017CON01 - Evolutive sistemi istruzione (Buona Scuola)	245.901,64 €	42%
	PGS17B09	2017CON01Agg - Contratto SIDI-MIUR	350.000,00 €	0%
	PGS17B10	2017CON02agg - Integrazione iniziativa n. 2 del Piano SINET 2017 "Evolutive sistemi istruzione (Buona Scuola)"	81.967,21 €	0%
Cultura, Turismo, Promoz. e Sport	12A78	CU-ATE01 - Cultura - Sistema informativo dei musei	110.000,00 €	13%
	12A81	CU-SBC09 - Cultura - gestione Sistema Beni Culturali (SBC)	70.500,00 €	88%
	PGS13B20	CON-EVGES - Interventi evolutivi ed adeguamenti finalizzati alla integrazione dei sistemi, interscambio con sistemi ministeriali, adeguamenti normativi e nuove funzionalità dei sistemi gestionali	401.345,62 €	64%
	PGS13B26	IDT01 - Indice demografico trentino [IDT01]	150.000,00 €	1%
	PGS14B10	CT1402_ALBER - Progettazione e realizzazione sistema multimediale di accesso al patrimonio culturale diffuso [1° PIANO ALBERE]	326.207,80 €	0%
	PGS14B12	CT1404_EVTUCU - Servizi, nuove iniziative ed evoluzioni dei sistemi volti alla valorizzazione del patrimonio culturale Trentino e ad estendere la partecipazione culturale.	122.950,82 €	73%
	PGS15A12	2015CT01-01 - Nuovo sistema bibliotecario	229.508,20 €	19%
	PGS17A03	2017CT01 - Razionalizzazione STU e dismissione CAT	47.540,98 €	24%
	PGS17A04	2017CT02 - SBC: razionalizzazione ed avviamento	62.295,08 €	88%
	PGS17B11	2017CT01Agg - Evolutive sistemi informativi cultura (AST archivi storici del Trentino; SMU scuole musicali; SBC sistema informativo dei beni culturali)	106.557,38 €	5%

Dipartimento di riferimento	Riferimento atto di pianificazione e iniziativa	Descrizione iniziativa	Valore iniziativa (IVA esclusa)	Percentuale completamento (al 30.09.2017)
Infrastrutture e Mobilità	PGS14B14	REM001B - Completamento del sistema di gestione del patrimonio immobiliare e del demanio della PAT per la gestione dei contratti, attivi e passivi, e delle concessioni (fase 1)	209.016,39 €	19%
	PGS15A18	2015DIM02-01 - Sistema di gestione delle infrastrutture del sottosuolo e concessioni strade	135.000,00 €	20%
	PGS15A19	2015DIM02-04 - Completamento del sistema di gestione del patrimonio immobiliare e del demanio della PAT per la gestione dei contratti, attivi e passivi, e delle concessioni (fase 2)	67.950,82 €	0%
	PGS15A20	2015DIM03-01 - MEV MITT ordinarie	96.557,38 €	70%
	PGS16B17	2016ADIM03 - Gestione ciclo vita OOPP - FASE 2	163.934,43 €	40%
	PGS17A05	2017DIM01 - Asset, Space & Facility Management	45.081,97 €	0%
	PGS17A06	2017DIM02 - Gestione ciclo di vita opere pubbliche - fase 3	65.573,77 €	0%
	PGS17A07	2017DIM03 - MEV SICOPAT 2017 e trasparenza	21.311,48 €	60%
	PGS17A08	2017DIM04 - MITT - evolutive 2017	73.770,49 €	62%
	PGS17A09	2017DIM05 - MITT - aggiornamento tecnologico centraline TLC	360.655,74 €	50%
	PGS17B12	2017DIM01Agg - MEV SICOPAT per anticorruzione	57.377,05 €	0%
Organizz., Pers. e Aff. Gen.	PGS16B18	2016ADOPAG01 - Manutenzione evolutiva del Servizio di gestione del personale PAT a seguito di modifiche normative	32.786,89 €	50%
	PGS16B21	2016ADOPAG04 - Evoluzione funzionale del prodotto MobileKat, rivolto ad utenti e professionisti per la consultazione online ed in mobilità della cartografia catastale e dei punti fiduciali	45.000,00 €	0%
	PGS16B23	2016ADOPAG07 - Raccolta fabbisogni 2017	43.032,79 €	0%
	PGS17A10	2017DOPAG01 - Servizi professionali APAC per supporto fornitori Mepat e e-proc	106.557,38 €	56%
	PGS17B13	2017DOPAG01Agg - Manutenzione evolutiva sistema informativo del personale per modifiche normative e dichiarazioni fiscali CU 2018	40.983,61 €	0%
	PGS17B14	2017DOPAG02Agg - Evolutive sistemi informativi del dipartimento (ambiti personale e sicurezza)	81.967,21 €	0%
	PGS17B15	2017DOPAG03Agg - Evolutive sistemi informativi del catasto	57.377,05 €	0%
	PGS17B16	2017DOPAG04Agg - SRM plus: integrazioni funzioni urgenti e revisione processi	49.180,33 €	0%
PGS17B17	2017DOPAG05Agg - Supporto giuridico-normativo per evoluzione sistema tavolo	18.032,79 €	0%	
Protezione Civile	12A115	AE006 - Progetti per Servizio antiincendi	160.000,00 €	59%
	PGS13A21	GEOCAT01 - Modifiche evolutive per il Geocatalogo	46.877,64 €	75%
	PGS15A25	2015PC01-01 - Fase 2 dello sviluppo del Sistema di Protezione Civile (SIPROCIIV)	374.301,64 €	95%
	PGS15A26	2015PC02-01 - Consolidamento ed estensione del database geografico provinciale (DBGP)	192.150,00 €	60%
	PGS15A28	2015PC02-03 - Popolamento della piattaforma "webgis trasversale" e attivazione del servizio "arcgis online" (AGOL)	89.460,66 €	85%
	PGS16B24	2016APC01 - Passaggio in esercizio ed avviamento del servizio AGOL per la carta della pericolosità (CDP), carta topografica provinciale (CTP), anagrafe dei siti da bonificare (ASB)	12.295,08 €	80%
	PGS17A11	2017PC01 - Servizi professionali a supporto del SIAT	16.229,51 €	21%
	PGS17A12	2017PC02 - Upgrade sala di piena	73.770,49 €	0%
	PGS17A13	2017PC03 - Sperimentazione visualizzatori GIS (servizio geologico)	28.688,52 €	0%
	PGS17A14	2017PC04 - Sistema di protezione civile (SIPROCIIV) - evolutive (fase 4)	65.573,77 €	0%
PGS17B18	2017PC01Agg - Automazione processi carte della pericolosità (CaP)	106.557,38 €	0%	
Salute e Solidarietà sociale	PGS15A29	2015DSSS01-02 - Completamento anagrafe terzo settore ANS	128.800,00 €	53%
	PGS15A30	2015DSSS01-03 - Completamento Datawarehouse politiche sociali	77.440,16 €	94%
	PGS15B11	2015DSSS01-10 - Nuovo sistema informativo MuoverSi e integrazione delle funzionalità di tracking	73.770,49 €	70%
	PGS16B27	2016ADSSS02 - Supporto al riuso dell'applicativo GEMA (Gestione manufatti amianto) della Regione Lombardia per le notifiche dei lavori sull'amianto	8.000,00 €	0%
	PGS16B28	2016ADSSS03 - Evolutive del sistema informativo per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali (SSA)	78.000,00 €	29%
	PGS17A15	2017DSSS01 - Gestione ed evoluzione del Sistema di gestione dell'accreditamento e di monitoraggio della formazione continua in medicina (ECM)	94.262,30 €	62%
Svil. Economico e Lavoro	PGS13A06	APIAE002 - Sportello Impresa (APIAE) [AE005]	207.438,00 €	94%
	PGS14B21	DSEL1401 - Prosecuzione iniziativa AE005	29.638,53 €	0%
	PGS15A33	2015DSEL01-04 - AID - Estensione della copertura funzionale e applicativa	131.286,89 €	0%
	PGS15A34	2015DSEL01 05 - IDC - Completamento dell'applicativo	98.990,16 €	59%
	PGS17B19	2017DSEL01Agg - Analisi integrazione con registro nazionale aiuti (RNA) e modello architettuale	19.672,13 €	0%
Territorio, Agric., Ambiente e Foreste	PGS14A30	AGRI1401 - AGRI - sistema informativo (gara)	1.487.704,43 €	92%
	PGS14A36	TA1403 - Modulo GIS per COI e GDI	209.344,26 €	74%
	PGS15A35	2015DTAAF01-01 - Estensione copertura applicativa sistema di pianificazione	168.950,82 €	78%
	PGS15A36	2015DTAAF01-02 - Estensione copertura applicativa sistemi di monitoraggio	139.278,69 €	57%
	PGS15A37	2015DTAAF01-03 - Estensione applicativa: attività trasversali	92.852,46 €	63%
	PGS15A38	2015DTAAF02-01 - Estensione domini dati DBGP (Urbanistica, Foreste)	91.278,69 €	0%
	PGS15A41	2015DTAAF03-03 - Servizi eGov - progetto Agricoltura 2.0	154.918,03 €	50%
	PGS15B15	2015DTAAF01-04 - SUA - Migrazione Piccole Derivazioni su GEDI + SAP	130.000,00 €	0%
	PGS16A10	2016DTAAFA1 - Evoluzioni obbligatorie sistema Agricoltura	50.409,84 €	88%
	PGS16A12	2016DTAAFA3 - Gara sistema Business Intelligence	286.885,25 €	9%
	PGS16B29	2016ADTAAF1 - Interventi APRIE per impianti termici e sistema acquedotti	24.590,16 €	0%

Dipartimento di riferimento	Riferimento atto di pianificazione e iniziativa	Descrizione iniziativa	Valore iniziativa (IVA esclusa)	Percentuale completamento (al 30.09.2017)
	PGS16B30	2016ADTAAF2 - Interventi urgenti GPTER per CEM e GAA	50.000,00 €	45%
	PGS16B31	2016ADTAAF3 - Pubblicazione PFM	12.295,08 €	70%
	PGS17A16	2017DTAAF01 - Servizi professionali a supporto dell'APPAG	106.557,38 €	73%
	PGS17A17	2017DTAAF02 - Manutenzione evolutiva SIAP	319.672,13 €	45%
	PGS17A18	2017DTAAF03 - STEM fase 2	81.967,21 €	32%
	PGS17A19	2017DTAAF04 - Manutenzione evolutiva sistemi informativi del dipartimento	163.934,43 €	36%
	PGS17B20	2017DTAAF01Agg - Integrazione iniziativa n. 17 del Piano SINET 2017 "Manutenzione evolutiva SIAP"	172.131,15 €	0%
	PGS17B21	2017DTAAF02Agg - Integrazione iniziativa n. 19 del Piano SINET 2017 "Manutenzione evolutiva sistemi informativi del dipartimento"	131.147,54 €	0%
	PGS17B22	2017DTAAF03Agg - Manutenzione evolutiva sistemi informativi agricoltura e avvio nuovo gruppo di lavoro a supporto	114.754,10 €	30%
Direzione Generale	12ADG	DTM12 - Servizi professionali a supporto della movimentazione (IMAC) delle postazioni di lavoro e infrastruttura tecnologica delle segreterie scolastiche	19.500,00 €	45%
	12A01	PR16 - Digital Preservation - Sperimentazione di un servizio di Conservazione digitale applicato al Provvedimento informatico	199.000,00 €	84%
	PGS13B27	ELEZ01-1 - Sistema Elettorale Provinciale	299.180,33 €	50%
	PGS13B30	ACQ01-2013 - Acquisto di beni e servizi 2013	147.540,98 €	93%
	PGS14A44	DEMAT.4 - Nuova Gara PITRE	700.001,00 €	0%
	PGS14A48	SRM102 - Upgrade SRM vers. 7	250.000,00 €	88%
	PGS14B28	SIAPF - Progettazione e sviluppo del nuovo sistema informativo per l'Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili: - Unificazione dei quattro portali (Trentinofamiglia, Family Audit, Family in Trentino, Nuove tecnologie) - Evolutiva sui servizi web oriented per famiglia (Estate giovani e famiglia, Servizi 0-3 anni, V@luta, ...) - Implementazione e messa a regime del modulo dei Distretti famiglia	204.918,03 €	84%
	PGS14B39	DG14015 - Budget a disposizione della Direzione Generale per l'attivazione di eventuali iniziative urgenti	203.036,34 €	70%
	PGS15A52	2015DG05-01 - Migrazione SRM - completamento progetto	178.442,62 €	46%
	PGS15A61	2015DG10-01 - Adeguamento normativo per nuovi comuni	86.950,00 €	27%
	PGS15A64	2015DG12-01 - Budget a disposizione della Direzione generale per l'attuazione delle macroazioni trasversali dell'agenda digitale (SPID-sistema pubblico di identità digitale, ANPR, servizi on line, competenze digitali, fascicolo digitale del cittadino, open data)	163.934,43 €	77%
	PGS15B18	2015DG03-02 - Completamento progetto SIAPF per gestione/integrazione "Servizi on Line" e "Family Pass"	114.754,10 €	33%
	PGS15B23	2015DG10-05 - Acquisizione del Sistema di Business Intelligence per Ispat	220.081,97 €	91%
	PGS15B25	2015DG12-01_I - Integrazione iniziativa n. 64 del Piano ICT 2015 "Budget a disposizione della Direzione generale per l'attuazione delle macroazioni trasversali dell'agenda digitale (SPID-sistema pubblico di identità digitale, ANPR, servizi on line, competenze digitali, fascicolo digitale del cittadino, open data)"	380.178,20 €	9%
	PGS15B28	2015DG11-01_I - Integrazione iniziativa n. 63 Piano ICT 2015 "Acquisto di beni e servizi a supporto dei servizi di sviluppo"	40.983,61 €	96%
	PGS15B30	2015DG03-04 - Realizzazione applicazione politiche giovanili (Piani giovani) del sistema di valutazione "V@luta"	49.180,33 €	47%
	PGS15B31	2015DG03-05 - Realizzazione nuovo sistema informativo del servizio civile universale provinciale	81.967,21 €	91%
	PGS15B33	2015DG12-02 - Budget a disposizione della Direzione Generale per l'attivazione di eventuali iniziative urgenti	940.442,62 €	68%
	PGS16A18	2016DG06 - Comunicazione istituzionale (portale istituzionale e iniziative ufficio stampa)	29.000,00 €	0%
	PGS16A19	2016DG07 - Provvedimenti digitali - parte 2	173.016,39 €	0%
	PGS16B35	2016ADG06 - Mev Mercurio	35.245,90 €	0%
	PGS16B40	2016ADG11 - Gestione fatture per sistema conservazione - pitre	60.000,00 €	21%
	PGS16B41	2016ADG12 - Aggiornamento ed evoluzione Estate giovani e famiglie	40.000,00 €	30%
	PGS16B44	2016ADG10 - Acquisto di beni e servizi a supporto dei servizi di sviluppo	58.727,87 €	50%
	PGS17A20	2017DG01 - Servizi professionali consulting PAT	655.737,70 €	84%
	PGS17A21	2017DG02 - Erogazione servizio PITRE - PAT	696.721,31 €	73%
	PGS17A22	2017DG03 - Erogazione servizi minimi (Pitre, Globalmail) - EELL	561.475,41 €	78%
	PGS17A23	2017DG04 - Pitre - gestione file di grandi dimensioni	57.377,05 €	75%
	PGS17A24	2017DG05 - Pitre - evolutive urgenti	40.983,61 €	40%
	PGS17A25	2017DG06 Servizio di firma automatica massiva utilizzabile da più applicativi	20.491,80 €	0%
	PGS17A26	2017DG07 - Evolutive e consulenza ICEF	81.967,21 €	65%
	PGS17A27	2017DG08 - Servizi professionali a supporto della comunicazione ICT	45.081,97 €	67%
	PGS17A28	2017DG09 - Acquisto di beni e servizi a supporto dei servizi di sviluppo	229.508,20 €	64%
	PGS17A29	2017DG10 - Servizi tecnici per interventi non compresi nella gestione dei posti di lavoro	19.672,13 €	0%
	PGS17A30	2017DG11 - Iniziative di partecipazione locale e provinciale	40.983,61 €	85%
	PGS17A31	2017DG12 - Sistema gestionale per il calcolo del gettito standard dei tributi locali di natura immobiliare (misuratore IMIS)	250.000,00 €	12%
PGS17A32	2017DG13 - Budget a disposizione della Direzione Generale per l'attivazione di eventuali iniziative urgenti	245.901,64 €	45%	
PGS17B23	2017DG01Agg - Servizi on line, procedimenti e nuovo catalogo dei servizi pubblici	106.557,38 €	0%	
PGS17B24	2017DG02Agg - Portale istituzionale: allineamento classi informative, linee guida Italia design e prosecuzione attività di migrazione	98.360,66 €	0%	
PGS17B25	2017DG03Agg - Servizi professionali a supporto delle piattaforme tecnologiche per la partecipazione	25.409,84 €	0%	
PGS17B26	2017DG04Agg - Stradari e numeri civici: estensione GIS e open data	57.377,05 €	0%	

Dipartimento di riferimento	Riferimento atto di pianificazione e iniziativa	Descrizione iniziativa	Valore iniziativa (IVA esclusa)	Percentuale completamento (al 30.09.2017)
	PGS17B27	2017DG05Agg - LOAD4STAT: evolutive	30.327,87 €	0%
	PGS17B28	2017DG06Agg - Classificazione ambiti territoriali (ISPAT): revisione struttura e processi di aggiornamento tabella GEN-T-AMBITI	30.327,87 €	0%
	PGS17B29	2017DG07Agg - Pitre - libro firma digitale: evolutive urgenti	69.672,13 €	0%
	PGS17B30	2017DG08Agg - Pitre: sviluppo application mobile	98.360,66 €	30%
	PGS17B31	2017DG09Agg - Integrazione iniziativa n. 24 del Piano SINET 2017 "Pitre - evolutive urgenti"	40.983,61 €	0%
	PGS17B32	2017DG10Agg - Integrazione iniziativa n. 32 del Piano SINET 2017 "Budget a disposizione della Direzione generale per l'attivazione di eventuali iniziative urgenti"	395.490,81 €	0%
	PGS17B33	2017DG11Agg - Integrazione iniziativa n. 28 del Piano SINET 2017 "Acquisto di beni e servizi a supporto dei servizi di sviluppo"	81.967,21 €	0%

Piano generale di sviluppo del SINET 2018 - iniziative ICT e Innovazione

		Piano 2018 senza IVA	Piano 2018 con IVA
PRIMA SEZIONE	GESTIONE - Attività affidata ad Informatica Trentina S.p.A.	19.479.870,62	23.765.442,16
SECONDA SEZIONE - sezione A)	SVILUPPO - Attività affidate ad Informatica Trentina S.p.A.	3.845.289,40	4.691.253,07
SECONDA SEZIONE - sezione B)	SVILUPPO - Attività affidate a soggetti terzi	687.491,80	747.000,00
Piano di sviluppo del SINET 2018 - iniziative ICT e Innovazione TOTALE		24.012.651,82	29.203.695,23

ALLEGATO 2

**PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
INFORMATICA TRENTINA S.p.A.**

**AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELL'INCARICO RELATIVO ALLA
GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO ELETTRONICO TRENTINO
(SINET)**

**PIANO ANNUALE RELATIVO ALLA GESTIONE DEL
SISTEMA INFORMATIVO ELETTRONICO TRENTINO
PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2018 – 31 DICEMBRE 2018**

Premessa

La Provincia Autonoma di Trento, PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO con sede in Trento, Piazza Dante n. 15, codice fiscale n. 00337460224 d'ora in poi richiamata come "Cliente" e Informatica Trentina S.p.A. Società "INFORMATICA TRENTINA S.p.A.", con sede in Trento, Via G. Gilli n.2, codice fiscale e partita I.V.A. n. 00990320228 , d'ora in poi richiamata come "Società", hanno stipulato in data 24 maggio 2013 la "Convenzione per l'affidamento a Informatica Trentina SpA della gestione del sistema informativo elettronico Trentino (SINET) nonché di ulteriori interventi ai sensi della legge provinciale 6 maggio 1980, n.10 e successive modifiche", numero di raccolta 42376.

All'interno della suddetta Convenzione viene regolamentato anche l'affidamento delle attività di gestione come di seguito descritte.

Oggetto

Il presente Atto disciplina l'affidamento da parte del Cliente alla Società delle attività di gestione del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) per il periodo dal 01.01.2018 al 31.12.2018, con le modalità previste dall'articolo 4 della Convenzione.

Le attività relative alla gestione riguardano due punti:

a) Servizio di gestione del SINET (comma 1, lett. b.2 art. 4 della Convenzione);

b) Servizi infrastrutturali di base (comma 1, lett. c art. 4 della Convenzione);

come descritti a seguire rispettivamente in ALLEGATO 2 e ALLEGATO 3.

Attività di gestione del SINET

Determinazione dei corrispettivi

Di seguito, per ciascuno dei servizi richiamati in oggetto relativi alle attività di gestione del SINET, vengono definiti il contesto di riferimento e i criteri presi a base per il calcolo del corrispettivo presunto nel 2018.

I corrispettivi annuali sono stati determinati sulla base della spesa 2017 e delle azioni di contenimento e di efficientamento adottate per aumentare i livelli di efficienza delle attività e modulare i servizi ed i livelli di servizio per i Dipartimenti (si vedano schede "Azioni per la revisione dei corrispettivi" in ALLEGATO 6).

In conformità con quanto previsto dalla vigente Convenzione n. di raccolta 42376 di data 24 maggio 2013, art. 8 comma 4, per il Servizio di gestione del SINET è stata adottata una logica gestionale "a servizio", e i corrispettivi correlati con i servizi applicativi sono stati esplicitati come canoni annui omnicomprensivi.

I corrispettivi così determinati sono evidenziati in ALLEGATO 1.

Contenuto dei servizi

Nel corrispettivo di ciascuno dei Servizi di gestione del SINET sono ricomprese - dove pertinenti - tutte le componenti b.2.1, b.2.2, b.2.3, b.2.4 di cui all'art. 4 della Convenzione che concorrono all'erogazione del servizio stesso (escluse quelle definite come "Servizi infrastrutturali di base" di cui all'art. 4, comma 1, punto c), quali la soluzione applicativa software e - in funzione dello specifico servizio - il supporto all'utenza, l'infrastruttura tecnologica abilitante (server, database, ...), i servizi di Customer Service Desk (CSD), i servizi professionali a supporto, le licenze applicative, di base e di ambiente.

Movimentazione del parco servizi

Nel caso di significative variazioni del "peso" dei servizi (contenuto funzionale, supporto utenza, impegno di risorse di elaborazione, volumi) che dovessero verificarsi nel corso del 2018, ovvero nel caso di nuovi servizi entranti in esercizio in corso d'opera - a valere dalla data della loro disponibilità in esercizio - il corrispettivo potrà essere rideterminato in corso d'anno in accordo tra le parti.

Nel caso di nuova attivazione di servizi applicativi a canone in corso d'anno, il corrispettivo sarà determinato in dodicesimi di anno; il canone decorrerà dal mese di entrata in esercizio qualora l'entrata in esercizio avvenga entro il giorno 15 (compreso) del mese, altrimenti decorrerà dal giorno 1 del mese successivo; la Società invierà una comunicazione al Cliente del canone annuale intero stimato per il servizio e della quota parte di corrispettivo (in dodicesimi di anno) che sarà addebitata nel periodo oggetto del presente atto.

Nel caso di dismissione di servizi e/o applicativi, il canone, le modalità e gli oneri connessi alle attività di dismissione saranno determinati come descritto in "ALLEGATO 7 : Procedura per la dismissione di servizi applicativi".

Servizi di gestione

Servizio di gestione del SINET (art. 4 della Convenzione, punto b.2)

I servizi di gestione del SINET, con i relativi canoni omnicomprensivi, sono riportati in ALLEGATO 1, tabella B, classificati ove applicabile secondo i diversi livelli di servizio L1, L2, L3, L4 e secondo le diverse finestre di servizio riportati nella corrispondente colonna di tabella B.

Per una descrizione dei contenuti dei servizi di gestione del SINET si rimanda all' ALLEGATO 2 e relative appendici, mentre per la descrizione livelli di servizio L1, L2, L3, L4 si rimanda all' ALLEGATO 4.

Si precisa che in tali servizi sono ricompresi anche il Servizio "Cedolini/denunce e gestione HR" (servizio a volume) ed i servizi di Housing ed Hosting i cui canoni unitari netto IVA, con riferimento alla composizione dei servizi descritta nelle appendici 2 e 3, vengono di seguito riportati (fatti salvi precedenti diversi accordi tecnico-economici).

Servizi di Hosting Virtuale gestito con sistema operativo		
Codice: HOSTV	Sigla	Canone
Hosting virtuale gestito con sistema operativo (fino a 2vCPU – 4GB RAM)	A	€ 1.870,00
Hosting virtuale gestito con sistema operativo (fino a 4vCPU – 8GB RAM)	B	€ 2.360,00
Hosting virtuale gestito con sistema operativo (fino a 8vCPU – 32GB RAM)	C	€ 3.350,00

Servizi di Hosting Virtuale non gestito con sistema operativo		
Codice: HOSTV	Sigla	Canone
Hosting virtuale non gestito con sistema operativo (fino a 2vCPU – 4GB RAM)	D	€ 1.030,00
Hosting virtuale non gestito con sistema operativo (fino a 4vCPU – 8GB RAM)	E	€ 1.530,00
Hosting virtuale non gestito con sistema operativo (fino a 8vCPU – 32GB RAM)	F	€ 2.520,00

Servizi di Hosting Virtuale non gestito senza sistema operativo		
Codice: HOSTV	Sigla	Canone
Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo (fino a 2vCPU - 4GB RAM)	G	€ 780,00
Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo (fino a 4vCPU - 8GB RAM)	H	€ 1.280,00
Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo (fino a 8vCPU – 32GB RAM)	I	€ 2.270,00

Servizi di Hosting Fisico gestito con sistema operativo		
Codice: HOSTF	Sigla	Canone
Il dimensionamento del servizio e le condizioni contrattuali saranno definite in concomitanza con il progetto specifico	A	A progetto

Servizi di Hosting Fisico non gestito con sistema operativo		
Codice: HOSTF	Sigla	Canone
Il dimensionamento del servizio e le condizioni contrattuali saranno definite in concomitanza con il progetto specifico	B	A progetto

Servizi di Hosting Fisico non gestito senza sistema operativo		
Codice: HOSTF	Sigla	Canone

Il dimensionamento del servizio e le condizioni contrattuali saranno definite in concomitanza con il progetto specifico	C	A progetto
---	---	---------------

Servizi di Housing		
Codice: HOUS	Sigla	Canone
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 250W	A	€ 986,00
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 500W	B	€ 1.576,00
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 750W	C	€ 2.166,00
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 1000W	D	€ 2.756,00
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 1500W	E	€ 3.936,00
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 2000W	F	€ 5.116,00
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 2500W	G	€ 6.296,00
Apparati utenti in unità standard rack con consumo massimo di 3000W	H	€ 7.476,00

Servizi infrastrutturali di base (art. 4 della Convenzione, punto c)

Nei servizi infrastrutturali di base sono ricompresi i servizi non attribuibili specificamente agli applicativi/servizi di cui al precedente punto *Servizio di gestione del SINET*.

I servizi infrastrutturali di base con i relativi oneri sono riportati in ALLEGATO 1, tabella C.

Per una descrizione dei contenuti dei servizi si rimanda all' ALLEGATO 3 e relative appendici.

Si precisa che:

- gli importi del servizio DTM e del servizio di Noleggio operativo sono stati calcolati, come meglio specificato nella scheda n.10 in ALLEGATO 6, sulla base dell'ipotesi che la gara in corso possa produrre i suoi effetti operativi a decorrere dal 1 luglio 2018.
- i canoni unitari netto IVA, di seguito riportati per il primo semestre, rappresentano anche una stima per il secondo semestre del 2018; le specifiche di servizio ed i canoni per il secondo semestre 2018 nonché le effettive decorrenze saranno oggetto di aggiornamento d'intesa tra le Parti a seguito del completamento dell'iter della gara in corso.

Canoni del servizio DTM per PAT, Biblioteche, Scuole.

DTM	Canone unitario annuo primo semestre 2018 (*) e Canone unitario annuo secondo semestre 2018 (stima)	Volumi stimati
Provincia – DTM Client	€ 292,80	4.575
Provincia – DTM Server	€ 467,40	31
Scuole – DTM Light Client	€ 120,00	1.026
Scuole – DTM Server	€ 467,40	83
Biblioteche – DTM Client	€ 292,80	196

Canoni del servizio di noleggio operativo per PAT, Biblioteche, Scuole.

Dispositivo – codice	Canone unitario mensile (48 mesi) primo semestre 2018 (*) e Canone unitario mensile secondo semestre 2018 (stima)	Volumi stimati
Personal computer desktop – PCD0	€ 12,54	(**)
Personal computer desktop – PCD5	€ 20,68	(**)
Personal computer laptop – PCL5	€ 26,73	(**)
Personal computer laptop – PCL6	€ 37,90	(**)
Stampante locale – STX1	€ 4,95	(**)
Stampante locale – STL2	€ 9,42	(**)
Stampante locale - STL3	€ 7,18	(**)
Stampante locale – STL4	€ 10,08	(**)
Stampante rete – STR1	€ 25,98	(**)
Stampante rete – STR2	€ 55,86	(**)
Monitor – MNT2	€ 3,96	(**)
Monitor – MNT3	€ 5,26	(**)
Monitor – MNT4	€ 8,37	(**)
Scanner – SCA1	€ 21,10	(**)
Scanner – SCA2	€ 30,10	(**)
Scanner – SCA3	€ 63,70	(**)
Adattatore di rete per scanner – SCA4	€ 5,09	(**)

(*) nell'ipotesi che la gara in corso produca i suoi effetti operativi dal 1 luglio 2018.

(**) per i criteri di quantificazione dei volumi stimati si rinvia alle considerazioni contenute nella scheda n.10 (azioni per la revisione dei corrispettivi) in ALLEGATO 6.

Livelli di servizio (SLA)

I livelli di servizio - ove applicabili - previsti per il Servizio di gestione del SINET (art. 4 della Convenzione, punto b.2) ed i Servizi infrastrutturali di base (art. 4 della Convenzione, punto c) sono descritti in ALLEGATO 4.

Valorizzazione delle penali

La valorizzazione degli importi delle penali per i servizi facenti parte del Servizio di gestione del SINET (art. 4 della Convenzione, punto b.2) sarà attuata sulla base di quanto descritto in “ALLEGATO 5: Penali”.

Pubblicazione e diffusione informazioni

Informatica Trentina, salvo diversa disposizione espressa all'atto dell'incarico, assume e presta i servizi demandati dall'amministrazione senza alcuna diretta responsabilità in ordine all'eventuale pubblicazione o diffusione di testi, immagini, video, musica o altri contenuti in assenza di adeguato titolo, diritto, autorizzazione o liberatoria, sia che ciò avvenga mediante portali internet, sistemi o banche dati comunque accessibili, non svolgendo alcun servizio di regolamentazione, monitoraggio o di controllo.

Ogni responsabilità civile e penale comunque conseguente a quanto oggetto di pubblicazione o diffusione e derivante dall'indebito utilizzo di tali contenuti, come pure di marchi o di altri segni distintivi, ovvero dalla violazione di disposizioni a tutela di diritti esclusivi o della riservatezza di persone rimane in capo all'amministrazione committente.

Corrispettivi presunti per la gestione del SINET

Con il presente atto la Provincia Autonoma di Trento si impegna per l'importo di Euro 23.765.442,16 I.V.A. inclusa nella misura di legge.

I dettagli del corrispettivo presunto per i servizi di gestione del SINET nel periodo 01.01.2018 – 31.12.2018, determinato con riferimento ai precedenti articoli del presente atto, sono esposti in ALLEGATO 1.

Si precisa che tutti gli importi indicati nel presente atto, se non diversamente specificato, sono espressi in Euro al netto dell'I.V.A.

Rendicontazioni periodiche

A cadenza almeno semestrale (o con maggiore frequenza, in funzione della necessità di evidenziare ed approfondire eventuali criticità o significative anomalie), e fatto salvo il consuntivo annuale a valore di conguaglio, verrà prodotto un aggiornamento a titolo informativo del corrispettivo annuo totale presunto, sulla base della movimentazione osservata nei corrispettivi dei servizi (servizi a volume, DTM, noleggio operativo, nuovi servizi, dismissione di servizi, significative variazioni di peso dei servizi come descritte nel paragrafo “Movimentazione del parco servizi”.....).

Decorrenza e durata

Il presente atto decorre dal 01.01.2018 (primo gennaio duemiladiciotto) con durata fino al 31.12.2018 (trentuno dicembre duemiladiciotto).

ELENCO ALLEGATI

1. ALLEGATO 1: Tabelle di dettaglio dei servizi e dei relativi corrispettivi
Tabella B: Elenco dei servizi riferiti al *Servizio di gestione del SINET*
Tabella C: Elenco dei *Servizi infrastrutturali di base*
2. ALLEGATO 2: Servizio di gestione del SINET
3. ALLEGATO 3: Servizi infrastrutturali di base
4. ALLEGATO 4: Finestre di erogazione dei servizi e livelli di servizio (SLA)
5. ALLEGATO 5: Penali
6. ALLEGATO 6: Schede azioni per la revisione dei corrispettivi
7. ALLEGATO 7: Procedura per la dismissione di servizi applicativi

ELENCO APPENDICI

1. APPENDICE 1 - Servizio CSD
2. APPENDICE 2 - Hosting
3. APPENDICE 3 - Housing
4. APPENDICE 4 - Servizio Noleggio operativo e DTM
5. APPENDICE 5 - Caratteristiche apparati Noleggio operativo
6. APPENDICE 6 - Politiche di Backup
7. APPENDICE 7 - Interventi di supporto specialistico

ALLEGATO 1: Tabelle di dettaglio dei servizi e dei relativi corrispettivi

Tabella B: Elenco dei servizi applicativi ed a volume

Tabella C: Elenco dei servizi infrastrutturali di base

ALLEGATO 2: Servizio di gestione del SINET

Il servizio di gestione del SINET è finalizzato a garantire la disponibilità, la corretta fruizione ed il livello prestazionale dei servizi applicativi, e ove applicabile si compone di:

- servizi di application management;
- servizi infrastrutturali di funzionamento;
- servizi Housing e Hosting;
- servizi “a volume”;
- canoni di licensing;

Sono ricompresi in queste attività gli applicativi ed i complessi elaborativi in essere alla data del 1 gennaio 2018. Si rimanda agli atti contrattuali pregressi per la definizione dei perimetri e dei contesti operativi di ciascun servizio.

Servizi di application management

I Servizi di application management ricomprendono, ove applicabili, le seguenti attività:

- 1.1) manutenzione correttiva;
- 1.2) supporto applicativo all'utenza (help desk);
- 1.3) supporto specialistico agli utenti.
- 1.4) attività di system management.

1.1) L'attività di manutenzione correttiva del software è finalizzata alla rimozione di cause dei malfunzionamenti delle soluzioni applicative.

1.2) L'attività di supporto all'utenza è finalizzata al corretto utilizzo delle applicazioni ed allo svolgimento di attività di gestione delle applicazioni a carico dell'utente; ha come scopo primario quello di garantire un efficace utilizzo dei sistemi e delle applicazioni informatiche ivi compresi gli strumenti di automazione d'ufficio e viene erogato attraverso call center e funzioni di help desk e/o con interventi presso gli uffici degli utenti.

L'attività di supporto all'utenza ricomprende il servizio di Customer Service Desk (CSD), per la cui descrizione si rimanda all'APPENDICE 1.

1.3) Le attività di supporto specialistico agli utenti e di adeguamento degli applicativi, riferite ai servizi di cui alla APPENDICE 7, sono finalizzate all'adattamento delle soluzioni applicative alle mutate esigenze dell'utente o a modifiche della normativa in un quadro di invarianza delle caratteristiche tecniche funzionali di base e degli obiettivi primari dell'applicazione sempreché il relativo intervento sia di dimensioni non superiore a 5 (cinque) giorni/persona e risponda ai criteri e limiti elencati nella citata APPENDICE 7. Ogni intervento che ecceda la dimensione sopra definita dovrà di regola essere gestito nell'ambito del Piano di Sviluppo.

- 1.4) Sono ricomprese nell'ambito del supporto specialistico all'utente anche le attività di estrazione di dati dalle basi dati applicative, effettuate per conto dell'utente, qualora debbano essere effettuate tramite strumenti di produttività individuale o sviluppo di software.
- 1.5) Il system management è finalizzato ad attività quali gestire le configurazioni/anagrafiche (qualora queste non siano gestibili direttamente dall'utente), monitorare e garantire la disponibilità del servizio applicativo, gestione della configurazione software che comprende il complesso delle attività finalizzate ad identificare, controllare e tracciare le versioni di ciascun elemento software che compone il sistema e la relativa documentazione.

Servizi infrastrutturali di funzionamento (data center)

Di seguito vengono descritti i servizi che la Società eroga con riferimento all'esercizio dei server centralizzati.

La descrizione fa riferimento alla situazione alla data attuale. Configurazioni, marche, modelli referenziati nella descrizione hanno valore indicativo ai fini contrattuali. La Società si riserva ogni più ampia facoltà di loro modifica qualora funzionale al progressivo efficientamento dell'infrastruttura e/o adeguamento di questa agli standard operativi e di mercato.

Informatica Trentina dispone di un Data Center ubicato nel palazzo che ospita gli uffici della Società, in via Gilli 2, a Trento. In esito al progetto di sistema relativo al Data Center Unitario Territoriale alcuni servizi potranno essere erogati da infrastrutture localizzate in altri siti (APSS, Trentino Network) o dalle infrastrutture disponibili in Cloud.

Logistica e impianti

Il Data Center è dislocato al piano terra della sede di via Gilli 2, ed è costituito da tre sale ed una nastroteca occupando una superficie complessiva di circa 340,00 m². All'interno dell'edificio, oltre alle sale ospitanti le apparecchiature di rete e server, fanno parte integrante del Data Center gli spazi necessari per ospitare i locali tecnologici (2 cabine elettriche e relative area quadri elettrici, 2 sistemi di continuità elettrica - UPS e locali sicurezza) pari ad una superficie di circa 90,00 m².

All'esterno dell'edificio sono identificate delle aree necessarie ad alloggiare 2 gruppi elettrogeni e le unità condensanti dell'impianto di condizionamento. Tale area è pari a circa 130,00 m². Al fine di conservare le copie di back-up dei dati che quotidianamente sono prodotti dai sistemi di archiviazione, Informatica Trentina dispone di una cassaforte di sicurezza, ubicata in locale sicuro fuori dalla sede di via Gilli.

Le sale di Data Center sono contigue, compartimentate in modo tale che, in caso di incendio, a salvaguardia del contenimento dei danni, vengono isolati i vari ambienti attraverso la chiusura automatica delle porte antincendio. Analogamente i gruppi di condizionamento sono stati suddivisi per "sala".

L'impianto di condizionamento composto da 8 condizionatori ad aria da interno a sviluppo verticale con mandata d'aria verso il basso per pavimenti sopraelevati e unità condensanti da esterno sfrutta le potenzialità del sistema di free-cooling ad hoc installato al fine di immettere

aria fredda dall'esterno durante la stagione autunnale ed invernale permettendo così un risparmio energetico.

Reti e sistemi (livello fisico)

L'infrastruttura di rete del Data Center è logicamente e fisicamente suddivisa in due aree: Intranet ed Internet, funzionali queste ad erogare servizi caratterizzati da ambiti, criticità, requisiti di sicurezza ben distinti. Un sistema di firewall garantisce l'interconnessione delle due reti; la connessione alla rete Telpat e ad Internet è garantita da Trentino Network che fornisce una connettività a 10 Gb in fibra ottica nel primo caso e a 450 Mb, sempre in fibra ottica, nel secondo caso. Tutte le connessioni di rete così come le apparecchiature di attestazione delle stesse, sono ridondate e in configurazione active-backup a garanzia dell'alta affidabilità e continuità operativa dei servizi erogati. La rete di Data Center si basa su tecnologia Brocade. E' attiva una rete SAN, sempre ridondata, cui sono collegati i principali sistemi elaborativi di Data Center. Tale rete si basa su tecnologia Cisco, MDS.

Le piattaforme hardware presenti nel DC sono riconducibili alle seguenti: Sistemi HP-UX (Itanium), Sistemi AIX, Sistemi INTEL, Mainframe corrispondenti ai sistemi operativi HP-UX, AIX, SUN, RedHat Linux, Windows, zOS, nonché sistemi virtuali prevalentemente in ambiente VMware.

Complessivamente sono in linea circa 250 Terabyte di dati.

Middleware (logica e dati)

Informatica Trentina ha stabilito alcuni orientamenti tecnologici al fine di indirizzare le scelte che devono essere effettuate per l'esercizio di nuovi servizi. In dettaglio, rivestono particolare importanza il sistema enterprise HP Superdome quale host delle applicazioni mission critical, l'RDBMS Oracle quale database di categoria enterprise installato sulla piattaforma Exadata Database Machine, l'infrastruttura di system e asset management realizzata attraverso la piattaforma BMC, l'infrastruttura di monitoraggio NetEye, Oracle WCI quale application server J2EE, Tibco quale middleware di integrazione, eZpublish per la realizzazione di portali, IBM Tivoli Storage Manager per le attività di backup/restore.

Dati

Attualmente Informatica Trentina è dotata di un'infrastruttura Storage Area Network suddivisa in due FABRIC composta dalle seguenti apparecchiature: uno Storage System di classe Enterprise, P9500 con 100TB di spazio disponibile e uno Storage System di Midrange class, StoreServ 3PAR 7400c con 150TB disponibili. La rete SAN è costituita da due Switch Director CISCO MDS9506 e quattro Switch CISCO MDS9124e.

E' inoltre disponibile un'infrastruttura di Tape Area Network, che permette ai sistemi contenenti una grossa mole di dati e dotati di una HBA FC dedicata, di effettuare il salvataggio degli stessi, mediante il prodotto di backup IBM Tivoli Storage Manager, facendoli transitare su cavi in fibra ottica dedicati e sgravando così del carico la rete LAN.

La disponibilità di diverse tecnologie permette una differenziazione del modo di trattare gli stessi in funzione criticità, riservatezza, affidabilità richiesta con una ottimizzazione dei costi. La sempre più crescente mole di informazioni da salvare ha richiesto l'attivazione di un sistema di salvataggio e memorizzazione dei dati da affiancare alla libreria IBM 3494 che produce cassette di back-up in formato tape 3592. Sono disponibili due librerie virtuali (VTL), con annessa funzione di deduplica, che vanno ad affiancare la Tape Library IBM 3494. Una delle due Virtual Tape Library è ubicata a Trento Sud presso il Data Center di Azienda Provinciale per i Sistemi Sanitari e permette di semplificare il salvataggio in sicurezza delle copie di back-up.

Sicurezza

A garanzia della sicurezza del patrimonio informativo custodito nel Data Center è stata attivata una specifica infrastruttura di sicurezza che da un lato garantisce la riservatezza e l'inviolabilità delle informazione ivi custodite, dall'altro protegge le postazioni di lavoro dislocate negli uffici delle Pubbliche Amministrazioni connesse, attraverso funzionalità avanzate e centralizzate quali l'URL-Filtering, l'antivirus, l'antispam.

Dal punto di vista informatico, gli accessi alle risorse di Data Center sono protette da due sistemi di Firewall, Intranet ed Internet, a ciascuno dei quali a sua volta fa capo uno specifico sistema di Intrusion Prevention. Per permettere connessioni sicure, affidabili e riservate ai sistemi è attivo un sistema di gestione accessi in modalità VPN-SSL.

Le sale che ospitano il Data Center sono dotate di sistema di riconoscimento accessi, sistemi di antintrusione ed antincendio; al di fuori degli orari di lavoro, è attivo un servizio di guardia armata.

A fine di garantire adeguati e coerenti livelli di sicurezza è attivo un Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica (SGSI) e l'Azienda dispone della certificazione ISO 27001, conseguita a fine 2011 e rinnovata nel 2017.

Sistemi di monitoraggio e controllo

Il monitoraggio dei servizi di Data Center è garantito da una specifica piattaforma, Neteye, che unifica sotto la medesima interfaccia le piattaforme di monitoraggio per sistemi, rete e impiantistica da tempo già operative, al fine di poter monitorare i servizi in erogazione nel loro complesso, in ottica end-to-end.

È operativo uno specifico servizio di Control Room 24x7 che, attraverso il sistema di monitoraggio, permette di individuare tempestivamente e proattivamente eventuali anomalie che potrebbero tradursi in interruzioni di servizio.

Nel servizio di Control Room sono comprese le attività di natura tecnico-organizzativa per l'erogazione del servizio di gestione e monitoraggio dell'infrastruttura di rete, della server farm e dell'infrastruttura di sicurezza con l'obiettivo di rilevare e gestire, ove previsto e possibile, con la massima tempestività, qualsiasi evento che possa avere impatti sull'erogazione dei servizi o sulla sicurezza.

Servizi di Hosting

Per la descrizione dei servizi di Hosting si rinvia all'appendice 2.

Servizi di Housing

Per la descrizione dei servizi di Housing si rinvia all'appendice 3.

Servizi "a volume"

Il servizio applicativo "Cedolini/denunce e gestione HR" viene erogato "a volume" ed il suo corrispettivo è determinato sulla base del numero dei cedolini elaborati e del numero delle denunce.

Canoni di licensing

Laddove per il funzionamento del servizio applicativo siano necessarie componenti di licenze software specificamente legate all'applicazione, gli oneri di queste sono ricomprese nel corrispettivo del relativo servizio; in caso contrario il canone di licensing è ricompreso nei corrispettivi di cui ai "Servizi infrastrutturali di base".

ALLEGATO 3: Servizi infrastrutturali di base

Servizio QlikView

Il servizio rende disponibile le funzionalità della piattaforma di business intelligence QlikView.

Servizio IAG (Identity and Access Government)

Il servizio mette a disposizione una soluzione di gestione dell'identità digitale che consente di identificare correttamente gli utenti all'interno di un sistema informativo, siano essi utenti interni o collaboratori esterni, e di controllare il loro accesso alle risorse del sistema, associando ad ogni identità specifici privilegi e diritti. E' stata anche attivata la funzionalità di "single sign-on" che permette la propagazione automatica delle credenziali a tutte le risorse informatiche abilitate, facilitando le attività di provisioning e deprovisioning.

Servizio ArcGIS

Il servizio mette a disposizione una piattaforma hardware e il software ArcGis secondo una logica architetturale che garantisca l'accessibilità e la fruibilità dei servizi offerti dalla architettura GIS ai diversi sistemi e organizzazioni interessati.

Servizio gestione licenze Autodesk

Il servizio mette a disposizione una piattaforma hardware e il software per la gestione centralizzata delle licenze Autodesk, degli aggiornamenti di versione e delle licenze concorrenti e il monitoraggio e l'analisi dei dati relativi all'utilizzo, da parte degli utenti, dei prodotti quali Autocad, Autocad Map, Revit, Civil.

Servizio gestione Client e Server periferici (PAT, Scuole, Biblioteche, Catasto e Libro Fondiario)

Il servizio ha il compito di gestire l'intero parco delle apparecchiature informatiche installate presso gli utenti. E' finalizzato alla gestione dei Server periferici e dei posti di lavoro.

Il servizio comprende l'attività di installazione iniziale delle apparecchiature (personal computer, periferiche accessorie e server) e del software necessario allo svolgimento dell'attività lavorativa, il servizio di ripristino della normale funzionalità dei sistemi a seguito di anomalie (assistenza tecnica) e il servizio di gestione delle modifiche, evoluzioni o spostamenti dei posti di lavoro.

Per una descrizione dettagliata del servizio si rimanda all'appendice 4.

Servizio Noleggio operativo

Il servizio consiste nella gestione completa del processo di fornitura delle postazioni di lavoro (hardware e sistema operativo) in noleggio operativo, garantendo al Cliente lo svolgimento delle

attività di identificazione e scelta degli apparati hardware, di approvvigionamento, di consegna, di aggiornamento tecnologico, di risoluzione dei problemi hardware e di ritiro delle postazioni di lavoro al termine del periodo di utilizzo.

Per una descrizione dettagliata del servizio si rimanda all'appendice 4 e all'appendice 5 per le caratteristiche dei prodotti forniti in Noleggio operativo.

Servizio Directory Services (Active directory, File server, Printer server)

Il servizio consiste nella messa a disposizione e gestione di una infrastruttura centralizzata finalizzata alla centralizzazione, al consolidamento e alla virtualizzazione degli ex server periferici con funzionalità di Microsoft Active Directory, File Server e Printer Server. Viene inoltre erogato il servizio di gestione degli utenti e delle risorse condivise.

Servizio Hosting da centralizzazione server applicativi

Il servizio consiste nella messa a disposizione e gestione di una infrastruttura centralizzata finalizzata alla centralizzazione, al consolidamento e alla virtualizzazione degli Application server periferici con funzionalità di Hosting Applicativo e Middleware.

Servizio di Storage e Backup/Restore

Il servizio di Storage consiste nella messa a disposizione e gestione all'interno dell'infrastruttura Storage Area Network del data center di uno spazio disco su sistemi in alta affidabilità.

Il servizio di Backup e Restore consiste nel salvataggio dei dati (file e/o database nel datacenter) del Cliente sui dispositivi di archiviazione del Data Center della Società con procedure e regole (frequenza del salvataggio, regole di storicizzazione, etc.) predefinite e nella possibilità di ripristinare, a richiesta, i dati salvati.

Per una descrizione dettagliata delle politiche di esecuzione del Backup e di conservazione dei dati si rimanda all'appendice 6.

Servizio di backup centralizzato dei server periferici

Il servizio di Backup dei server periferici consiste nel salvataggio dei dati (file e/o database), ubicati sui dischi dei server periferici, su dispositivi di archiviazione centralizzati e nella possibilità di ripristinare, a richiesta, i dati salvati.

Per una descrizione dettagliata del servizio si rimanda all'appendice 6.

Servizi per la sicurezza (Amministratori di sistema)

Il servizio, mediante specifica piattaforma tecnologica, garantisce la raccolta, la registrazione e la gestione secondo le disposizioni normative vigenti (provvedimento del 27/11/2008 del Garante per la Privacy) di informazioni relative alla identificazione e valutazione degli AdS,

all'aggiornamento continuo dell'elenco degli AdS incaricati e alla registrazione e gestione dei loro accessi ai dati personali memorizzati su sistemi informativi.

Servizio server OS/390

Il servizio è erogato dal server IBM mainframe modello z9/R07, supportato dalla piattaforma s/390 e sistema operativo z/OS; in questa sezione è riferito e valorizzato con riferimento alla sola quota parte NON dedicata al servizio "Cedolini/denunce e gestione HR"; tale quota risulta in progressivo calo per effetto di azioni progettuali volte alla dismissione della piattaforma.

Servizio LDAP

È il sistema per la gestione dell'archivio delle utenze (Directory Server LDAP) di riferimento per le organizzazioni aderenti al Sistema Informativo Elettronico Trentino. Il "Directory Server LDAP" contiene le primarie informazioni necessarie alla definizione dell'identità digitale degli utenti ed alle loro autorizzazioni di accesso alle singole risorse informatiche.

Catasto e Libro Fondiario - Infrastruttura

Il servizio ricomprende i servizi di infrastruttura server del progetto Catasto e Libro Fondiario.

Data entry e logistica

Il servizio comprende le attività di acquisizione e di verifica di dati per il tramite di procedure elettroniche per la digitazione delle trasferte dei dipendenti provinciali, nonché la produzione e la consegna di tabulati.

Servizi fornitura licenze software e canoni di manutenzione

Il servizio consiste nella sottoscrizione (per Rivendita) dei contratti di manutenzione del software in esercizio e di contratti per la manutenzione hardware di apparecchiature di proprietà del Cliente.

Sicurezza posti di lavoro

Il servizio consiste nella protezione dei posti di lavoro a fronte di minacce di sicurezza tramite un servizio centralizzato di aggiornamento degli antivirus che distribuisce le policy di sicurezza rilasciate dal fornitore del prodotto.

Servizio gestione SMS

Il servizio consiste nella messa a disposizione dei servizi SMS utilizzati nell'ambito dei comparti fruitori (scuole, politiche sociali, ecc.).

Servizio IDOCUM.1

Il servizio consiste nella messa a disposizione di funzionalità per la consultazione degli archivi cartacei digitalizzati.

Servizio EZP - Infrastruttura enterprise EZ Publish

Il servizio consiste nella messa a disposizione dell'infrastruttura tecnologica per supportare l'ambiente EZ Publish nelle componenti di sviluppo, test e produzione.

Servizio hosting – Enti Locali

Il servizio consiste nella messa a disposizione della infrastruttura tecnologica (hosting e servizi correlati di backup, integrità dei dati e security nell'ambiente di Data Center del SINET) utile per supportare l'erogazione, da parte dei fornitori, dei servizi applicativi già in essere in favore degli EE.LL. del territorio, sulla base degli accordi intercorsi tra Provincia autonoma di Trento, Consorzio Comuni Trentini ed Informatica Trentina.

Per maggiori dettagli si faccia riferimento alla scheda 34.

ALLEGATO 4 : Finestre di erogazione dei servizi e livelli di servizio (SLA)

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I livelli di servizio sono strutturati in modo da essere:

- rappresentativi di quello che interessa maggiormente il cliente
- semplici nella loro consultazione e poco numerosi

In particolare gli indicatori sono **basati sull'esperienza dell'utente e rappresentativi dell'intero servizio**.

SLA per servizio

Lo SLA è una caratteristica intrinseca del servizio in erogazione. Pertanto, per ciascun servizio presente in *Service Catalogue* ed erogato centralmente dalla Società, i livelli di servizio vengono offerti complessivamente indipendentemente dal Contratto, dai Clienti e dagli utilizzatori. In questo caso si parla di “SLA per servizio”.

Impatto del servizio sui processi di business dei Clienti

Con la costituzione del *Service Catalogue* è stata formalizzata l'esistenza di differenti livelli di importanza fra i servizi in erogazione, dipendentemente dall'impatto che ciascun servizio ha sui processi di business dei Clienti che lo utilizzano.

Ad ogni servizio presente in *Service Catalogue* è stato assegnato uno dei seguenti livelli di criticità:

- **L1:** servizi con impatto esteso.
Sono i servizi più critici che necessitano di un intervento e di un ripristino immediato in caso di malfunzionamento.
- **L2:** servizi con impatto significativo o ampio.
- **L3:** servizi con impatto moderato/limitato.
- **L4:** servizi con impatto minore/localizzato.
Sono i servizi meno critici che non necessitano di un intervento e di un ripristino immediato in caso di malfunzionamento.

I livelli di servizio garantiti sono differenti per ciascuna fascia: più stringenti per L1; via via meno vincolanti passando da L2 a L4.

Il livello di criticità, configurato nel campo Impact di ogni servizio presente in *Service Catalogue*, è stato determinato partendo dalla BIA¹ effettuata nel pregresso.

Workaround

Risolvere i malfunzionamenti segnalati dagli utenti e ripristinare i servizi in erogazione ha la priorità su tutte le altre attività e può essere fatto utilizzando un *workaround* o fornendo all'utente le informazioni di cui ha bisogno in modo alternativo.

¹ Business Impact Analysis

Malfunzionamento bloccante e non bloccante

Le richieste di supporto degli utenti si differenziano per urgenza e devono essere gestite dipendentemente da quest'ultima. In particolare esistono delle richieste che per l'utente sono bloccanti e devono pertanto avere la precedenza ed essere risolte con la massima tempestività possibile.

Un **malfunzionamento** è **bloccante** quando:

- impedisce all'utente di lavorare (cioè di percorrere il processo di business)
- e
- quel che deve fare non è assolutamente differibile

Se si avvera solo la prima condizione il malfunzionamento è **parzialmente bloccante**.

Significatività (attendibilità) dell'indicatore

Gli indicatori forniscono una informazione significativa e attendibile rispetto al fenomeno osservato.

Maggiore è la criticità del servizio, più alta è la soglia della *compliance* da raggiungere.

Affinché il campione misurato fornisca una informazione attendibile deve esserci un numero significativo di ticket nel periodo di osservazione. Tuttavia viene considerato il fatto che poca attività potrebbe non essere rappresentativa dell'effettiva qualità del servizio erogato e per questo i servizi in fascia L1, cioè quelli più critici, sono sempre soggetti agli SLA di tipo *Incident*, *Availability* e *Outage*.

I servizi in fascia L2 sono soggetti a SLA di tipo *Incident* se nel corso dell'anno precedente hanno totalizzato più di 100 ticket. I servizi in fascia L3, invece, sono soggetti a SLA di tipo *Incident* se nel corso dell'anno precedente hanno totalizzato più di 250 ticket.

Tutti i servizi in fascia L2 e L3 sono soggetti a SLA di tipo *Availability*.

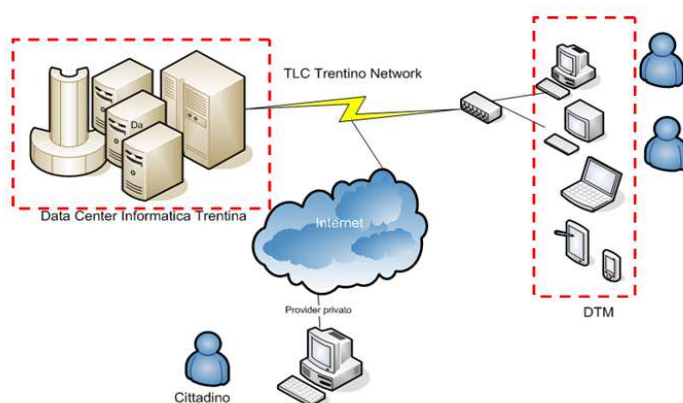
I servizi in fascia L4 non sono soggetti a SLA.

Per il servizio "Gestione PdL" tale limite viene fissato in un minimo di 100 ticket nell'anno.

Perimetro di applicazione

Ai servizi erogati centralmente dalla Società viene applicato il perimetro del Data Center.

Questo significa che le sonde relative alla disponibilità di un servizio verranno inserite sul confine del Data Center: se su questo punto un servizio risulta disponibile lo si considera tale a tutti gli effetti, indipendentemente dal fatto che l'utente non vi acceda per problematiche afferenti al suo ISP².



² Internet Service Provider

Business Time

I *business time*, cioè gli orari di erogazione previsti, sono così specificati:

- **24x7** tutti i giorni dalle 00.00 alle 23.59.
- **19x7** tutti i giorni dalle 05.00 alle 23.59.
- **14x6** dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 22.00 esclusi i festivi del Comune di Trento.
- **9x5** dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00 esclusi i festivi del Comune di Trento.

STRUTTURA DEGLI SLA

Il modello di riferimento per la misurazione dell'erogazione dei servizi si basa sulla struttura di seguito illustrata.

Agreement

Gli *Agreement* rappresentano un macroelemento di controllo che consente una verifica rapida e significativa di una situazione complessa. Sono formati da più misuratori, che prendono il nome di *Service Target* e che concorrono insieme al raggiungimento di un obiettivo di business. Ciascun *Agreement* è caratterizzato dall'aver una percentuale di *compliance* da raggiungere, cioè di aderenza dei risultati rispetto al complesso dei *Service Target* collegati.

Esistono *Agreement* di tre tipologie:

- **Incident Request Fulfilment**

Esprimono la capacità di gestire i malfunzionamenti segnalati dall'utenza, indipendentemente dalla tipologia di malfunzionamento, e di gestire le richieste di aiuto o supporto da parte dell'utenza

- **Availability**

Esprime la disponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center.

- **Outage**

Esprime l'indisponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center

Ciascun *Agreement* è composto da uno o più *Service Target*, ciascuno dei quali ha un peso specifico nella costituzione dell'*Agreement* stesso.

Service Target

I *Service Target* definiscono singoli obiettivi da raggiungere puntualmente e si differenziano per la tipologia della misurazione:

1. Tempo di percorrenza di un ticket
2. Disponibilità di un sistema
3. *Compliance* rispetto ad un obiettivo.

I *Target* si applicano puntualmente ad una singola situazione o ad un singolo evento. Ad esempio si applicano ad un singolo ticket, misurandone il tempo di percorrenza rispetto ad un obiettivo prefissato o alla singola indisponibilità di un servizio.

Ciascun *Service Target* è caratterizzato dall'avere:

- un Business Time, cioè finestra di servizio entro la quale misurare l'indicatore
- un obiettivo da raggiungere
- una o più condizioni di innesco
- una o più condizioni di partenza
- una o più condizioni di stop
- una o più condizioni di sospensione.

AGREEMENT

SLA 1 - Servizi applicativi: *Agreement Incident e Request Fulfilment*

Periodicità	annuale
Data fine validità	31 dicembre 2018 23:59:59
Finestra di servizio	9x5
Compliance	90% per i servizi L1 85% per i servizi L2 80% per i servizi L3

Target

Target	L1	L2	L3	Peso
■ ST01 Tempo di risposta CSD	20 sec			10,00%
■ ST02 Tempo di presa in carico supporto all'utenza	2,5h	4h	6h	35,00%
■ ST03 Tempo di esecuzione attività di <i>Access Management</i> : password	4h			15,00%
■ ST05 Tempo di soluzione <i>Incident Critical</i>	15h	20h	25h	20,00%
■ ST06 Tempo di soluzione <i>Incident High</i>	20h	25h	35h	15,00%
■ ST07 Tempo di soluzione <i>Incident Medium</i>	35h	40h	50h	5,00%

Supporto 60%
Malfunction. 40%

Viene costituito un *Agreement* per ogni servizio rispondente alle caratteristiche di criticità e numerosità indicate precedentemente.

Si riporta l'elenco dei servizi oggetto di agreement individuati sulla base delle informazioni disponibili al 26.10.2017. Tale lista potrà essere modificata, esponendo gli andamenti nei rendiconti periodici 2018, in funzione della numerosità dei ticket, come descritto nel precedente paragrafo "significatività" (attendibilità) dell'indicatore.

Più precisamente i servizi L1 sono:

- C.SMITT MITT Mobilità integrata Trasporti Trentino
- C.SRPI3.PAT PI3 Protocollo PI3 PAT
- C.POSRV CPS Portale dei servizi
- C.SREML.PAT Posta elettronica PAT
- C.ACDIR Directory Services

I servizi L2 sono:

- Gare e eProcurement [C.SREPR]
- COP Contabilità PAT [C.SRCOP]
- PI3 Protocollo PI3 Comuni [C.SRPI3.COMUNI]
- SGG Gestione Graduatorie [C.SRSGG]
- SGA Scuola Gestione Alunni [C.SRSGA]
- PI3 Protocollo PI3 Scuole [C.SRPI3.SCUOLE]
- SAA Anagrafica Unica Alunni [C.SRSAA]
- DDG Delibere e determinazioni SAP [C.SRDDG]

- PI3 Protocollo PI3 Comunità di Valle [C.SRPI3.CVALLE]
- PI3 Protocollo PI3 Altri enti [C.SRPI3.ENTI]
- SG1 Nomine personale ATA [C.SRSG1]
- RED Registro Docenti [C.SRRED]
- Conservazione ParER [C.SRCDP]
- PI3 Protocollo PI3 APSS [C.SRPI3.APSS]
- PI3 Protocollo PI3 Comune TN [C.SRPI3.COMUNETN]

I servizi L3 sono:

- IPE S1P Gestione del personale PAT [C.SRIPE]
- AGS Sistema informativo agricoltura provinciale [C.SRAGS]
- CBT Catalogo Bibliografico Trentino
- RIP/RIM Rilevazione presenze [C.SRRIM]
- Fatturazione elettronica [C.SRSGF]
- Finanza Pubblica Trentina [C.SRFPT]
- IOP Portale IoP (Io Provincia) [C.SRIOP]
- Vivoscuola [C.SRVIV]
- SMA Materne Gestione Alunni [C.SRSMA]
- Gestione Piani Urbanistici [GPTER.GPU]
- Gestione Autorizzazioni Ambientali [GPTER.GAA]

SLA 2 - Servizi applicativi e tecnologici: *Agreement Availability*

Periodicità	annuale					
Data fine validità	31 dicembre 2018 23:59:59					
Finestra di servizio	9x5 / 14x6 /24x7, come indicato in ALLEGATO 1					
Compliance	99% per i servizi L1 96% per i servizi L2 93% per i servizi L3					
Target	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Target</th> <th>Peso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ST20 - Disponibilità del servizio sul confine del Data Center</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Target	Peso	ST20 - Disponibilità del servizio sul confine del Data Center	100%
Target	Peso					
ST20 - Disponibilità del servizio sul confine del Data Center	100%					

Viene costituito un *Agreement* per ogni servizio contrattualizzato che appartenga a L1/L2/L3.

SLA 3 - Servizi applicativi e tecnologici: *Agreement Outage*

Periodicità	annuale
Data fine validità	31 dicembre 2018 23:59:59
Finestra di servizio	9x5 / 19x7 / 24x7, come indicato in ALLEGATO 1
Compliance	100% per i servizi L1
Target	

Target	Peso
ST21 - Indisponibilità non concordata del servizio sul confine del Data Center superiore a 2h nella finestra	100%

Viene costituito un *Agreement* per ogni servizio contrattualizzato che appartenga a L1 con la finestra indicata:

- 19x7 C.SMITT MITT Mobilità integrata Trasporti Trentino
- 9x5 C.SRPI3.PAT PI3 Protocollo PI3 PAT
- 24x7 C.POSRV CPS Portale dei servizi
- 24x7 C.SREML.PAT Posta elettronica PAT
- 24x7 C.ACDIR Directory Services

SLA 4 - Servizi tecnologici: *Agreement Gestione Server Periferici*

Servizio	C.SRSRV Gestione server periferici
Periodicità	annuale
Data fine validità	31 dicembre 2018 23:59:59
Finestra di servizio	9x5
Compliance	90%
Target	

Target	Peso
■ ST01 Tempo di risposta CSD	20 sec 10,00%
■ ST08 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Critical	2h 25,00%
■ ST09 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici High	4h 20,00%
■ ST10 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Medium	8h 15,00%
■ ST16 Tempo di esecuzione IMAC data concordata	Data 10,00%
■ ST20 Tempo di attivazione fornitore del Cliente	2h 20,00%

SLA5 - Servizi tecnologici: Agreement Directory Services

Servizio	C.ACDIR Directory services (AD, file server, printer server)
Periodicità	annuale
Data fine validità	31 dicembre 2018 23:59:59
Finestra di servizio	9x5
Compliance	90%
Target	

	Target	Peso
■	ST01 Tempo di risposta CSD	20 sec 10,00%
■	ST02 Tempo di presa in carico supporto all'utenza	2,5h 10,00%
■	ST03 Tempo di esecuzione <i>Access Management</i> : Gestione password	4h 10,00%
■	ST04 Tempo di esecuzione <i>Access Management</i> : Gestione utenze	8h 10,00%
■	ST08 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Critical	2h 30,00%
■	ST09 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici High	4h 20,00%
■	ST10 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Medium	8h 10,00%

SLA 6 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione PdL per PAT

Servizio	C.SRDTM.PAT Gestione PdL per PAT
Periodicità	annuale
Data fine validità	31 dicembre 2018 23:59:59
Finestra di servizio	9x5
Compliance	80%
Target	

	Target	Peso	
■	ST01 Tempo di risposta CSD entro	20 sec 5,00%	
■	ST11 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Gestione PdL Critical	4h 20,00%	} Malfunz. 50%
■	ST12 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Gestione PdL High	10h 15,00%	
■	ST13 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Gestione PdL Medium	48h 10,00%	
■	ST14 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Gestione PdL Low	90h 5,00%	
■	ST15 Tempo di esecuzione IMAC entro data concordata	data 10,00%	} IMAC 40%
■	ST16 Tempo di esecuzione IMAC priorità Critical	45h 15,00%	
■	ST17 Tempo di esecuzione IMAC priorità High	72h 10,00%	
■	ST18 Tempo di esecuzione IMAC priorità Medium	108h 5,00%	
■	ST19 Tempo di attivazione fornitore del Cliente	2h 5,00%	

Si conviene che:

- gli IMAC per una nuova installazione (fornitura di un hw in noleggio) abbiano priorità High;
- il numero massimo di *Incident* Gestione PdL con priorità Critical è fissato in un massimo del 12% mensile di tutti gli *Incident* Gestione PdL;
- gli IMAC che prevedono acquisti fuori standard sono “a data concordata”.

Service Target

Business Time	L1	L2	L3	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
ST01 - Tempo di risposta telefonica CSD								
24x7		20 sec		Il centralino registra un telefonata	Il centralino registra un telefonata	Il CSD risponde alla telefonata o l'interlocutore riaggancia dopo i 20sec	Nessuna	
ST02 - Tempo di presa in carico richiesta di supporto all'utenza								
9x5	2,5h	4h	6h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Request" 'Operational' = "Request Fulfilment/Supporto all'utenza" AND Status <> "Cancelled" AND Product Name <> "%SRDTM%" Product Name <> "Server periferici"	Status >= New AND 'Status' <= "Assigned"	Status >= In Progress	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required") OR Status Reason = "Pending Original Incident")	
ST03 - Tempo di esecuzione Access Management: Gestione password								
9x5		4h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Service Type' = "User Service Request" AND 'Operational' = "Access Management/Gestione Password" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	Le attività previste sono: - reset password - ripristino password
ST04 - Tempo di esecuzione Access Management: Gestione utenze								
9x5		8h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Service Type' = "User Service Request" AND 'Operational' = "Access Management/Gestione Utenze" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	Le attività previste sono: - creazione utenza - modifica utenza - disabilitazione utenza - cancellazione utenza
ST05 - Tempo di soluzione Incident priorità Critical								
9x5	15h	20h	25h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" OR 'Incident Type' = "MITT/Infrastructure Restoration") AND (Product Name <> "Tecnologico%" OR Product Name = "Tecnologico-ISP" OR Product Name = "Tecnologico-COM") AND	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	

Business Time	L1	L2	L3	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
				'Priority' = "Critical" AND Status <> "Cancelled"				
ST06 - Tempo di soluzione Incident priorità High								
9x5	20h	25h	35h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" OR 'Incident Type' = "MITT/Infrastructure Restoration") AND (Product Name <> "Tecnologico%" OR Product Name = "Tecnologico-ISP" OR Product Name = "Tecnologico-COM") AND 'Priority' = "High" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST07 - Tempo di soluzione Incident priorità Medium								
9x5	25h	35h	50h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" OR 'Incident Type' = "MITT/Infrastructure Restoration") AND (Product Name' like "%Servizio Active Directory%" OR 'Product Name' like "%SRSRV%")AND 'Priority' = "High" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST08 - Tempo di soluzione Incident servizi tecnologici priorità Critical								
9x5		2h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 3 = "Tecnologico" AND 'Product Name' <> "DTM" AND 'Priority' = "Critical" AND 'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST09 - Tempo di soluzione Incident servizi tecnologici priorità High								
9x5		4h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND (Product Name' like "%Servizio Active Directory%" OR 'Product Name' like "%SRSRV%") AND 'Priority' = "High" AND 'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	

Business Time	L1	L2	L3	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
ST10 - Tempo di soluzione Incident servizi tecnologici priorità Medium								
9x5		8h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 3 = "Tecnologico" AND ('Product Name' like "%Servizio Active Directory%" OR 'Product Name' like "%SRSRV%") AND 'Priority' = "Medium" AND 'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST11 - Tempo di soluzione Incident servizio Gestione PdL priorità Critical								
9x5		4h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Categorization Tier 3 <> "FORN. MATERIALI CONSUMO" AND 'Product Name' = "DTM" AND 'Priority' = "Critical" AND 'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST12 - Tempo di soluzione Incident servizio Gestione PdL priorità High								
9x5		10h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 3 <> "FORN. MATERIALI CONSUMO" AND 'Product Name' = "DTM" AND 'Priority' = "High" AND 'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST13 - Tempo di soluzione Incident servizio Gestione PdL priorità Medium								
9x5		48h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 3 = "FORN. MATERIALI CONSUMO" AND 'Product Name' = "DTM" AND 'Priority' = "Medium" AND 'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	

Business Time	L1	L2	L3	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
ST14 - Tempo di soluzione Incident servizio Gestione PdL priorità Low								
9x5		90h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 3' <> "FORN. MATERIALI CONSUMO" AND 'Product Name' = "DTM" AND 'Priority' = "Low" AND 'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST15 - Tempo di esecuzione IMAC entro data concordata								
9x5		Data concordata		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Service Type' = "User Service Request" AND 'Operational' = "Request Fulfilment/Standard Change" AND ('Product Name' = "DTM" OR 'Product Name' = "Servizio Active Directory" OR 'Product Name' = "SRV") AND 'Target Date' <> NULL AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	Rientrano in questa categoria le tipologie IMAC per le quali sia stata concordata una data di conclusione
ST16 - Tempo di esecuzione IMAC con priorità Critical								
9x5		45h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Service Type' = "User Service Request" AND 'Operational' = "Request Fulfilment/Standard Change" AND 'Product Name' = "DTM" AND 'Priority' = "Critical" AND 'Target Date' = NULL AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST17 - Tempo di esecuzione IMAC con priorità High								
9x5		72h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Service Type' = "User Service Request" AND 'Operational' = "Request Fulfilment/Standard Change" AND 'Product Name' = "DTM" AND 'Priority' = "High" AND 'Target Date' = NULL AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST18 - Tempo di esecuzione IMAC con priorità Medium								
9x5		108h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Service Type' = "User Service Request" AND 'Operational' = "Request Fulfilment/Standard Change" AND 'Product Name' = "DTM" AND 'Priority' = "Medium" AND 'Target Date' = NULL AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	Rientrano in questa categoria le IMAC di fornitura di una apparecchiatura in noleggio operativo

Business Time	L1	L2	L3	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
ST19 - Tempo di attivazione fornitori del Cliente								
9x5		2h		'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Name' = "DTM" OR 'Product Name' = "SRV" AND 'Priority' = "High" AND 'Vendor Group' <> \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New AND 'Vendor Group' = \$NULL\$	Status >= Resolved AND 'Vendor Group' <> \$NULL\$	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
ST20 - Disponibilità del servizio sul confine del Data Center								
9x5 14x6 24x7 ³				Presenza di <i>Outage</i> ⁴ registrata dal sistema di monitoraggio in stato Closed e di tipo "Unscheduled Full" sul servizio oggetto di monitoraggio	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	<i>Si veda *</i>	
ST21 - Indisponibilità del servizio sul confine del Data Center superiore a 2h								
9x5 19x7 24x7 ⁵				Presenza di <i>Outage</i> >= 2h registrata dal sistema di monitoraggio in stato Closed e di tipo "Unscheduled Full" sul servizio oggetto di monitoraggio	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>	<i>Si veda *</i>	
* Condizioni di sospensione								
<ul style="list-style-type: none"> • interruzioni del servizio schedate per il rilascio programmato di modifiche o aggiornamenti e comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 1 giorno solare o attraverso un calendario dei rilasci condiviso; • interruzioni di servizio richieste dal Cliente; • esecuzione tempestiva di modifiche o aggiornamenti richiesti e/o necessari al corretto funzionamento dei sistemi eseguite di norma dopo le ore 17.00 o nei fine settimana. In caso di fermo la Società dovrà preavvisare con il massimo anticipo possibile il Cliente e sarà autorizzata a procedere alla sospensione anche in caso di silenzio di quest'ultimo; • interruzioni di servizio dovute a causa di forza maggiore quali, a titolo indicativo e non esaustivo: <ul style="list-style-type: none"> o fermi, degni o malfunzionamenti causati da software di base e/o di ambiente non più supportati dal fornitore e non sostituiti dalla Società per esplicita decisione del Cliente; o fermi, degni o malfunzionamenti causati da software applicativo non prodotto dalla Società o da servizi non progettati dalla Società, non supportati dai relativi fornitori o disservizi indotti da terze Parti contraenti con il Cliente; o volumi di servizio eccedenti la tolleranza prevista; o ritardi indotti da operazioni dell'utente o da richiesta del Cliente di prolungamento del servizio, qualora non a titolo oneroso; o indisponibilità dell'Utente finale o indisponibilità dell'hardware o del software messo a disposizione a cura del Cliente; o disastro; o sciopero. <p>ad interruzioni di erogazione dell'energia elettrica o ad altri fatti non imputabili alla Società, sempre che, una volta rimossi tali impedimenti, la Società non abbia indotto, per fatto o colpa ad essa addebitabile, ulteriori ritardi nel ripristino del servizio.</p>								

³ Il Business Time è definito nel campo *Availability* di ogni servizio presente in *Service Catalogue*.

⁴ Indisponibilità validata dal team di supporto

⁵ Il Business Time è definito nel paragrafo precedente

Modalità di calcolo delle priorità

Ad un ticket di *Incident* è associata una priorità calcolata in base alla combinazione dei valori di Impatto e Urgenza dichiarati in fase di inserimento.

In generale:

- **l'impatto** viene inizialmente valorizzato secondo quanto configurato in *Service Catalogue*:
 - con l'impatto associato sul servizio (L1/L2/L3/L4);
- **l'urgenza** viene valorizzata secondo quanto dichiarato dall'utente e comunque con i seguenti vincoli:
 - se il malfunzionamento è bloccante, l'urgenza assume il livello 1-Critical;
 - se il malfunzionamento è parzialmente bloccante, l'urgenza assume il livello 2-High;
 - se l'utente chiamante è VIP, l'urgenza assume il livello 2-High.

La priorità viene determinata per i servizi applicativi in base a questo schema:

		Impatto			
		1- Extensive	2 - Significant	3 - Moderate	4 - Minor
Urgenza	1-Critical	Critical	Critical	High	High
	2-High	Critical	High	High	Medium
	3-Medium	High	Medium	Medium	Medium
	4-Low	Low	Low	Low	Low

Per il servizio Gestione PdL la priorità viene determinata in questo modo:

- **l'impatto** viene valorizzato con il valore **Impact** associato alla postazione di lavoro (1 - Extensive per le postazioni di lavoro critiche; 3 - Moderate per le altre);
- **l'urgenza** viene valorizzata secondo quanto dichiarato dall'utente e comunque con i seguenti vincoli:
 - se il malfunzionamento è bloccante, l'urgenza assume il livello 1 - Critical;
 - se il malfunzionamento è parzialmente bloccante, l'urgenza assume il livello 2 - High;
 - se l'utente chiamante è VIP, l'urgenza assume il livello 2-High.

La priorità viene quindi determinata in base al seguente schema:

		Impatto			
		1	2	3	4
Urgenza	1	Critical	-	High	-
	2	Critical	-	High	-
	3	High	-	Medium	-
	4	Low	-	Low	-

La priorità (Critical, High, Medium, Low) dell'intervento *IMAC* viene indicata dal Cliente contestualmente al suo inoltro.

E' prevista la richiesta di massimo 7 interventi *IMAC* con priorità Critical alla settimana. Gli interventi eccedenti tale numero rientreranno nel gruppo a priorità High.

Condizioni di sospensione nei rapporti con l'utenza

Il calcolo dei livelli di servizio viene sospeso nelle seguenti condizioni:

- attività sospese per l'assenza o la non disponibilità dell'utente, preventivamente informato, che impedisca lo svolgimento dell'intervento;
- attività sospese a fronte della non disponibilità dei beni oggetto dell'intervento, nel caso di forniture di competenza di PAT;
- l'utente finale non accetta la sessione di collegamento remoto ovvero decide di sospendere o interrompere la sessione per cause strettamente non legate al servizio di assistenza;
- l'agente per l'accesso da remoto è stato immotivatamente disattivato da parte dell'utente finale;
- attività non effettuabili a fronte di problematiche legate all'obsolescenza di prodotti hardware e software, per il mancato supporto di assistenza da parte del fornitore.

ALLEGATO 5 : Penali

La valorizzazione degli importi delle penali per i servizi facenti parte del Servizio di gestione del SINET (art. 4 della Convenzione, punto b.2 e punto c) è attuata su base annuale al termine dell'annualità.

La valorizzazione avviene singolarmente per ciascuno dei servizi, ove siano stati definiti i relativi livelli di servizio di riferimento (SLA). Le penali complessive sul singolo servizio non possono superare il 10% (dieci per cento) del corrispettivo del singolo servizio.

Per gli *Agreement*

- SLA 1 - Servizi applicativi: Agreement Incident e Request Fulfilment
- SLA 4 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione Server Periferici
- SLA 5 - Servizi tecnologici: Agreement Directory Services
- SLA 6 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione PdL per PAT

la penale viene determinata tenendo conto dei soli indicatori (Service Target) per i quali nel corso dell'anno si sono registrati un numero di eventi superiore ad un valore di soglia pari a 25. Se non viene raggiunta la soglia l'indicatore (Service Target) viene considerato raggiunto.

Per gli *Agreement*

- SLA 1 - Servizi applicativi: Agreement Incident e Request Fulfilment
- SLA 4 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione Server Periferici
- SLA 5 - Servizi tecnologici: Agreement Directory Services
- SLA 6 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione PdL per PAT
- SLA 2 - Servizi applicativi e tecnologici: Agreement Availability

la penale viene così determinata: per ogni punto percentuale intero del livello di servizio misurato (KPI) relativo allo specifico servizio, qualora risultato inferiore rispetto al livello di servizio di riferimento (SLA), è applicata una penale pari al 1% (uno per cento) del corrispettivo riconosciuto per il singolo servizio.

In relazione all'*Agreement* SLA 6 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione PdL per PAT l'applicazione della penale viene sospesa fino al termine della migrazione operativa dal sistema RemedyIT al sistema *Support*.

Per l'*Agreement*

- SLA 3 - Servizi applicativi e tecnologici: Agreement Outage

la penale viene così determinata: per ogni evento registrato sul servizio oggetto di monitoraggio è applicata una penale pari a 500,00 €.

ALLEGATO 6 : Schede “Azioni per la revisione dei corrispettivi”**PIANO GESTIONE PAT 2018**

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivi	NR. 01
AMBITO/SERVIZIO	C.SRIPE – Sistema Informativo del Personale	

DESCRIZIONE AZIONE Nel 2017 il numero dei cedolini ha visto un aumento in seguito ai rinnovi dei contratti della PA e dello sblocco dei gradoni per il comparto Scuole. Nel 2018 non sono preventivabili eventi analoghi; sulla base del volume di documenti atteso, il corrispettivo 2018 per il servizio IPE è quindi stimato in € 2.069.040.	
RISULTATI SU PGES 2018 Diminuzione del corrispettivo pari a un importo di € 161.130.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	- 161.130 euro + I.V.A.
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivi	NR. 02
AMBITO/SERVIZIO	C.SRRCE – Gestione collaboratori e Incarichi capo 1 e capo 1 bis	

DESCRIZIONE AZIONE

Il servizio C.SRRCE integrato nel Sistema Informativo del Personale accorpa

- le funzioni gestite dal precedente servizio RCE per la gestione dei collaboratori (applicativo web)
- le funzioni per la gestione degli “Incarichi in ente Capo 1 e Capo1 bis”, precedentemente gestite su Lotus (funzioni sviluppate internamente da PAT).

Il corrispettivo per il 2018 per il servizio C.SRRCE è quindi pari a € 15.284,58 ed è composto dalla somma delle due componenti:

- Gestione collaboratori 2017: € 7.784,58
- Incarichi capo 1 e capo1 bis: € 7.500

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di € 3.750.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

3.750 euro + I.V.A.

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivo servizio	NR. 03
AMBITO/SERVIZIO	Servizio gestione SMS	

DESCRIZIONE AZIONE

Il corrispettivo del servizio, utilizzato per l'acquisizione da convenzione Consip dei servizi di invio di SMS, viene adeguato all'importo di € 27.000 in base al presunto numero di SMS che verranno utilizzati ed inviati dalle istituzioni scolastiche provinciali e dai sistemi informativi del dipartimento della Conoscenza.

RISULTATI SU PGES 2017

Incremento di 3.420,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

3.420,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Rassegna stampa WEB	NR. 04
AMBITO/SERVIZIO	C.SRRSW – rassegna stampa WEB PAT	

DESCRIZIONE AZIONE Il servizio non viene dismesso, ma viene erogata una 'gestione ridotta'. Il canone annuale viene ridotto di conseguenza ad un importo annuo di 1.799,54 euro, prevedendo un impegno massimo di risorse professionali pari a sei gg/pp (interne ed esterne). Il servizio sarà in ogni caso dismesso contestualmente alla dismissione dell'infrastruttura Lotus.	
RISULTATI SU PGES 2017 Riduzione di 5398,62 euro	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2017	-5.398,62 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Nuovo servizio	NR. 05
AMBITO/SERVIZIO	C.SRPPG – Presenze, Permessi e Giustificativi	

DESCRIZIONE AZIONE

Il nuovo servizio entra in esercizio dal 01.01.2018.

Il servizio prevede la gestione delle presenze (timbrature, giustificativi, quadrature) ed un supporto nella pianificazione dei turni per il personale PAT che lavora presso strutture che prevedono turni di lavoro a cavallo della mezzanotte (esempio Centrale Unica di emergenza). Inoltre è previsto l'invio al sistema paghe (SIP) dei dati relativi alle assenze e/o eventuali straordinari e maggiorazioni.

Il corrispettivo per il 2018 è determinato sulla base di un impegno stimato in circa 15 gg/pp annui di risorse di diverse tariffe professionali, nonché del noleggio delle licenze software del prodotto PeopleTime srl.

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di € 5.878.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

5.878 euro + I.V.A

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivi	NR. 06
AMBITO/SERVIZIO	C.CONCI – Gestione contravvenzioni Concilia	

DESCRIZIONE AZIONE Incremento del corrispettivo del servizio. Nel 2018 è previsto - oltre all'incremento dei costi del canone del fornitore Maggioli e all'aumento del numero di Enti gestiti - un aumento delle attività di gestione correlate con l'applicativo "Golem", che insisteva sulla stessa infrastruttura dell'applicativo "Concilia" e che viene migrato su una infrastruttura indipendente. Per il 2018 sono stimate maggiori attività di supporto per circa 12 gg/pp annui di diverse tariffe professionali.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di € 5.000.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	5.000 euro + I.V.A
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivi	NR. 07
AMBITO/SERVIZIO	C.SRCDT – Cassa del Trentino	

DESCRIZIONE AZIONE Incremento del corrispettivo del servizio. Dopo l'introduzione delle modifiche relative alla contabilizzazione delle Differenze, in particolare nel caso di contemporanee Rimodulazioni, l'impegno per il supporto/consulenza all'utenza è aumentato in modo stabile in ragione della numerosità dei quesiti posti dagli utenti del sistema. Per il 2018 sono stimate maggiori attività di consulenza e supporto per circa 27 gg/pp annui di diverse tariffe professionali.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di 10.000 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	10.000 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITÀ' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivi	NR. 08
AMBITO/SERVIZIO	C.SRFPT – Flussi Finanza Pubblica Trentina	

DESCRIZIONE AZIONE

Incremento del corrispettivo del servizio.

Per il 2018 è previsto un aumento delle attività di coordinamento, presidio, monitoraggio e supporto alle trasmissioni ed elaborazione delle informazioni in quanto, oltre alla fase di acquisizione dei bilanci di previsione, dovrà essere gestita anche la fase di trasmissione dei dati di rendiconto e di assestamento.

L'attività comprende il supporto agli utenti, il presidio delle diverse fasi, la gestione delle comunicazioni verso gli enti fruitori del servizio (avvio/chiusura del periodo di caricamento, verifica e contatto degli enti nel periodo di rilevazione), il monitoraggio dell'andamento dei caricamenti, il supporto nelle eventuali verifiche sui dati trasmessi e della reportistica in esercizio.

Per il 2018 è stimato un maggior impegno quantificabile in circa 38 gg/pp annui di diverse tariffe professionali.

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di 18.333,33 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

18.333,33 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivi	NR. 09
AMBITO/SERVIZIO	C.SRFAS – Fattura elettronica	

DESCRIZIONE AZIONE

Il servizio permette la creazione e la gestione dell'intero ciclo di vita delle fatture attive e la sola conservazione delle fatture passive.

A fronte delle maggiori attività relative alla gestione del versamento in conservazione di fatture sia attive che passive provenienti dalla pubblica amministrazione locale, riferite a:

- configurazione dell'ambiente SATANET: creazione cliente/utenti, adeguamento monitoraggio PAT;
- gestione della relazione con SATA per la predisposizione di aree ftp utilizzate per il caricamento in SATANET delle fatture da versare in Conservazione;
- analisi/seguito dei casi di mancato versamento in conservazione.

per il 2018 si stima un maggiore impegno quantificabile in circa 30 gg/pp annui di diverse tariffe professionali.

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di 10.000 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

10.000 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Servizi Infrastrutturali di base	NR. 10
AMBITO/SERVIZIO	Servizi DTM e NOLEGGIO – Revisione e rimodulazione dei servizi	

DESCRIZIONE AZIONE

Ridefinizione e/o rimodulazione dei servizi DTM e Noleggio per Provincia, Scuole e Biblioteche con l'obiettivo di ridurre i costi associati all'erogazione dei servizi per effetto delle iniziative attivate nel corso dell'anno 2017 e precedenti, nonché della gara per l'acquisizione di servizi di Desktop Management e Noleggio operativo.

A. DTM Comparto “**Biblioteche**”:

Riduzione dell'importo complessivo relativo al servizio DTM per effetto del completamento, nel corso del 2017, della dismissione di PdL (in totale un volume di circa 168 postazioni dismesse da inizio progetto) con passaggio ad una gestione “autonoma” a gestione a carico delle singole strutture.

B. DTM Comparto “**Scuole**” (Scuole dell'Obbligo e Istituti Superiori; sono escluse le Scuole dell'Infanzia):

Rispetto al 2017 non sono state stimate variazioni nei volumi del servizio DTM client e server anche se il Dipartimento della Conoscenza potrebbe richiedere una variazione in diminuzione nei volumi dei posti di lavoro e dei server.

C. DTM Comparto “**Provincia**” (sono incluse le Scuole dell'Infanzia):

Rispetto al 2017 non si stimano variazioni per il servizio DTM client in quanto si stima che il numero di posti di lavoro in gestione rimanga in linea con quello del 2017.

Per la gestione dei server decentralizzati si stima una riduzione di qualche unità per effetto della centralizzazione e delle dismissioni alcune operate già nel 2017.

D. Servizio **Noleggio**:

L'intervento per la riduzione della spesa a massimale in ambito servizi di noleggio operativo, in continuità con quanto proposto nel 2017 e anni precedenti, prevede alternativamente la completa dismissione o il riscatto a fine del periodo di locazione operativa delle periferiche locali delle postazioni di lavoro (monitor, stampanti, scanner, adattatori di rete) nelle modalità descritte nella scheda n.02 dell'AEGEST 2015.

In particolare l'intervento di dismissione/riscatto riguarda:

- monitor: riscatto dei modelli a fine vita con schermo 22” o superiore (sono esclusi modelli con monitor di caratteristiche inferiori),
- scanner: riscatto di qualsiasi modello a fine vita,

- stampanti: riscatto di qualsiasi modello a fine vita.

Per le apparecchiature di tipo PC desktop l'aggiornamento tecnologico avviene per PAT secondo le attuali condizioni contrattuali applicando l'estensione di 12 mesi ove possibile e per Biblioteche secondo le attuali condizioni contrattuali (senza applicare l'eventuale estensione di 12 mesi).

Per le apparecchiature di tipo PC notebook l'aggiornamento tecnologico prosegue secondo le attuali condizioni contrattuali (senza applicare l'eventuale estensione di 12 mesi).

Al fine di allineare la durata del periodo di noleggio con quello previsto nella gara in corso, a partire da gennaio 2018 i beni verranno forniti esclusivamente con un canone di noleggio pari a 48 mesi.

E. **Gara** per l'acquisizione di servizi di Desktop Outsourcing (Desktop Management e Locazione operativa):

A seguito dell'attivazione dei nuovi servizi acquisiti tramite la gara in corso di esperimento, per effetto della riduzione dei corrispettivi dei servizi e della rimodulazione delle modalità di erogazione degli stessi, si prevede una riduzione dei corrispettivi per i servizi DTM e Noleggio operativo.

Nell'ipotesi che l'avvio dei nuovi servizi avvenga dal 1 luglio 2018 e in ogni caso fino alla data di avvio del nuovo contratto, i servizi verranno erogati in continuità da Dexit ad eccezione del servizio di Noleggio che verrà sospeso, salvo casi di necessità, per le componenti di refresh tecnologico e fornitura di nuove postazioni di lavoro.

In relazione ai materiali di consumo, si farà riferimento all'attuale fornitore entro il corrispettivo massimo previsto a gara maggiorato del quinto d'obbligo. In caso di necessità ulteriori di materiali di consumo non coperte dall'attuale contratto con il fornitore del servizio, Informatica trentina provvederà mediante approvvigionamenti sul mercato elettronico garantendo la fornitura dei beni di consumo, sia per le apparecchiature a noleggio che per quelle riscattate a far data dal 1° gennaio 2018, al fine di non determinare interruzioni del servizio.

I servizi DTM, fino all'attivazione dei nuovi servizi, verranno invece erogati in continuità e con le stesse modalità attuali.

Nel calcolo degli importi per il 2018 sono state fatte le seguenti assunzioni:

Noleggio: anche se per effetto della gara si otterrà un risparmio complessivo, si ipotizza che i canoni di noleggio rimangano invariati per effetto della durata del periodo (da 60 a 48 mesi) e del fatto che i materiali di consumo (ora forniti con impegno economico su AESVIL) nei nuovi servizi saranno ricompresi nel canone.

Inoltre non sono stati conteggiati i canoni relativi ai beni in refresh nei primi 6 mesi del 2018 la cui sostituzione è stata sospesa e posticipata con l'avvio della nuova gara.

DTM: il valore del servizio DTM su client e server è stato calcolato per i primi sei mesi in continuità con il 2017 in quanto erogato da Dexit, e per il secondo semestre ipotizzando che l'importo di aggiudicazione venga ridotto del 10% rispetto al valore a base d'asta.

RISULTATI SU PGES 2018

Sulla base dei volumi in gestione a fine settembre 2017 e della spesa relativa ai suddetti interventi nel 2017, oltre che alle date ipotizzate di avvio dei nuovi servizi a seguito della aggiudicazione della gara di Desktop outsourcing, l'importo stimato di riduzione dei corrispettivi per i servizi di DTM e Noleggio risulta pertanto essere il seguente:

- Servizio DTM: - 90.789,36 euro

- Servizio Noleggio: - 36.664,71 euro

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

- 127.454,07 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

- Noleggio: conferma da parte di Provincia delle modalità di riscatto in continuità con il 2017
- Aggiudicazione gara Desktop outsourcing entro febbraio 2018 al fine di attivare i servizi da luglio 2018.

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Attivazione Banca dati intersettoriale delle prestazioni	NR. 11
AMBITO/SERVIZIO	C.SRBIP - Banca intersettoriale delle prestazioni; C.SRDWS – DWS Data warehouse sociale	

DESCRIZIONE AZIONE <p>Per il servizio C.SRDWS – DWS Data warehouse sociale era stato previsto per il 2017 un canone annuale pari a 13.859,86 euro, mentre il corrispettivo previsto nella revisione di piano di giugno era di Euro 4.619,95 nell'ipotesi di attivazione al 1/11/2017.</p> <p>Il servizio C.SRDWS – DWS Data warehouse sociale non viene attivato nel 2017 in quanto sostituito dal nuovo servizio C.SRBIP - Banca intersettoriale delle prestazioni, per la gestione della Banca dati intersettoriale delle prestazioni in ambito sociale, che sarà attivato a partire dal 1 gennaio 2018.</p> <p>Nella prima fase di un percorso di rilascio incrementale, il servizio C.SRBIP eredita il canone annuo già previsto nel 2017 del servizio C.SRDWS – DWS Data warehouse sociale.</p> <p>Il canone potrà successivamente essere rivisto in funzione dell'ampliamento del sistema e della sua diffusione di utilizzo.</p>	
RISULTATI SU PGES 2018 <p>Incremento di 13.859,86 euro. Decremento di 4.619,95</p>	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	9.239,91 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Attivazione nuovo servizio Estate Giovani e Famiglia	NR. 12
AMBITO/SERVIZIO	Estate giovani e famiglia (Agenzia per la Famiglia)	

DESCRIZIONE AZIONE A partire dal 1 gennaio 2018 viene attivato il nuovo servizio per la gestione delle attività estive per i ragazzi nell'ambito del programma Estate Giovani e Famiglia promosso dall'Agenzia per la Famiglia, con lo scopo di garantire una scalabilità sul numero di utenti anche fuori provincia e sul numero e sulla tipologia di servizi gestiti. Il canone potrà successivamente essere rivisto in funzione dell'ampliamento del sistema e della sua diffusione di utilizzo.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di 2.300,00 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	2.300,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Dismissione applicazione Family audit	NR. 13
AMBITO/SERVIZIO	Agenzia per la Famiglia - Servizio Family Audit e lavoro (www.familyaudit.org) C.SRRIV.FAMILYAUDIT	

DESCRIZIONE AZIONE In data 31 dicembre 2017 viene dismesso l'applicativo per la gestione del processo di certificazione Family audit per la conciliazione famiglia e lavoro delle imprese, in quanto dal 2018 sostituito per la parte di gestione del processo dall'applicativo GEAPF (nell'ambito del servizio C.GPTER.GEAPF già in erogazione) e per la parte informativa dal nuovo portale dell'Agenzia della Famiglia www.trentinofamiglia.it (di prossima attivazione, nell'ambito del servizio C.SRSPS).	
RISULTATI SU PGES 2018 Decremento di 25.224,00 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	-25.224,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Ampliamento ed estensione utilizzo sistema informativo GA-CSI	NR. 14
AMBITO/SERVIZIO	Cartella sociale informatizzata e Gestionale amministrativo - C.SRCSI	

DESCRIZIONE AZIONE

Con l'ingresso del Comune di Trento nel gruppo degli enti che si avvalgono del sistema informativo unico provinciale GA-CSI, previsto da dicembre 2017, è previsto un significativo incremento del numero di utenti (circa un centinaio) e l'introduzione di nuove funzioni specifiche per il Comune stesso.

Inoltre nel corso del 2018 è prevista la realizzazione di funzionalità aggiuntive tra cui quelle messe a disposizione delle organizzazioni erogatrici che sono tenute a scambiare dati sui servizi erogati con gli enti competenti (Comunità, Comune di Trento e Rovereto).

Per il 2018 sono stimate maggiori attività di supporto per circa 27 gg/pp annui di diverse tariffe professionali.

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di 10.000,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

+ 10.000,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Presenza in carico servizio ICEF ad aggiudicazione gara	NR. 15
AMBITO/SERVIZIO	Gestione ICEF [C.SRICF]	

DESCRIZIONE AZIONE <p>Il servizio di gestione del sistema informativo ICEF non sarà erogato dalla Società a partire dal 1 gennaio 2018 e sino all'entrata in operatività del fornitore aggiudicatario della nuova gara d'appalto che sarà prossimamente bandita (ipotesi: novembre 2017).</p> <p>Si stima che il nuovo servizio di gestione ICEF acquisito tramite gara possa essere attivato da parte di Informatica Trentina a partire da ottobre 2018, con un corrispettivo del valore pari a un quarto del canone annuo attualmente previsto; tale canone potrebbe subire ritocchi in funzione dell'offerta economica risultante dal processo di aggiudicazione.</p>	
RISULTATI SU PGES 2018 Decremento di 194.759,21 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	- 194.759,21 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT PAT affida direttamente a Clesius S.r.l la gestione del sistema ICEF nelle more dell'entrata in esercizio del nuovo servizio acquisito tramite gara.	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Acquisizione del sistema MobileKat e integrazione in ambito SINET	NR. 16
AMBITO/SERVIZIO	Prodotto MobileKat, rivolto ad utenti e professionisti per la consultazione online ed in mobilità della cartografia catastale e dei punti fiduciali - C.SRMBK	

DESCRIZIONE AZIONE <p>Il Prodotto MobileKat, già attivo ed attualmente erogato dal fornitore Arcoda con una soluzione in housing, entro il mese di giugno 2018 sarà integrato in SINET.</p> <p>Saranno inoltre introdotte alcune nuove funzionalità e miglioramenti necessari a consentire la fruibilità delle mappe catastali in modalità offline e la ricerca delle particelle a partire dagli intestatari.</p> <p>Il corrispettivo comprende il canone annuale di 6.225 euro, ed un incremento pari a 3.775,00 euro legato a:</p> <ul style="list-style-type: none">• costo licenza d'uso annuale del motore grafico per versione Mobile (licenza proprietaria),• aumento delle attività di supporto dovute all'acquisizione della soluzione nel SINET• aumento del canone relativo alle nuove funzionalità che saranno introdotte nel sistema.	
RISULTATI SU PGES 2018 <p>Incremento di 3.775,00 euro.</p>	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	+ 3.775,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Attivazione nuovo servizio per Osservatorio cantieri edili – OCE	NR. 17
AMBITO/SERVIZIO	Osservatorio cantieri edili - C.SROCE	

DESCRIZIONE AZIONE Dal 1 febbraio 2018 entrerà in esercizio un primo nucleo di funzioni del nuovo sistema informativo per il monitoraggio dei cantieri edili a beneficio degli ispettori del Servizio Lavoro della PAT e dell'Unità operativa Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro dell'APSS. Il canone potrà successivamente essere rivisto in funzione del previsto ampliamento del sistema nel corso del 2018.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di 8.066,67 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	+ 8.066,67 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Attivazione nuovo servizio per Servizio civile universale provinciale - SCUP	NR. 18
AMBITO/SERVIZIO	Servizio civile universale provinciale (Agenzia per la Famiglia)	

DESCRIZIONE AZIONE Dal 1 gennaio 2018 entrerà in esercizio un primo nucleo di funzioni del nuovo gestionale per Servizio civile universale provinciale – SCUP con conseguente attivazione del relativo canone di gestione. Il canone potrà successivamente essere rivisto in funzione del previsto ampliamento del sistema nel corso del 2018.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di 15.300,00 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	+ 15.300,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Dismissione applicazione Gestione Apprendisti e subentro Sistema Informativo Voucher Apprendisti	NR. 19
AMBITO/SERVIZIO	Servizi per Agenzia del Lavoro C.SRRIV.ADL, C.SRGVA	

DESCRIZIONE AZIONE <p>A partire dal 1 gennaio 2018 viene dismesso l'applicativo per la gestione delle attività dei lavoratori in apprendistato (GA - Gestione Apprendisti) messo a disposizione dell'Agenzia del Lavoro, del quale dovrà comunque essere garantito l'accesso in sola consultazione, nell'ambito del servizio C.SRRIV.ADL. Con riferimento al servizio C.SRRIV.ADL, resteranno invece attivi gli applicativi per la pubblicazione dei concorsi pubblici e per la gestione dei tirocini. Ciò comporterà una riduzione del canone pari alla quota prevista per la gestione dell'applicativo GA.</p> <p>L'applicativo GA sarà sostituito in toto dal Sistema Informativo Voucher Apprendisti, attivato nel 2016 e la cui manutenzione applicativa non è oggetto del Piano Gestione PAT in quanto posta a carico del bilancio dell'Agenzia del Lavoro.</p> <p>A partire dal 1 gennaio 2018, con il venire meno del servizio di gestione dell'applicativo Gestione Apprendisti, saranno invece posti a carico del Piano Gestione PAT i servizi per l'infrastruttura di data center, Customer Service Desk, coordinamento e monitoraggio complessivo del SIVA nel 2017 già a carico dell'Agenzia (C.SRGVA), con relativo spostamento dei costi.</p>	
RISULTATI SU PGES 2018 <p>Decremento di 22.838,00 euro su servizio C.SRRIV.ADL Incremento di 27.026,00 euro su servizio C.SRGVA</p>	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	+ 4.188,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT <p>L'Agenzia del Lavoro deve confermare la richiesta, comunicata in via ipotetica per le vie brevi, di dismissione dell'applicativo.</p>	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Presenza in carico manutenzione applicativa Sportello senza fissa dimora	NR. 20
AMBITO/SERVIZIO	Sportello senza fissa dimora - C.SRSFD	

DESCRIZIONE AZIONE Dal 1 giugno 2018 Informatica Trentina prenderà in carico la gestione applicativa del sistema Sportello senza fissa dimora attualmente gestito da un soggetto terzo su incarico diretto della PAT. Il canone annuo pari ad euro 5.990,00 potrà successivamente essere rivisto in funzione di un più chiaro inquadramento dei fabbisogni collegati alla gestione del sistema.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di 3.494,17 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	3.494,17 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Integrazione infrastruttura del portale Trentino Lavoro	NR. 21
AMBITO/SERVIZIO	SI Agenzia del Lavoro [C.SRSIL]	

DESCRIZIONE AZIONE

Negli anni 2016 e 2017 sono stati erogati a favore dell'Agenzia del Lavoro due servizi di "Hosting Virtuale gestito con sistema operativo" (ambiente di produzione e ambiente di quality) attivati per il Piano Garanzia Giovani nell'ambito dei sistemi SPIL e Portale Trentino Lavoro. I server ospitano il servizio di autenticazione CAS (Central Authentication Service). In tale periodo il costo del servizio è stato sostenuto direttamente dall'Agenzia del Lavoro.

A partire dal 1 gennaio 2018 il canone per il suddetto servizio viene ricondotto nell'ambito del servizio previsto nel Piano di Gestione PAT per la gestione dell'infrastruttura dei sistemi SPIL e portale Trentino Lavoro.

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di 4.720,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

+ 4.720,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Ampliamento SSA per nuovo accreditamento socio-assistenziale	NR. 22
AMBITO/SERVIZIO	Autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali C.SRSSA	

DESCRIZIONE AZIONE Entro il mese di giugno 2018 è previsto il rilascio di ulteriori funzionalità del sistema informativo SSA per la gestione del nuovo processo di autorizzazione e accreditamento socio-assistenziale. Da luglio è perciò previsto un incremento di 31.885,96 euro del canone annuale di gestione in relazione alle funzioni aggiuntive che si prevede di introdurre.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di 15.942,98 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	+ 15.942,98 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Nuovo servizio	NR. 23
AMBITO/SERVIZIO	C.SRRIV.WinAsso – manutenzione e assistenza del software gestionale della Motorizzazione Civile	

DESCRIZIONE AZIONE Il servizio attiene alla manutenzione e assistenza del software gestionale per l'automazione dei servizi di sportello della Motorizzazione Civile ed entra in esercizio dal 1.1.2018.	
RISULTATI SU PGES 2017 Incremento di 3.759 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	3.759 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivi	NR. 24
AMBITO/SERVIZIO	C.SRMI2 – Mandato informatico	

DESCRIZIONE AZIONE

Col 1 gennaio 2018 la gestione dell'ordinativo informatico per la PAT viene sostanzialmente modificata con l'introduzione del SIOPE+, mentre per le Agenzie il quadro attuale rimane invariato fino al 1 gennaio 2019.

L'introduzione del nuovo ordinativo informatico ha ridefinito le caratteristiche della fornitura tra Uni IT, Informatica Trentina e PAROS determinando un efficientamento complessivo ed una riduzione di costi:

- il corrispettivo per la gestione del Data Center, del CSD e delle attività di supporto è determinato in 38.000,00 euro;

- il corrispettivo per i servizi erogati tramite esternalizzazione per l'ordinativo PAT è determinato in 39.890,00 euro, comprensiva di una quota una tantum di 2.300 euro;

Il corrispettivo per l'esternalizzazione dell'ordinativo per le Agenzie e per i servizi di firma digitale è determinato in 35.170 euro.

Il corrispettivo complessivo è quindi di 113.060,00 euro, con un decremento di 69.281,36 euro rispetto al precedente corrispettivo del 2017.

RISULTATI SU PGES 2018

Decremento di € 69.281,36.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

-69.281,36 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Modifica servizio VIV	NR. 25
AMBITO/SERVIZIO	Vivoscuola [C.SRVIV.New]	

DESCRIZIONE AZIONE

Nel corso del 4° trimestre 2017 è prevista l'entrata in produzione del "nuovo" portale Vivoscuola, realizzato sulla infrastruttura aziendale rivolta alla gestione dei portali e canali di comunicazione PAT.

Dopo un periodo di contemporanea attività del nuovo portale e del "vecchio" Vivoscuola, per consentire la completa migrazione delle pagine, il vecchio portale verrà definitivamente dismesso.

Il corrispettivo di gestione del "vecchio" Vivoscuola era pari ad € 156.440, computato sulla base dei costi di infrastruttura, servizi professionali associati ed attività svolte dal gruppo di assistenza e supporto.

Il corrispettivo di gestione del "nuovo" Vivoscuola per il 2018 sarà pari ad € 36.000, con un minor costo complessivo quantificato in € 120.440,70 rispetto al vecchio applicativo.

RISULTATI SU PGES 2017

Incremento di 31.000 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

31.000 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

Dismissione "vecchio" Vivoscuola entro il 31.12.2017

PIANO GESTIONE PAT 2017

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Nuovo servizio	NR. 26
AMBITO/SERVIZIO	Servizio STEM – Sistema Trattamento dati fotogrammetrici	

DESCRIZIONE AZIONE L'entrata in esercizio del servizio STEM Sistema di Trattamento dati fotogrammetrici, inizialmente prevista nel corso del 2017, è stata spostata, con la revisione di piano di giugno 2017, al 1.7.2018. Il canone annuo è stato stabilito in 55.000,00 euro.	
RISULTATI SU PGES 2017 Incremento complessivo di 27.500,00 euro	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2017	27.500,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Servizio GPTEr	NR. 27
AMBITO/SERVIZIO	C.GPTEr.CORE Servizi infrastrutturali/software GPTEr	

DESCRIZIONE AZIONE

Per la determinazione del corrispettivo del 2018 è stato assunto che il canone con il fornitore esterno abbia il medesimo valore anche per i restanti mesi dell'anno.

Corrispettivo 2017:

1)	Gestione Servizi (costo fornitore +7%)	107.621,94
2)	Data Center	61.850,59
3)	Potenziamento infrastruttura (scaling orizzontale) – 3 nuovi server (*)	10.050,00
4)	Costo fornitore una tantum per potenziamento infrastruttura	5.000,00
	CORRISPETTIVO	184.522,53

La voce 4) non comparirà più nel 2018, ed è pertanto da sottrarre al corrispettivo sopra determinato.

La variazione rispetto al 2017 è pari ad una riduzione di 5.000,00 euro e il nuovo corrispettivo è pari a 179.522,53.

RISULTATI SU PGES 2018

Decremento di 5.000,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

- 5.000,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2017

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Geodatabase di Stazione Free	NR. 28
AMBITO/SERVIZIO	C.SRDBG. MASTER – con relative istanze di servizio	

DESCRIZIONE AZIONE

Il servizio costituisce l'infrastruttura che eroga il servizio dei Geodatabase di Stazione per le strutture appartenenti al SIAT.

Il servizio è stato strutturato con una componente principale, C.SRGDB.MASTER sulla quale si innestano un'istanza per ciascuna stazione SIAT.

L'organizzazione del servizio con più istanze consente una gestione più semplice in caso di nuove richieste da parte SIAT o eventuali future dismissioni.

Nella definizione dei corrispettivi, la parte infrastrutturale (esiste solo l'ambiente di produzione), viene attribuita al servizio C.SRGDB.MASTER, mentre il corrispettivo per ogni singolo Geodatabase di Stazione è stato stimato sulla base dell'impegno medio atteso per attività di supporto all'utenza (4 gg/pp/anno per servizio applicativo).

Il corrispettivo per il 2018 è così determinato, e tiene conto del fatto che alcune istanze non sono state attivate nel 2017 in quanto la formazione non era stata conclusa.

Codice Servizio BMC (IT)	ipotesi gestione 2018	Corrispettivo 2018
C.SRGDB.MASTER	01/01/2018	3.350,00
C.SRGDB.ADEP	01/04/ 2018	939,00
C.SRGDB.APPA	01/01/2018	1.252,00
C.SRGDB.APRIE	01/01/2018	1.252,00
C.SRGDB.AVA	01/01/2018	1.252,00
C.SRGDB.BCU	01/04/ 2018	939,00

C.SRGDB.FOR	01/01/2018	1.252,00
C.SRGDB.GEO	01/04/ 2018	939,00
C.SRGDB.GST	01/04/ 2018	939,00
C.SRGDB.PSR	01/01/2018	1.252,00
C.SRGDB.SBM	01/01/2018	1.252,00
C.SRGDB.SMI	01/04/ 2018	939,00
C.SRGDB.SOVA	01/04/ 2018	939,00
C.SRGDB.SPR	01/04/ 2018	939,00
C.SRGDB.SSAP	01/04/ 2018	939,00
totale		19.626,00

RISULTATI SU PGES 2018

Riduzione prevista pari a 2.504,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

- 2.504,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per variazione corrispettivo servizio

TITOLO AZIONE	Variazione corrispettivo servizio INAZ	NR. 29
AMBITO/SERVIZIO	INAZ – Gestione stipendi bacini montani	

DESCRIZIONE AZIONE Il servizio INAZ è di fatto una rivendita del pacchetto sw utilizzato dai Bacini Montani per la gestione delle paghe (rilevazione presenze ecc.) dei dipendenti dei Bacini Montani, Foreste ecc, che applicano un contratto privatistico. Per l'anno 2018 il corrispettivo viene determinato da INAZ sulla base del corrispettivo del 2017 rivalutato in base all'indice ISTAT.	
RISULTATI SU PGES 2017 Nuovo corrispettivo: 17.892,58. Rispetto al corrispettivo del 2017 pari a 17.680,42 il valore è aumentato di 212,16 euro , pari all'1.2%.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	+ 212,16 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Previsione dismissione servizi	NR. 30
AMBITO/SERVIZIO		

DESCRIZIONE AZIONE

Di seguito l'elenco dei servizi tabella B dismessi nel corso del 2017 e di quelli la cui dismissione è prevista nel corso del 2018.

Comp	Cod. Servizio [BMC]	Dipartimento	Descrizione	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	PGES 2017	Differenza 2018 su PGES 2017
PAT	C.GERIS	Dip. affari finanziari	Gestione Riscossioni [C.GERIS]	31/12/17	0,00	250.933,96	-250.933,960
VIVO	C.SRVIV	Dip. della conoscenza	Vivoscuola [C.SRVIV]	31/12/17	0,00	130.367,25	-130.367,250
PAT	C.SRCSS	Dip. salute e solidarietà sociale	CSS Cartella socio-sanitaria [C.SRCSS]	31/08/17	0,00	39.095,66	-39.095,660
PAT	C.SRSIV	Dip. organizzazione personale aff. generali	SIV Valutazione personale PAT [C.SRSIV]	28/02/18	8.701,28	52.207,70	-43.506,41
PAT	C.SRBDA	Direzione Generale	Banca Dati Amministrazioni Pubbliche BIDAP	30/04/18	11.638,67	34.916,00	-23.277,333
PAT	C.SRLID	Dip. protezione civile	LIDAR Modello digitale del territorio	30/04/18	11.525,63	34.576,90	-23.051,269
PAT	C.SRRIV.ELLE3	Dip. organizzazione personale aff. generali	Gestione ELLE3	31/12/17	0,00	20.000,00	-20.000,000
PAT	C.SRCCE	Dip. infrastrutture e mobilità	CCE Concessione contributi edilizia Lp 2/09 [C.SRCCE]	31/12/17	0,00	13.276,04	-13.276,042
PAT	C.SRMIW	Direzione Generale	MIW Modulistica PAT internet [C.SRMIW]	31/12/17	0,00	10.526,17	-10.526,168
PAT	C.SRRIV.STREETWORK	Dip. infrastrutture e mobilità	Street works	31/12/17	0,00	6.825,00	-6.825,000
CULT	C.SRPCT	Dip. cultura, turismo, promozione e sport	PCT Portale della cultura [C.SRPCT]	31/03/17	0,00	6.665,81	-6.665,808
PAT	C.SRMOW	Direzione Generale	Modulistica PAT intranet [C.SRMOW]	31/12/17	0,00	5.733,08	-5.733,075
PAT	C.SRCIW	Direzione Generale	Circolari PAT (web) [C.SRCIW]	30/11/17	0,00	5.036,09	-5.036,086
PAT	C.SRSWG.PRGCDV	Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	Pubblicazione PRG	30/05/17	0,00	3.655,61	-3.655,608
PAT	C.SRAW1.HABITAT	Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	HABITAT - siti Natura 2000 per D.Foreste	31/05/17	0,00	1.971,95	-1.971,954
SCU	C.SRAW1.SED	Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	SCUOLE - SED - Edilizia Scolastica	30/04/17	0,00	1.712,25	-1.712,250
PAT	C.SRCAT	Dip. cultura, turismo, promozione e sport	CAT Censimento alloggi turistici [C.SRCAT]	31/12/17	0,00	1.652,81	-1.652,810
PAT	C.SRAW1.BOVINITROTE	Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	BOVINI-TROTE	31/03/17	0,00	1.526,96	-1.526,960
PAT	C.SRAW1.AVICOLI	Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	Allevamenti Avicoli	31/03/17	0,00	1.162,92	-1.162,920
PAT	C.SRSPL	Direzione Generale	SPL Polizia Locale [C.SRSPL]	31/12/17	0,00	15.158,09	-15.158,091
PAT	C.SRAW1.BEA	Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	BENI AMBIENTALI	31/12/17	0,00	5.540,81	-5.540,810
PAT	C.SRSWG.PUP	Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	PUP (piano urbanistico provinciale)	31/12/17	0,00	9.359,28	-9.359,275
PAT	C.SRSFP	Direzione Generale	SFP Veicolazione flussi dati di finanza pubblica [C.SRSFP]	31/12/17	0,00	6.861,49	-6.861,490
Totale							-626.896,23

RISULTATI SU PGES 2018

Riduzione corrispettivo complessivo per il 2018 di 626.896,23 euro

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

-626.896,23 + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Nuovo servizio	NR. 31
AMBITO/SERVIZIO	SRSIIP – Sistema Informativo Investimenti Pubblici per la gestione del ciclo di vita delle OOPP	

DESCRIZIONE AZIONE Il servizio applicativo entra in esercizio da luglio 2018, il servizio infrastrutturale sarà attivo da gennaio 2018. . Il Servizio prevede la gestione dell'intero ciclo di vita delle Opere Pubbliche in riferimento ai principi di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio previsti dal D.Lgs. 118/2011 e s.m. Il corrispettivo è determinato sulla base di un impegno stimato di risorse professionali per attività di manutenzione correttiva ed assistenza utente calcolato sul 20% dei costi di sviluppo software (canone annuo 46.000 euro) e dei servizi di data center (canone annuo 48.000 euro).	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento stimato di 71.000 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	+71.000 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Modifica servizio Sistema Amministrativo del Turismo per attivazione modulo di Data Entry Turistico	NR. 32
AMBITO/SERVIZIO	Dipartimento cultura, turismo, promozione e sport/ C.SRSTU	

DESCRIZIONE AZIONE

Nel corso del 2017 è stato avviato il modulo applicativo “Data Entry Turistico” per supportare gli operatori turistici al soddisfacimento degli obblighi di dichiarazione di pubblica sicurezza, dichiarazione di movimentazione statistiche, calcolo e rendicontazione dell’imposta di soggiorno derivanti dalla gestione ospiti.

Sono quindi state introdotte nuove funzionalità ed è previsto un incremento del numero di utenti che utilizzano il sistema.

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di 14.421,22 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

+ 14.421,22 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2017

Definizione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Servizio Gestione Beni Immobili	NR. 33
AMBITO/SERVIZIO	C.SRGBI	

DESCRIZIONE AZIONE Tenuto conto della riduzione dei costi per le licenze sw e di quelli per la manutenzione sw del sistema (fornitura esterna), viene determinata una riduzione dei costi del servizio.	
RISULTATI SU PGES 2018 Riduzione di 7.014,00 euro	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	- 7.014,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Servizio di hosting per ASP per gli Enti Locali trentini	NR. 34
AMBITO/SERVIZIO	Servizio hosting Enti Locali	

DESCRIZIONE AZIONE

Il servizio entra in esercizio dal 1° gennaio 2018.

Sulla base degli accordi intercorsi tra Provincia autonoma di Trento, Consorzio Comuni Trentini ed Informatica Trentina (rif.to let. prot. CCT n. 6484 dd. 24/10/2017 avente per oggetto “Progetto omogeneizzazione degli applicativi informatici degli Enti pubblici della provincia di Trento. Fase transitoria.”), la Provincia autonoma di Trento, per il tramite della Società, garantirà *“la messa a disposizione a titolo gratuito per gli EE.LL. degli ulteriori servizi complementari di interesse delle Amministrazioni, in particolare quelli connessi alla gestione infrastrutturale dei servizi (hosting e servizi correlati di backup, integrità dei dati e security nell’ambiente di Data Center del SINET)”*.

Il Servizio prevede la messa a disposizione dell’infrastruttura a supporto delle soluzioni applicative (fornitori: Insiel Mercato, Dedagroup, Maggioli Informatica, Geopartner, InFor, Data Management) attualmente erogate in modalità ASP presso il Datacenter della Società, per gli EE.LL. e gli altri Enti strumentali della Provincia autonoma di Trento, fruitori dei servizi negli ambiti Contabilità, Demografico, Tributi ed Ufficio Tecnico.

Sono incluse:

1. le attività di supporto, via Customer Service Desk e risorse professionali interne, indirizzate sia agli utilizzatori finali delle Amministrazioni pubbliche trentine interessate, sia ai tecnici dei Fornitori sopraindicati;
2. le attivazioni di eventuali nuove “istanze applicative” riferite ai quattro ambiti applicativi sopraindicati;

Sono escluse:

1. l’attivazione di “nuovi ambienti di erogazione”, a fronte di eventuali richieste da parte di Fornitori diversi da quelli sopraindicati;
2. l’attivazione di “nuovi servizi applicativi”, in ambiti diversi dai quattro sopraindicati, da parte dei Fornitori citati;
3. gli upgrade tecnico-sistemistici all’infrastruttura di erogazione a fronte di rilascio di nuove versioni dei servizi applicativi o attivazioni presso nuovi Enti che necessino maggiori risorse elaborative (CPU/RAM) e/o storage (spazio disco).

L’infrastruttura di erogazione risulta così connotata: 51 Server Virtuali per un totale di 323 Mb di RAM - 113 CPU - 6,4 Tb di storage (spazio disco).

Il corrispettivo del canone annuale del nuovo servizio è determinato in modo forfettario in un importo omnicomprensivo pari ad 115.000,00 euro. Nei casi previsti dalle esclusioni, previa intesa con la PAT, si procederà ad aggiornamento del presente canone.

RISULTATI SU PGES 2017

Incremento di 115.000,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

115.000,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

-

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Servizi a regime nel 2018	NR. 35
AMBITO/SERVIZIO		

DESCRIZIONE AZIONE

Di seguito l'elenco dei servizi attivati nel corso del 2017 che sono entrati a regime nel 2018

Codice Servizio (BMC)	Dipartimento PAT	Descrizione	Canone annuo 2018	Data avvio	Corrispettivo previsto 2018	Aggiornamento AEGES giugno 2017	Diff. 2018- AEG a giu 2017
C.SRCIW nuovo	Direzione Generale	NUOVO Circolari PAT (web) [C.SRCIW]	8.633,00		8.633,00	3.597,20	5.035,80
C.SRPRM	Direzione Generale	NUOVO MIW-MOW Procedimenti e modulistica	21.678,99	01/01/18	21.678,99	5.419,75	16.259,24
Nuovo C.SR-01	Direzione Generale	Registro provinciale delle cariche e scadenze dei mandati c.sr-01	7.500,00	01/01/18	7.500,00	2.500,00	5.000,00
Nuovo C.SR-04	Direzione Generale	Gestione collaudatori	7.500,00	01/01/18	7.500,00	2.500,00	5.000,00
C.SRCEP v1	Dip. affari finanziari	Contabilità economico patrimoniale (1 rilascio + rilascio aggiuntivo)	41.400,00		41.400,00	19.800,00	21.600,00
Nuovo Family Card	Direzione Generale	Family Card	4.461,50		4.461,50	2.602,54	1.858,96
							54.754,00

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento complessivo nel 2018 di 54.754,00 euro

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

54.754,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2017

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Variazione dei servizi di Hosting e Housing	NR. 36
AMBITO/SERVIZIO		

DESCRIZIONE AZIONE

Sono evidenziati in questa scheda i servizi di Hosting e Housing con corrispettivo modificato.

Di seguito l'elenco dei servizi di Hosting e Housing dismessi nel 2017

Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	PGES 2017	Differenza 2018 su PGES 2017
C.SRHOS.DSSC	Direzione Generale	Hosting Gestione documenti di spesa per Servizio Civile [C.SRHOS.DSSC]	30/06/17	0,00	3.959,75	-3.959,75
C.SRHOU.FormProfessionale	Direzione Generale	Housing Form. Professionale RIMANE SERVER HOUS64 FINO AL 31.12.16	30/06/17	0,00	2.337,34	-2.337,34
C.SRHOS.investrentino	Direzione Generale	Hosting investrentino.it [C.SRHOS.investrentino] HOUSA2	28/02/17	0,00	393,33	-393,33
C.SRHOU.Monitora	Dip. della conoscenza	Monitora - Web, application e DB server (+ supp.sistemistico e presidio) HOUS90	31/12/17	0,00	3.435,16	-3.435,16
						-10.125,58

Di seguito l'elenco dei servizi di Hosting e Housing attivati nel corso del 2017 e a regime nel 2018.

Comp	Codice Servizio (BMC)	Dipartimento PAT	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo 2018	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	Aggiornamento AEGES giugno 2017	Diff. 2018- AEG a giu 2017
PAT	C.SRHOS.APAC_Pubb_gare	Direzione Generale	Hosting Hosting APAC Pubblicazione Gare	L4	24x7	1.870,00			1.870,00	1.714,17	155,83
PAT	C.SRHOS.investrentino nuovo	Direzione Generale	Hosting investrentino.it [C.SRHOS.investrentino] HOSTAF	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	2.163,33	196,67
PAT	C.SRHOS.ICEF.DB	Direzione Generale	Database Server Progetto ICEF (1 server fisico)	L4	24x7	7.000,00			7.000,00	3.500,00	3.500,00
PAT	C.SRHOS.APPA_LABORATORIO 2	Direzione Generale	Hosting APPA_LABORATORIO (HOSTAO, HOSTAP, HOSTAQ)	L4	24x7	2.340,00			2.340,00	1.755,00	585,00
PAT	C.SRHOS.CLIMATLAS	Dip. protezione civile	Hosting migrazione applicativo Climatlas	L4	24x7	3.050,00			3.050,00	1.779,17	1.270,83
PAT	C.SRHOS.LAB_PROVE_MATERIALI	APOP - Serv. Opere Stradali	Hosting non gestito senza os per il sistema informativo del Laboratorio Prove Materiali (HOSTV-H)	L4	24x7	1.280,00			1.280,00		1.280,00
PAT	C.SRHOS.GeoWS	Dip. infrastrutture e mobilità	Hosting virtuale non gestito con sistema operativo per GEOWORKS (layer GeoServer)	L4	24x7	2.520,00			2.520,00		2.520,00
											9.508,33

Si evidenziano, inoltre, le seguenti variazioni:

- per effetto dell'aumento di CPU e RAM nel 2016, il Servizio C.SRHOS.AOPACCESS si è trasformato da HOSTV-D a HOSTV-F con un aumento dei corrispettivi di 1.490,00 euro;
- per il servizio C.SRHOS.DBCivilia viene dismesso, a giugno 2017, l'HOST73. Per il 2018 sono previsti: HOST74+ISTANZA DB con una diminuzione dei corrispettivi di 429,17 euro;
- per il servizio C.SRHOS.APPA_LABORATORIO, entrato a Regime nel 2017, non si applica il corrispettivo 'una tantum' di 800 euro previsto per il 2017. Pertanto il corrispettivo per il 2018 risulta diminuito di 456,67 euro;

- il Servizio Hosting Clesius è compreso nel servizio C.SRHOS.ICEF.DB, pertanto il corrispettivo si riduce di 5.000,00 euro.

RISULTATI SU PGES 2018

Riduzione corrispettivo complessivo per il 2018 di euro 5.013,09.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2017**-5.013,09 + IVA****CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT**

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Modifica servizio Portale Provinciale Pagamenti per dismissione Pagosemplice	NR. 37
AMBITO/SERVIZIO	Dipartimento Affari Finanziari / C.SRPPP	

DESCRIZIONE AZIONE

Il servizio Portale Provinciale Pagamenti si compone di due applicazioni:

- Pagosemplice, portale web utilizzato da Trentino Riscossioni per interagire e consentire il pagamento da parte di cittadini ed imprese;
- MyPay, portale web, ottenuto in riuso da Regione Veneto, dedicato a tutti gli enti della Pubblica Amministrazione Trentina per consentire il pagamento delle entrate da parte di cittadini ed imprese mediante il circuito nazionale PagoPA.

Dal 1 gennaio 2018 l'applicazione Pagosemplice, componente del servizio Portale Provinciale Pagamenti, sarà erogata in modalità servizio a Trentino Riscossioni direttamente da un fornitore esterno.

Il canone viene quindi decurtato in funzione della quota parte relativa al servizio Pagosemplice.

RISULTATI SU PGES 2018

Decremento di 17.500,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

- 17.500,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Nuovo - Sportellisti PAT	NR. 38
AMBITO/SERVIZIO	C.SRSPI (Nuovo - Sportellisti PAT web) – C.SRSWB (Sportellisti PAT)	

DESCRIZIONE AZIONE Il nuovo servizio C.SRSPI (Sportellisti PAT web) entra in esercizio dal 1/1/2018 e sostituisce l'analogo servizio C.SRSWB (Sportellisti PAT), con pari canone annuale.	
RISULTATI SU PGES 2018 Incremento di 9.573,02 euro Decremento di 9.573,02 euro	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	0 euro
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Servizio Storage/Backup – aumento capacità della memorizzazione dei dati	NR 39
AMBITO/SERVIZIO	Servizio di Storage e Backup	

DESCRIZIONE AZIONE

L'esigenza dell'espansione dell'infrastruttura per la memorizzazione ed il salvataggio delle informazioni conservate presso il Data Center di Informatica Trentina, scaturisce dalla continua crescita dello spazio disco richiesto per l'attivazione di nuovi servizi, nonché dalla necessità di continuare ad assicurare e migliorare i livelli di servizio e di disponibilità dei servizi erogati, per mantenere ed incrementare la qualità dei servizi erogati.

Per il 2018, in analogia con i trend di crescita degli anni precedenti, si può prevedere un ulteriore potenziamento dell'infrastruttura per ulteriori 20TB a partire da luglio 2018, che comporta un incremento del corrispettivo di 14.800,00 euro a cui occorre aggiungere la quota annuale dell'incremento avuto nel 2017(20TB attivati a luglio per un corrispettivo di 14.800), per un totale di 29.600,00 euro.

RISULTATI SU PGES 2018

Sulla base degli interventi previsti per il 2018 il corrispettivo annuo per il servizio di storage e backup sarà pari a 891.439,19 euro, con un incremento di 29.600,00

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

29.600,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Revisione importi per aumento n. caselle di posta elettronica	NR. 40
AMBITO/SERVIZIO	C.SREML.SCUOLE Posta elettronica Scuole	

DESCRIZIONE AZIONE Il servizio viene erogato al personale della Scuola Trentina e prevede: <ul style="list-style-type: none">• servizio di Customer Service Desk (CSD), per la gestione delle richieste utenti e per il supporto e l'assistenza a fronte di problematiche inerenti il servizio di posta elettronica in oggetto;• servizio di assistenza tecnica, finalizzato all'erogazione di servizi professionali e tecnici di tipo continuativo per l'amministrazione dell'ambiente messo a disposizione da Google (strumenti di amministrazione per gestire gli account utente e le impostazioni globali), la gestione ed il mantenimento delle caselle di posta elettronica e la risoluzione di eventuali problematiche/disservizi. L'incremento è determinato dall'aumento del numero di caselle risultanti attive ad ottobre.	
RISULTATI SU PGES 2018 L'incremento è di 600,00 euro.	
TOTALE REVISIONE SU PGES 2018	600,00 euro + IVA
CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT	

PIANO GESTIONE PAT 2018

Azioni per la revisione dei corrispettivi

TITOLO AZIONE	Nuovo servizio : C.SRSEI	NR. 41
AMBITO/SERVIZIO	C.SRSEI – Portale Dati Istruzione	

DESCRIZIONE AZIONE

Il servizio entra in esercizio dal 1 gennaio 2018; alcuni moduli del sistema sono stati resi disponibili, in maniera incrementale, nel corso dell'ultimo quadrimestre 2017.

Il Servizio prevede la messa a disposizione di un portale pubblico accessibile su internet, dimensionato in maniera adeguata alla previsione di accessi stimati e con le caratteristiche di sicurezza previste per un sito pubblico.

Sono incluse le usuali attività previste per l'erogazione di un servizio (infrastruttura, CSD, assistenza di 2° livello, manutenzione correttiva ed ordinaria).

Il corrispettivo del canone del servizio (di nuovo avvio) è stato determinato calcolando il 20% del costo complessivo di sviluppo del sistema (a cui è stato sottratto il costo delle fasi di project management e di analisi del sistema).

RISULTATI SU PGES 2018

Incremento di 22.900,00 euro.

TOTALE REVISIONE SU PGES 2018

22.900,00 euro + IVA

CONDIZIONI DI FATTIBILITA' RICHIESTE A PAT

ALLEGATO 7 : Procedura per la dismissione di servizi applicativi

Linee guida

La dismissione di un servizio implica l'interruzione dell'erogazione verso gli utenti, la disinstallazione dell'infrastruttura hardware, la chiusura della linea di sviluppo del software e la restituzione fisica di dati e – se di proprietà – del software al Cliente.

La dismissione di un servizio avviene secondo una modalità standard - di seguito descritta – e prevede la dismissione totale del servizio per tutte le componenti (hardware, software, dati, organizzazione, misurazione).

Eventuali deviazioni dal modello standard come ad esempio una erogazione senza supporto o un servizio di sola consultazione dei dati (anche locale), implicano la trasformazione e il ridimensionamento del servizio o un progetto di dismissione "ad hoc" che avrà tempi e costi che verranno concordati nell'ambito del progetto stesso. In un tale contesto non verrà applicata la presente procedura.

Procedura di dismissione

La dismissione di un servizio avviene attraverso l'esecuzione di 4 passi:

1. Verifica dismissione
2. Richiesta di dismissione da parte del Cliente
3. Verifica di contratti passivi in essere ed eventuale rinegoziazione della data di dismissione.
4. Dismissione operativa
 - Disattivazione immediata dell'accesso, delle misure dei livelli di servizio e del supporto all'utenza
 - Export del database dei dati su supporto fisico e restituzione al Cliente
 - Archiviazione del software ed eventuale restituzione al Cliente
 - Rimozione dell'infrastruttura e cancellazione definitiva dei dati
 - Rimozione della parte organizzativa
 - Disattivazione del servizio

1) Verifica di dismissione da parte del Cliente

Il Cliente (ufficio informatica della PAT) informa tutti gli stakeholder e in particolare gli utilizzatori del servizio al proprio interno e al proprio esterno della volontà di procedere con la dismissione dello stesso e ne verifica e stimola il consenso e raccoglie l'eventuale necessità di una estrazione testuale piatta di alcune o di tutte le tabelle della base dati.

2) Richiesta di dismissione da parte del Cliente

La richiesta di dismissione può essere inoltrata solo dal Cliente (ufficio informatica della PAT) ed indirizzata in forma scritta ad Informatica Trentina.

Il servizio verrà dismesso alla fine del mese successivo alla data richiesta. Il Cliente può

eventualmente specificare una data di dismissione posteriore al mese successivo alla data richiesta.

3) Verifica di contratti passivi in essere ed eventuale rinegoziazione della data di dismissione

Informatica Trentina verificherà l'esistenza di contratti passivi in essere che impediscano la dismissione dei costi del servizio nei tempi richiesti.

Eventualmente – e se possibile – Informatica Trentina chiude anticipatamente il contratto o, in alternativa, tenta una rinegoziazione con il fornitore.

Se necessario Informatica Trentina rinegozia la data di dismissione con il Cliente.

4) Dismissione operativa

Informatica Trentina avvierà le attività di dismissione. Le attività, pianificate e preparate nel periodo immediatamente successivo alla richiesta, inizieranno nel giorno per il quale è richiesta la dismissione del servizio ad eccezione del blocco degli sviluppi sul servizio che sarà immediato. Non ci sarà alcuna comunicazione di fine attività, né la richiesta di ulteriori conferme.

Più precisamente:

Nel giorno di arrivo della richiesta

Blocco degli sviluppi sul servizio (immediatamente)

In *Service Catalogue* il servizio viene portato in stato End Of Life / Supported = Yes e ogni sviluppo (anche correttivo) viene bloccato. Il CSD continua ad accettare richieste di supporto all'utenza.

Dal giorno di dismissione richiesto

Disattivazione immediata dell'accesso, delle misure dei livelli di servizio e del supporto all'utenza

In *Service Catalogue* il servizio viene portato in stato End Of Life / Supported=No e il CSD non accetterà più richieste di assistenza.

Vengono disattivati i misuratori dei livelli di servizio

Vengono disattivate le schermate di login e sostituite con un messaggio che informa del fatto che il servizio è dismesso.

Export del database dei dati su supporto fisico e restituzione al Cliente

Viene fatto un export del o dei database e registrato su un supporto fisico, senza strumenti di consultazione a corredo. L'export prevede sempre un dump del database con la tecnologia prevista dal motore database utilizzato e, a richiesta del Cliente (struttura PAT di riferimento), una estrazione in formato testuale piatto (csv o a campi delimitati) di alcune o tutte le tabelle della base dati. L'eventuale necessità di strumenti di consultazione dedicati comporta l'avvio di un progetto di dismissione "ad-hoc" come precisato precedentemente. Il supporto fisico viene riconsegnato al Cliente (struttura PAT responsabile del trattamento dei dati).

Archiviazione del software

La linea di sviluppo software viene chiusa e – se il proprietario del software è il Cliente – il codice sorgente e tutta la documentazione viene registrata su un supporto fisico, cancellata dai sistemi di Informatica Trentina e riconsegnata al Cliente stesso (ufficio informatica della PAT).

Rimozione dell'infrastruttura e cancellazione definitiva dei dati

Viene fisicamente rimossa l'infrastruttura, cancellati i database e – se di proprietà del Cliente – restituite allo stesso le macchine interessate.

Rimozione della parte organizzativa

Eliminazione dal *Service Catalogue* della componente organizzativa del servizio (gruppi di supporto e di sviluppo).

Disattivazione del servizio

In *Service Catalogue* il servizio viene portato in stato Delete / Supported=No

APPENDICE 1 - SERVIZI DI CSD

I servizi effettuati dalla struttura del Customer Service Desk hanno lo scopo di fornire supporto ed assistenza a tutti i servizi erogati dalla Società afferenti la gestione del SINET; la struttura del CSD costituisce pertanto il punto di contatto per tutti gli utenti che fruiscono di tali servizi.

I processi dei servizi garantiti dal CSD sono attivati dall'utente, operano e si integrano con altri servizi erogati dalla Società e con le funzioni della Provincia. Tali processi consentono alla struttura del CSD di coordinare le attività concorrenti al supporto degli utenti del SINET nonché ad effettuare monitoraggi sulla soddisfazione del cliente tramite contatti diretti, utilizzo dei dati contenuti nel sistema di ticketing (BMC) e appositi survey automatizzati, condividendone i risultati con PAT.

Nella descrizione che segue si fa riferimento allo stato di fatto al 01.01.2018. La Società si riserva ogni più ampia facoltà di modifica qualora funzionale al progressivo efficientamento del servizio e/o adeguamento di questo agli standard operativi e di mercato, dandone nel caso opportuna informazione al Cliente.

Nell'ambito delle attività svolte dal CSD sono compresi i seguenti principali servizi:

1. Service Desk I° livello, che effettua le seguenti tipologie di attività:

- Service e Problem Management;
- Problem Resolution.

2. Servizio di Back Office.

I servizi erogati dal **Service Desk I° livello** vengono attivati sulla base della identificazione dell'utente ed eventualmente del posto di lavoro con riferimento alle apparecchiature che risultano registrate negli archivi elettronici.

Eventuali segnalazioni inerenti gli ambiti di esercizio che non vengano inoltrate al CSD attraverso le modalità operative previste e descritte nel seguito (telefono, e-mail, web, portali dedicati) si considerano non pervenute; verranno gestite in modalità "best effort" ma non verranno conteggiate ai fini della verifica di raggiungimento degli SLA.

La segnalazione di un problema viene gestita attraverso due progressivi livelli di intervento ("escalation"):

- Il Service Desk di I° livello ha il compito di ricevere la segnalazione, effettuare una prima diagnosi e di tentare una soluzione standard. Se non risolve il problema passerà la richiesta al livello successivo, individuando la struttura competente.
- Il Service Desk dei livelli successivi viene erogato da strutture specializzate per area di competenza specialistiche o sistemistiche. Esse operano sulla base della definizione del problema, della identificazione dei componenti interessati e della priorità individuata al primo livello.

Le attività relative al Service Desk di I° livello sono svolte direttamente da risorse facenti parte della struttura del CSD o che collaborano con essa, mentre per quanto riguarda le attività proprie dei livelli successivi (es. II° livello Service Desk/Support e Control Room, III° livello

Technical/Application Support) il CSD ha un ruolo di regia e coordinamento.

Per ogni richiesta accolta viene inserito all'interno del sistema gestionale un Incident/Ticket, identificato da un numero progressivo univoco, all'interno del quale vengono tracciate tutte le informazioni attinenti l'attività effettuata. Di seguito vengono descritti gli stati assunti di volta in volta da un singolo Incident.

STATO	DESCRIZIONE
Aperto	Una richiesta aperta è tipicamente una richiesta ricevuta dalla struttura CSD e non assegnata. Lo stato di richiesta aperta dovrebbe esistere per il tempo strettamente necessario a definire un'assegnazione.
Assegnato	Lo stato di assegnazione riguarda l'attribuzione dell'indicazione relativa al singolo o al gruppo individuati quali destinatari (e responsabili) della soluzione del problema. Prima di prendere in carico una chiamata assegnata è necessario "accettarla". L'operazione farà sì che, nel caso di assegnazione ad un gruppo, venga individuato l'unico responsabile dell'intervento.
In carico	Lo stato è relativo agli interventi in corso. Significa che la richiesta è stata assegnata, ad un singolo o ad un gruppo, e che un responsabile dell'intervento sta operando per la soluzione.
In attesa	La segnalazione è sospesa in attesa di chiarimenti.
Chiuso	Una richiesta chiusa è una richiesta evasa. La chiusura blocca la misura dei tempi relativi all'intervento.
Confermato	Una richiesta confermata ha subito un controllo di congruenza e completezza (tipicamente dal CSD che mantiene la ownership di tutte le richieste in arrivo e che, prima della conferma, può effettuare attività di verifica, anche a campione, presso il cliente per quanto necessario) e viene quindi definitivamente archiviata.

1 SERVICE DESK DI I° LIVELLO

1.1 Service e Problem Management

Il servizio eroga la funzione di acquisizione delle segnalazioni di tracciatura delle stesse, di prima diagnosi nel caso di problemi e di punto informativo.

Funzioni incluse nella fornitura del servizio:

- acquisizione delle segnalazioni secondo una procedura che consta dei seguenti passi:
 - qualificazione dell'operatore nei confronti del cliente, se la richiesta viene effettuata telefonicamente;
 - identificazione dell'utente ed eventualmente del posto di lavoro;
 - identificazione dell'area di intervento e del componente/sottosistema;
 - acquisizione di eventuali riferimenti di tipo tecnico (es.: il messaggio di errore);

- determinazione ed assegnazione della priorità sulla base dell'impatto e dell'urgenza (si veda allegato 4);
 - prima diagnosi in caso di problemi od inoltro alle strutture competenti, con tracciatura della chiamata;
 - comunicazione all'utente del "numero Incident" attribuito alla richiesta;
 - chiusura della comunicazione dando al cliente una adeguata informativa sulle modalità di eventuale prosecuzione dell'intervento;
- tracciatura delle segnalazioni, gestire la progressività dei livelli di intervento sulla base della priorità e chiudere la segnalazione;
 - fornitura di informazioni agli utenti sulla disponibilità di servizi.

1.1.1 Responsabilità del Cliente

E' cura del Cliente fornire tutte le informazioni necessarie a definire il contesto operativo ed i contorni della segnalazione formulata.

A decorrere dal gennaio del 2017 è altresì attivo il canale di **Self Service** che consente agli utenti PAT di registrare autonomamente le richieste di supporto ed assistenza utilizzando il portale BMC, accedendo all'indirizzo <https://support.infotn.it> .

1.2 Problem Resolution

Il servizio eroga la funzione di risoluzione dei problemi.

Funzioni generali incluse nella fornitura del servizio:

- rilevare proattivamente i problemi e, ove possibile, impostare azioni automatiche di ripristino.
- tentare una prima soluzione standard ai problemi ed a necessità attivare il secondo livello di intervento tramite i servizi erogati dalle strutture competenti per quella determinata tipologia di problema.

Funzioni specifiche incluse nella fornitura del servizio riguardo al **Servizio DTM**.

Nel caso di accesso da remoto ai posti di lavoro del Cliente, è cura della struttura tecnica competente effettuare le seguenti azioni:

- richiedere all'utente l'autorizzazione ad effettuare l'intervento da remoto ed a collegarsi in tele-assistenza al posto di lavoro;
- tentare di risolvere il problema agendo da remoto;
- aggiornare le informazioni relative alla chiamata, aggiungendovi le attività eseguite;
- chiudere la chiamata in caso di risoluzione del problema.

Nel caso non sia possibile accedere da remoto al posto di lavoro dell'utente finale vengono eseguite, dalla struttura tecnica competente, le seguenti azioni:

- cercare di risolvere comunque il problema, in collaborazione con l'utente;
- aggiornare le informazioni relative alla chiamata, aggiungendovi le attività eseguite;

- chiudere la chiamata in caso di risoluzione del problema;
- in caso di mancata risoluzione del problema, attivare il livello di intervento per area di competenza specialistica/sistemistica oppure l'intervento on site nell'ambito del Servizio di Assistenza tecnica.

1.2.1 Responsabilità specifiche della PAT per il Servizio DTM

- Fornire tutte le informazioni necessarie a definire l'attività richiesta ed il contesto operativo.
- Fornire tutte le informazioni necessarie per la gestione dei contratti di manutenzione hardware e software relativi alle apparecchiature ed alle applicazioni proprietarie.
- Fornire un elenco dettagliato che identifichi i destinatari di tutte le attività a carico PAT o fornitori terzi ai quali la Società deve inoltrare le richieste dell'utente (es. cambio password, assistenza su applicazioni sviluppate da PAT).

2 SERVIZIO DI BACK OFFICE

Il servizio di Back Office permette di effettuare le altre attività connesse con la gestione della richiesta; in particolare viene effettuata la conferma della richiesta chiusa, a seguito della conclusione dell'intervento, e viene prodotta una reportistica nei confronti dei clienti, in aggiunta alle attività per la gestione e monitoraggio dei solleciti, nonché la verifica dei livelli di servizio associati alle singole richieste.

Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	IT	PAT
Segnalazione malfunzionamenti		R
Descrizione del problema	C	R
Validazione chiamata ed apertura problema/richiesta	R	C
Assegnazione priorità del problema	R	C
Determinazione problema	R	
Gestione escalation del ticket	R	
Risoluzione delle chiamate di competenza	R	
Chiusura ticket	R	

ATTIVITÀ	IT	PAT
Gestione solleciti e comunicazioni cliente	R	
Fornire elenco referenti per attività non di competenza IT (o dei suoi fornitori)		R

R=responsabile

C=collabora

APPENDICE 2 - SERVIZI DI HOSTING

Il servizio di hosting consiste nella messa a disposizione, all'interno del Data Center della Società, di un server fisico (**hosting fisico**) oppure di un server virtuale (**hosting virtuale**) con le caratteristiche indicate dal Cliente.

Hosting virtuale

Sono previste le seguenti tipologie di servizio:

Hosting virtuale gestito con sistema operativo

Sono a carico della Società le attività di:

- messa a disposizione della licenza di sistema operativo Microsoft o Linux Red Hat;
- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;
- installazione e successiva gestione del sistema operativo e delle relative componenti.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- installazione e gestione del software applicativo.

Hosting virtuale non gestito con sistema operativo

Sono a carico della Società le attività di:

- messa a disposizione della licenza di sistema operativo Microsoft o Linux Red Hat;
- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;
- installazione del sistema operativo e delle relative componenti.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- gestione del sistema operativo e delle relative componenti, successiva alla prima installazione;
- installazione e gestione del software applicativo.

Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo

Sono a carico della Società le attività di:

- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- installazione e gestione del sistema operativo e delle relative componenti;
- installazione e gestione del software applicativo.

Hosting fisico

Sono previste le seguenti tipologie di servizio:

Hosting fisico gestito con sistema operativo

Sono a carico della Società le attività di:

- messa a disposizione di un server fisico con le caratteristiche indicate dal Cliente;
- messa a disposizione della licenza di sistema operativo Microsoft o Linux Red Hat;
- installazione e successiva gestione del sistema operativo e delle relative componenti.
- gestione hardware del server.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- installazione e gestione del software applicativo.

Hosting fisico non gestito con sistema operativo

Sono a carico della Società le attività di:

- messa a disposizione di un server fisico con le caratteristiche indicate dal Cliente;
- messa a disposizione della licenza di sistema operativo Microsoft o Linux Red Hat;
- installazione del sistema operativo e delle relative componenti;
- gestione hardware del server.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- gestione del sistema operativo e delle relative componenti, successiva alla prima installazione;
- installazione e gestione del software applicativo.

Hosting fisico non gestito senza sistema operativo

Sono a carico della Società le attività di:

- messa a disposizione di un server fisico con le caratteristiche indicate dal Cliente;
- gestione hardware del server.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- installazione e gestione del sistema operativo e delle relative componenti;
- installazione e gestione del software applicativo.

APPENDICE 3 - SERVIZIO DI HOUSING

Il servizio di housing consiste nella messa a disposizione di un ambiente all'interno del Data Center della Società climatizzato, ad accesso controllato, con alimentazione elettrica garantita da gruppi di continuità e con connettività alla rete Telpat, per ospitare le apparecchiature di proprietà del Cliente. Il Cliente può accedere all'apparecchiatura tramite rete geografica Telpat.

Il servizio è caratterizzato da:

- alloggiamento delle apparecchiature utente all'interno del Data Center, in apposite strutture fornite dalla Società in modalità rack;
- impianti di climatizzazione, antincendio, antintrusione;
- impianti di stabilizzazione e continuità dell'energia elettrica;
- gestione della sicurezza tramite firewall (opzioni base: HTTP/TELNET/FTP);
- connessione dei server alla rete Internet.

La predisposizione dell'apparato e la sua gestione sono a carico del Cliente o di un suo fornitore che procederà alle necessarie attività da remoto; nei casi in cui fosse necessario l'accesso al Data Center, questo va concordato previa comunicazione telefonica o via e-mail con un anticipo, di norma, di 24 ore (finestra lunedì – venerdì).

Le attività di manutenzione dell'apparecchiatura in seguito ad anomalie hardware, di sistema operativo, di middleware e di software applicativo sono a carico del Cliente.

L'eventuale copertura assicurativa delle apparecchiature in housing è a carico del Cliente.

Il servizio viene differenziato in base al consumo di energia elettrica degli apparati (da 250 W a 3000W).

Nel servizio è possibile includere anche il controllo operativo h24x7 della raggiungibilità dell'apparato con segnalazione del disservizio via e-mail ad un indirizzo indicato del Cliente qualora l'inconveniente non sia attribuibile all'infrastruttura della Società.

APPENDICE 4 - SERVIZIO DI NOLEGGIO E SERVIZIO DTM

N.B. Il contenuto della presente Appendice sarà oggetto di variazione in coerenza con il contratto di servizio che sarà stipulato con l'aggiudicatario della Gara Europea in corso di svolgimento.

Il Servizio di fornitura e gestione dei posti di lavoro comprende l'insieme delle attività elencate nei capitoli seguenti.

1. Fornitura della postazione di lavoro (Servizio di Noleggio) composto da:

- Aggiornamento periodico del catalogo prodotti
- Aggiornamento tecnologico
- Ritiro e dismissione dell'hardware
- Manutenzione hardware.

2. Gestione della postazione di lavoro e del server (Servizio Desktop Management Avanzato) composto da:

- Servizio di Customer Service Desk (CSD)
- Servizio di Asset Management
- Servizio di Change Management
- Servizio di Installazione, movimentazione, aggiunta, cambiamento (IMAC) ed Assistenza tecnica
- Gestione della manutenzione hardware delle apparecchiature di proprietà del Cliente.

1. SERVIZIO DI NOLEGGIO

Il Servizio di Noleggio assicura le attività di gestione del processo di fornitura di apparati hardware e la fornitura di postazioni di lavoro (hardware e sistema operativo) in noleggio operativo nell'ottica di fornire all'utente finale una unica interfaccia per la fornitura e la gestione del proprio posto di lavoro.

Il servizio consiste nella gestione completa del processo di fornitura delle postazioni di lavoro, garantendo a PAT lo svolgimento delle attività di identificazione e scelta degli apparati hardware da inserire nel Catalogo prodotti, di approvvigionamento, di consegna, di aggiornamento tecnologico, di risoluzione dei problemi hardware e di ritiro delle postazioni di lavoro al termine del periodo di utilizzo.

Funzioni incluse nel servizio:

- gestione dei processi di approvvigionamento in noleggio operativo di posti di lavoro e stampanti;
- gestione della logistica (trasporto per consegna e per ritiro delle postazioni di lavoro e delle stampanti);

- rinnovo delle macchine secondo i tempi di aggiornamento previsti contrattualmente e secondo i piani concordati;
- fornitura di nuove postazioni di lavoro;
- gestione della manutenzione hardware per gli apparati forniti;
- dismissione e smaltimento a norma dei PdL forniti con il servizio di Noleggio.

La Società garantisce che ogni prodotto fornito a PAT sia:

- munito dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea;
- conforme alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori;
- fabbricato con materiali e componenti conformi alle norme tecniche e di sicurezza UNI e CEI (CEI 74/2, CEI 110/5, legge n. 186/68, D.P.R. n. 459 del 24.07.1996, D.Lgs. n. 626 del 19.09.1994);
- dotato, relativamente ai monitor, di marchio TCO '99 o superiore;
- dotato dei requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- dotato dei requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- compatibile con gli standard di alimentazione elettrica: 50 Hz, 220 Volt monofase;
- fabbricato con parti elettriche conformi allo standard EPA ENERGY STAR.

Nella definizione di nuove stampanti da inserire nel Catalogo prodotti, la Società proporrà, qualora disponibili, apparecchiature compatibili con l'utilizzo di carta riciclata.

Nella individuazione di nuove apparecchiature, costituirà caratteristica preferenziale la presenza di certificazioni ambientali.

L'elenco degli apparati hardware che PAT può richiedere sono indicati nel Catalogo prodotti, unitamente alle specifiche tecniche degli apparati proposti.

In relazione ai prodotti software, con l'hardware viene fornita la licenza del sistema operativo, in accordo con le politiche di acquisto o con contratti eventualmente stipulati da PAT stessa.

Gli altri software dovranno essere acquisiti direttamente da PAT, che ne manterrà la licenza ed i diritti d'uso.

PAT può attivare la fornitura di un nuovo posto di lavoro attraverso i servizi di Change Management.

1.1 Catalogo prodotti

Il Catalogo prodotti è lo strumento che identifica gli oggetti forniti dalla Società che PAT può richiedere nel servizio di Noleggio:

- personal computer (desktop, laptop), monitor e periferiche di stampa (bianco/nero, colori)

- webcam ed altro materiale con canone una tantum.

Il servizio di fornitura del materiale di consumo, relativamente all'hardware fornito a PAT dalla Società all'interno della presente Convenzione, non è compreso nel corrispettivo forfetario mensile dovuto per il servizio di Noleggio.

La carta ed i supporti magnetici sono esclusi dal servizio di fornitura.

L'elenco dei prodotti di consumo ed i costi unitari sono aggiornati contestualmente a quelli degli apparati hardware presenti nel Catalogo prodotti.

Il materiale è consegnato ed installato a seguito di esplicita richiesta/autorizzazione da parte di PAT.

Le configurazioni hardware proposte attraverso il Catalogo prodotti vengono periodicamente aggiornate dalla Società, al fine di allineare le specifiche tecniche alle nuove tecnologie presenti sul mercato.

L'eventuale integrazione del Catalogo Prodotti con nuovi apparati potrà avvenire solo a seguito della definizione di un quantitativo minimo garantito (almeno qualche centinaio) in tempi definiti a priori. Le proposte di inserimento nel catalogo prodotti di nuovi apparati saranno oggetto di specifica approvazione tecnico-economica da parte di PAT.

1.2 Aggiornamento tecnologico

Al fine di mantenere il parco macchine costantemente aggiornato, vengono definiti dei piani di sostituzione dei posti di lavoro in base alla vetustà dell'apparato e alle specifiche esigenze di PAT.

La durata del periodo di utilizzo delle nuove postazioni di lavoro in noleggio operativo è fissata in:

- 48 mesi per tutti gli apparati.

Al termine del periodo di utilizzo sarà cura della Società, previa pianificazione annuale di PAT in accordo con la Società stessa, svolgere tutte le attività di aggiornamento del parco sistemi oggetto del servizio di Noleggio, al fine di sostituire gli apparati entro 30 giorni dal termine del periodo di utilizzo con hardware tecnologicamente più evoluto.

1.3 Ritiro e dismissione dell'hardware

Il servizio consiste nella dismissione e nel ritiro delle apparecchiature al termine del periodo di noleggio definito contrattualmente.

In particolare la Società garantisce lo svolgimento delle seguenti attività:

- rimozione irreversibile del contenuto (dati elettronici) dei dischi fisici;
- ritiro delle apparecchiature fornite e trasferimento presso il magazzino della Società;
- eventuale smaltimento dell'hardware secondo la normativa vigente.

1.4 Manutenzione hardware

Il servizio assicura il coordinamento di tutte le attività di intervento finalizzate al ripristino delle

funzionalità (hardware e relativa configurazione software), entro tempi stabiliti contrattualmente, delle postazioni di lavoro installate presso le sedi del Cliente e fornite con il servizio di Noleggio operativo.

Inoltre, per assicurare la tempestiva riattivazione delle funzionalità delle postazioni di lavoro, la Società può intervenire attivando il servizio di installazione dell'hardware di cortesia che consiste nella sostituzione dell'apparato non funzionante con hardware di cortesia.

Il servizio di manutenzione hardware prevede le seguenti attività:

- coordinamento delle attività di manutenzione hardware da parte della Società per assicurare l'efficacia degli interventi;
- intervento presso le sedi del Cliente;
- individuazione/identificazione del problema e sua risoluzione,
- riparazione o sostituzione integrale delle apparecchiature risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili;
- ripristino della funzionalità delle apparecchiature attraverso la reinstallazione parziale o completa dei prodotti e dei dati, se disponibili, qualora la sostituzione di un dispositivo comporti una nuova configurazione o la reinstallazione del PC;
- eventuale fornitura di un apparato di cortesia in sostituzione nel caso di guasti a PC per garantire la continuità operativa;
- monitoraggio dell'eventuale ripetitività dei malfunzionamenti sulla medesima postazione.

Il servizio di manutenzione hardware viene attivato dal Cliente in seguito alla richiesta di assistenza inoltrata al CSD; qualora, in fase di ricezione della chiamata, non sia possibile identificare in modo certo un eventuale problema hardware, viene pianificato un primo intervento on site per effettuare una diagnosi dettagliata e qualificare la richiesta di assistenza.

Se, in seguito agli accertamenti effettuati (presso l'utente o telefonicamente), dovesse essere determinato un problema hardware, viene attivato l'intervento tecnico finalizzato alla riparazione della postazione di lavoro ed alla sostituzione di eventuali componenti guasti a cura del fornitore.

Inoltre, nel caso in cui il problema sia effettivamente bloccante (impedisce cioè l'operatività della postazione di lavoro) e l'intervento di riparazione non possa essere effettuato in loco nei tempi stabiliti, la Società interviene attivando il servizio di installazione dell'hardware di cortesia per assicurare la continuità operativa delle postazioni di lavoro.

L'attività consiste nella temporanea sostituzione dell'apparato non funzionante con hardware di cortesia messo a disposizione dalla Società, al fine di assicurare la massima efficacia nell'intervento di risoluzione della problematica hardware e consentire la tempestiva riattivazione delle funzionalità della postazione di lavoro oggetto dell'intervento di assistenza. In relazione alla sostituzione dell'unità centrale, i tecnici configurano tali apparati in modo da garantire l'operatività di base (accesso a Internet, ai dischi di rete e posta elettronica); in questi casi la Società non è responsabile del recupero dati utente e del relativo trasferimento sul nuovo PC.

Il componente guasto viene quindi ritirato per la riparazione.

A seguito dell'avvenuto ripristino dell'hardware guasto, la Società pianifica la consegna dell'asset riparato con il Cliente, ritirando l'eventuale apparecchiatura hardware di cortesia.

Prima della riconsegna del componente riparato, il tecnico della Società verifica le funzionalità dell'apparato e, se necessario, la configurazione software; poi procede alle attività di installazione e

ritiro presso l'utente finale.

L'hardware di cortesia utilizzato è costituito da PC desktop (unità centrale, monitor, tastiera e mouse) che verranno utilizzati per garantire la continuità operativa sia per le postazioni di lavoro desktop che per quelle laptop.

La Società inoltre assicura il necessario coordinamento di tutte le attività di intervento finalizzate al ripristino delle funzionalità complete (hardware e relativa riconfigurazione software) della postazione di lavoro, garantendo il controllo dell'iter completo del ticket di manutenzione hardware.

Il servizio di manutenzione non comprende le prestazioni tecniche e la sostituzione di parti in relazione ad eventuali guasti provocati da incuria, dolo, errato utilizzo delle apparecchiature o causati da calamità naturali.

Sono inoltre esclusi dal servizio di manutenzione hardware gli interventi su componenti definite materiale di consumo. Per la definizione di materiale di consumo si rimanda a quanto specificato dal produttore.

1.5 Condizioni e modalità di servizio

La licenza del sistema operativo Windows è fornita con l'hardware. Al fine di adottare soluzioni Open source, tale indicazione può essere modificata, per le apparecchiature ancora da richiedere, dando alla Società un preavviso minimo di 6 mesi.

Gli altri software dovranno essere acquisiti direttamente dal Cliente, che ne manterrà la licenza ed i diritti d'uso.

Nel periodo di vigenza contrattuale, il Cliente può acquistare le apparecchiature fornite con il servizio di noleggio calcolando il relativo corrispettivo di riscatto secondo la formula seguente:

$$\mathbf{P = C * 0,8 * (T - M)}$$

Dove:

P è il corrispettivo dovuto per l'acquisto

C è il canone mensile dell'apparecchiatura oggetto di acquisto (PC, stampante)

T è il numero di mesi previsti dal periodo di utilizzo

M è il numero di mesi trascorsi dalla data di installazione.

I rischi di perdite, furti e danni alle apparecchiature fornite, durante il trasporto e l'utilizzo per il periodo di noleggio, sono a carico della Società, salva la responsabilità del Cliente medesima se le perdite, furti e danni sono ad essa direttamente imputabili per dolo o colpa. La Società, inoltre, si assume i rischi derivanti da furto ed incendio delle apparecchiature informatiche fornite, per tutta la durata del noleggio. Il Cliente garantisce comunque l'esistenza di servizi antincendio e di vigilanza presso tutti gli edifici in cui verranno installate le apparecchiature oggetto del servizio.

1.6 Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	IT	PAT
Individuazione degli asset da sostituire al termine del periodo di utilizzo definito contrattualmente (aggiornamento tecnologico)	R	C
Approvvigionamento e fornitura degli asset	R	
Gestione della logistica (trasporto per consegna presso utente finale e successivo ritiro dell'asset)	R	C
Predisposizione prese di rete, alimentazione elettrica, logistica		R
Aggiornamento Catalogo prodotti	R	C (*)
Ritiro e smaltimento a norma	R	

(*) PAT collabora nella misura in cui richiede il prodotto o l'aggiornamento.

1.7 Responsabilità specifiche di PAT

- Osservare la massima cura nell'utilizzo del parco hardware fornito, rispettando le eventuali istruzioni ed indicazioni impartite dalla Società;
- Non rimuovere, alterare o spostare le etichette, le targhe adesive, i nomi ed i marchi apposti sulle apparecchiature;
- Non manomettere le apparecchiature e non installare schede aggiuntive (moduli RAM, schede PCI, ecc).

2. SERVIZIO DESKTOP MANAGEMENT

Il Servizio Desktop Management (DTM) è finalizzato alla gestione:

- dei server periferici (Desktop Management Server)
- dei posti di lavoro (Desktop Management Client)

ubicati presso le sedi del Cliente.

Per entrambe le tipologie il servizio DTM si compone dei servizi di seguito descritti in dettaglio:

- Customer Service Desk (CSD);
- Asset Management;
- Change Management;

- Installazione, movimentazione, aggiunta, cambiamento (IMAC) ed Assistenza tecnica;
- Attivazione dei Fornitori esterni per la manutenzione;
- Manutenzione hardware delle apparecchiature di proprietà del Cliente.

2.1 Servizio di Customer Service Desk (CSD)

Relativamente al Servizio di CSD si fa riferimento a quanto previsto nella specifica Appendice 1 che ne descrive le caratteristiche e le principali attività.

2.2 Servizio di Asset Management

Il servizio di Asset Management comprende la gestione dell'inventario delle postazioni di lavoro, delle periferiche e dei server installati presso le sedi di PAT, identificate da un codice univoco apposto sull'apparecchiatura.

Il servizio consiste nella costituzione e aggiornamento dell'Inventario centralizzato, registrando in un apposito archivio centralizzato le caratteristiche delle apparecchiature con informazioni che riguardano in particolare:

- i dati relativi alla ubicazione;
- la configurazione hardware e software e l'elenco dei componenti delle apparecchiature in esercizio (sulla base e sull'eventuale periferica verrà applicata una etichetta identificativa con un numero univoco assegnato dalla Società), nonché l'identificativo delle stampanti di rete associate;
- i riferimenti ai contratti di fornitura hardware ai fini della gestione degli interventi in garanzia.

Il servizio comprende anche attività di etichettatura degli apparati, rilascio dei codici identificativi univoci e attività di verifica e di reportistica sulle informazioni di cui sopra volte ad impostare azioni migliorative.

Per l'erogazione del servizio valgono i seguenti criteri generali:

1. La Società mantiene le procedure informatizzate ed aggiorna i dati dell'Inventario centralizzato PAT in conseguenza delle attività erogate e delle comunicazioni di variazione dello stato inventariale dei beni comunicato da PAT. Oltre alla registrazione delle informazioni iniziali, necessarie per la costituzione dell'Inventario centralizzato PAT, il servizio aggiorna le informazioni a seguito di:
 - attività IMAC eseguite dalla Società;
 - spostamenti eseguiti dalla Società o da PAT;
 - dismissioni di posti di lavoro o periferiche eseguiti dalla Società o da PAT;
 - attivazione di nuovo hardware e software eseguita dalla Società o da PAT a seguito di interventi di assistenza tecnica;
 - specifica indicazione da parte di PAT.

2. L'archivio centralizzato PAT è disponibile in visualizzazione a PAT al fine di rendere possibile la verifica della rispondenza di quanto registrato con lo stato di fatto.
3. Periodicamente sono estratti dall'Inventario centralizzato PAT ed inviati alla PAT dati di sintesi e di dettaglio per la verifica puntuale, la misura delle quantità ed il consolidamento dell'inventario stesso.
4. Il posto di lavoro e il server sono individuati da una etichetta identificativa (Configuration Item) relativa all'Inventario centralizzato PAT con il prefisso PAT seguito da un numero univoco assegnato dalla Società (PATxxxxx) che verrà applicata sulla componente principale (di norma la base). Su ogni componente hardware che compone il posto di lavoro verrà applicata una etichetta identificativa (Asset ID) che riporta un numero univoco assegnato dalla Società che verrà utilizzato per identificare le varie componenti associate ad un posto di lavoro.
5. I posti di lavoro e i server nuovi sono registrati nell'Inventario centralizzato PAT dalla data di installazione.
6. Per i posti di lavoro e i server da dismettere, la Società provvederà alle operazioni di dismissione, avendo cura, in termini di principio, di sospendere gli effetti economici con il mese successivo a quello della richiesta.

2.2.1 Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	IT	PAT
Inventariazione ed etichettatura dei posti di lavoro e dei server	R	C
Gestione aggiornamento asset	R	C
Definizione postazioni critiche		R
Comunicare eventuali variazioni apportate alla configurazione direttamente da personale PAT	C	R
Fornitura delle informazioni per la gestione dei contratti di manutenzione		R

2.2.2 Responsabilità specifiche di PAT

- Comunicare alla Società eventuali variazioni apportate alla configurazione dei posti di lavoro utente direttamente dal personale tecnico di PAT al fine di consentire l'aggiornamento dell'Inventario centralizzato PAT.
- Fornire tutte le informazioni necessarie per la gestione dei contratti di manutenzione hardware e software relativi alle apparecchiature ed alle applicazioni proprietarie.

2.3 Servizio di Change Management

Il servizio di Change Management comprende l'esame, la registrazione e la regia delle richieste di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento (IMAC) di cui al successivo paragrafo, inoltrate da PAT, secondo modalità concordate, e riferite ai posti di lavoro, alle periferiche e ai server installati o da installare presso le sedi.

Il servizio di Change, esaminata ogni singola richiesta IMAC, eroga le attività preliminari e di regia al servizio di IMAC e provvede quindi al suo inoltro alle strutture tecniche aziendali competenti, per l'effettuazione dell'intervento tecnico. Nel caso in cui una attività IMAC richieda più sottoattività, il sistema informativo consente la scomposizione della richiesta nei task necessari alla sua evasione in maniera tale che ad ogni gruppo di lavoro siano automaticamente notificate le attività di propria competenza.

A conclusione dell'intervento, il servizio di Change verifica il corretto completamento degli interventi effettuati.

Funzioni incluse nel servizio:

- gestione delle richieste IMAC pervenute tramite opportune richieste dell'ufficio autorizzato di PAT
- tracciatura delle attività di IMAC.

Per l'erogazione del servizio valgono i seguenti criteri generali:

1. Viene definita la seguente classificazione degli interventi IMAC che tiene conto di due diverse tipologie di richieste:
 - "IMAC singole" a fronte di richieste standard;
 - "IMAC a pianificazione concordata" a fronte di richieste provenienti da interventi di tipo massivo (es. distribuzione aggiornamenti per manutenzione software correttiva/evolutiva) che richiedono una pianificazione concordata degli interventi e devono perciò essere gestite sulla base di accordi specifici;
2. PAT potrà accedere al sistema informativo utilizzato dalla Società a supporto della gestione delle richieste, in modalità consultazione. Ciò consentirà di verificare lo stato di avanzamento delle richieste e di accedere in consultazione ai dati registrati nell'Inventario centralizzato PAT.
3. Le richieste vengono comunicate alla Società, complete di tutti i dati identificativi necessari per effettuare l'intervento (es. numero identificativo del posto di lavoro, cognome e nome dell'utente, struttura, indirizzo di rete), dai servizi competenti di PAT secondo le modalità concordate.
4. Le attività richieste sono esaminate al fine di determinare la rispondenza ai prerequisiti e la completezza delle informazioni fornite rispetto a quanto concordato (es. creazione utente, indirizzo di rete). Qualora venissero rilevate inesattezze o carenze informative, la Società si impegna a comunicarlo tempestivamente e provvederà eventualmente a sospenderle in attesa di chiarimento con PAT.

5. Nel caso di autorizzazioni per completamento di attività in corso e per eventuali richieste urgenti si usa la procedura di cui al precedente punto 1. Per velocizzare la comunicazione la richiesta può in questi casi essere anticipata via e-mail o fax, formalizzando poi tali richieste con la precisazione che si tratta di richiesta già inoltrata.
6. Le attività si considerano concluse alla data indicata nella copia del rapporto di intervento consegnato all'utente PAT. A seguito della conclusione la Società provvederà alle eventuali azioni di aggiornamento dell'Inventario centralizzato PAT.

2.3.1 Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	IT	PAT
Inoltro richiesta IMAC		R
Fornitura di tutti i dati necessari all'espletamento della richiesta	C	R
Apertura ticket IMAC	R	
Definire e comunicare standard di configurazione		R
Fornitura del kit/documentazione di installazione SW		R
Preparazione immagini standard	R	C
Certificazione ed eventuale pacchettizzazione SW	R	C
Codifica attività IMAC	R	C

2.3.2 Responsabilità specifiche di PAT

- Fornire in modo chiaro e preciso tutte le informazioni necessarie a definire l'attività richiesta ed il contesto operativo.
- Definire in modo chiaro e preciso e comunicare alla Società gli standard di configurazione hardware e software per le postazioni di lavoro;
- Fornire un elenco dettagliato che identifichi i destinatari di tutte le attività a carico PAT o fornitori terzi ai quali la Società deve inoltrare le richieste dell'utente (es. cambio password).

2.4 Servizio di Installazione, movimentazione, aggiunta, cambiamento (IMAC) ed Assistenza tecnica

Le attività di gestione sui posti di lavoro utente, sulle periferiche e sui server sono finalizzate a garantire la rispondenza alle esigenze dell'utente. Si articolano in:

- servizio di Installazione, movimentazione, aggiunta, cambiamento (IMAC)
- servizio di Assistenza tecnica.

Per l'erogazione del servizio valgono i seguenti criteri generali:

1. I servizi relativi ai posti di lavoro utente, alle periferiche ed ai server individuati nel presente allegato riguardano le apparecchiature che risultano registrate nell'Inventario centralizzato PAT.
2. Eventuali difformità rilevate sull'Inventario centralizzato PAT a seguito di richieste di intervento riguardanti posti di lavoro non registrati nell'inventario, saranno comunicate a PAT e, qualora confermate, la Società provvederà ad eseguire le azioni di aggiornamento dell'Inventario centralizzato PAT con data di decorrenza immediata. Le attività correlate alle difformità riscontrate sull'inventario sono incluse nei livelli di servizio concordati, considerando come data di innesco della richiesta la data di conferma da parte di PAT.
3. Per operazioni che richiedono la movimentazione di dati (esempio sostituzione della postazione di lavoro) verrà garantito il trasferimento dei dati medesimi posizionati in aderenza agli standard di configurazione degli archivi utente in vigore definiti da PAT e di tutte le directory e i file espressamente indicati per iscritto dall'utente.

2.4.1 Servizio di IMAC

Il servizio IMAC comprende le attività di installazione, spostamento e aggiunta di postazioni di lavoro, periferiche, server, componenti hardware, nuovi prodotti software o di aggiornamenti di quelli esistenti e di modifica della configurazione di un posto di lavoro e delle periferiche.

Per intervento IMAC si intende l'insieme di operazioni effettuate su una singola postazione di lavoro o su un server nell'ambito di una singola richiesta (da non confondersi con la richiesta del cliente che può contenere più di un intervento; es. il trasloco di un ufficio implica attività di IMAC su più postazioni di lavoro). Lo spostamento di una stampante da una postazione di lavoro ad un'altra viene considerato come due interventi distinti (disinstallazione da un posto di lavoro, installazione sull'altro).

Il servizio viene attivato a fronte di una richiesta pervenuta al Change Management attraverso gli strumenti informatici individuati.

Funzioni incluse nel servizio:

- Installare nuove postazioni di lavoro utente, periferiche e server secondo le configurazioni definite ed indicate da PAT;
- Spostare postazioni di lavoro utente, periferiche e server;

- Aggiungere componenti hardware e software a postazioni o server esistenti secondo le configurazioni e le attività indicate da PAT;
- Disinstallare postazioni di lavoro utente, periferiche, server o singole componenti hardware e/o software. Dai posti di lavoro e dai server verranno rimossi i programmi applicativi ed i relativi dati, fatto salvo quanto specificato al punto 3 del precedente paragrafo; sarà rimossa l'etichetta relativa all'Inventario centralizzato PAT ed incollata sul rapportino di intervento. Nel caso di successivi utilizzi di un Personal computer o di un server precedentemente dismesso, si procederà ad una nuova inventariazione mediante l'attribuzione di un nuovo codice identificativo. Rimane in carico al Cliente il ritiro a magazzino delle proprie apparecchiature dismesse.
- Aggiornare postazioni di lavoro utente, periferiche e server secondo le configurazioni standard concordate;
- Eseguire, quando necessario, il travaso dei dati dal vecchio al nuovo sistema (verrà reinstallato solo il software risultante dall'Inventario centralizzato PAT);
- Effettuare controlli funzionali dopo le attività di IMAC verificando la correttezza degli interventi;
- Rilevare i dati per l'aggiornamento dell'inventario centralizzato PAT.

Funzioni specifiche per i server

- Amministrare e monitorare i server: il servizio assicura la gestione dei sistemi distribuiti, della amministrazione dei componenti, e del controllo del loro stato di funzionalità. Le funzioni incluse nella fornitura del servizio per i server in gestione sono:
 - verificare e gestire la disponibilità dei sistemi;
 - monitorare l'ambiente corrente in real time secondo necessità (diagnosi, analisi performances, ecc);
 - amministrare a livello di sistema operativo, dischi di sistema, dischi utente, servizi di stampa e sicurezza;
 - amministrare il sistema operativo;
 - amministrare i printer server, compresa la creazione e la gestione di code di stampa e stampanti in rete;
 - amministrare i file server, compreso il dimensionamento e la configurazione dello spazio disco per le aree di sistema, per utenti ed applicazioni;
 - amministrare periferiche;
 - misurare e registrare dati che riflettono l'utilizzo di risorse dei sistemi, ottimizzare le prestazioni di queste risorse attraverso il system tuning e fornire rapporto di informazioni riguardanti le prestazioni e le capacità dei sistemi gestiti;
 - eseguire monitoraggi dell'utilizzo delle risorse del sistema (spazio disco, ...) fornendo delle raccomandazioni per la sostituzione o l'upgrade delle stesse (capacity planning).

- Eseguire e verificare la correttezza dei backup giornalieri effettuati sui server periferici: il servizio prevede la predisposizione sui server, secondo metodi e frequenze predefinite, dell'ambiente per l'esecuzione automatica del Backup su supporto magnetico dei dati, la verifica periodica dell'esito dell'operazione di salvataggio sul server periferico; rimane a carico dell'utente finale la sostituzione delle cassette di Backup;
- Amministrare i Database: il servizio prevede l'amministrazione di database in gestione su server e comprende l'installazione e l'aggiornamento del software, il capacity planning e la definizione delle modalità operative di salvataggio dei dati;
- Gestire i gruppi di continuità (UPS): il servizio prevede la gestione dei gruppi di continuità forniti dal cliente e dedicati ai server che consiste in:
 - attività di montaggio, installazione e configurazione degli apparati;
 - verifica stato di funzionamento degli apparati attraverso strumenti di monitoraggio con gestione delle anomalie

IMAC da remoto

Le richieste IMAC effettuabili da remoto vengono evase attraverso l'utilizzo di tecnologie (Teledistribuzione del Software e Remote Console) che consentono di accedere da remoto ai posti di lavoro utente, evitando qualora possibile l'intervento di personale tecnico presso il sito utente.

Il servizio di teledistribuzione del Software consente l'amministrazione ed il controllo centralizzati della distribuzione elettronica della prima installazione e successivi aggiornamenti per modifiche correttive o migliorative di software di base e applicativo e di dati sulle postazioni di lavoro utente e sui server.

Il servizio di Remote Console consente la remotizzazione del desktop (monitor, tastiera e mouse) di un sistema al fine di amministrare il sistema da remoto ed effettuare alcune attività IMAC, evitando, quando possibile, il trasferimento in loco di tecnici.

Le attività che necessitano di intervento on site vengono indirizzate ai relativi gruppi per le attività di loro competenza.

IMAC on site

I servizi on site si riferiscono ad attività di IMAC su postazioni di lavoro e periferiche non effettuabili da remoto o per la cui garanzia di efficacia sia opportuno operare on site. In particolare provvedono all'installazione di nuove postazioni di lavoro utente e periferiche.

2.4.2 Servizio di Assistenza tecnica

Il servizio consiste negli interventi di assistenza per malfunzionamento e ripristino delle funzionalità dei posti di lavoro utente e periferiche, per la soluzione di problemi generati dal sistema, dal software o da azioni dell'utente. Il servizio non comprende i canoni di manutenzione hardware e software che rimangono a carico di PAT sulla base dei contratti da essa stipulati.

Per intervento di assistenza si intende l'insieme di operazioni effettuate su una singola postazione

di lavoro nell'ambito di una singola richiesta. Se, ad esempio, a seguito di una chiamata di assistenza inoltrata dall'utente al CSD, il tecnico verifica la presenza di un malfunzionamento per guasto hardware, viene aperto dal tecnico stesso presso il CSD un nuovo ticket per la richiesta di manutenzione hardware; in questo caso vengono aperti complessivamente due ticket.

Funzioni incluse nel servizio:

- Risoluzione di problemi con interventi di secondo livello;
- Fornire assistenza tecnica nei casi riguardanti il riscontro di malfunzionamenti dovuti alla configurazione del software;
- Garantire la funzionalità del posto di lavoro attraverso la reinstallazione parziale o completa dei prodotti e dei dati (se disponibili) nel caso di perdita o modifica della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
- Rimuovere virus ed eventuali componenti di software malware (se disponibile una soluzione);
- Effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito dell'intervento;
- Fornire il supporto per le problematiche di tipo "How to use" per l'utilizzo di prodotti software di base.

Assistenza tecnica da remoto

Il servizio di Problem resolution, si occupa della risoluzione di problemi anche attraverso l'utilizzo di tecnologie che consentono di accedere da remoto ai posti di lavoro del Cliente, evitando in questo modo l'intervento di personale tecnico presso il sito utente.

Se l'intervento da remoto non è risolutivo, la chiamata viene successivamente indirizzata al gruppo che opera on site oppure al livello specialistico.

Assistenza tecnica on site

I servizi on site si riferiscono ad attività di Assistenza tecnica e Problem resolution su postazioni utente, periferiche e server non effettuabili da remoto (ad esempio per la mancanza del collegamento in rete).

2.4.4 Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	IT	PAT
IMAC (Installazione, Movimentazione, Aggiunta, Cambiamento)		
Coordinamento Attività Tecniche	R	
Disimballo e collegamenti	R	
Messa in funzione	R	

ATTIVITÀ	IT	PAT
Installazione sw previsti dal servizio	R	
Installazione nuovo device HW	R	
Esecuzione attività da remoto	R	C
Esecuzione attività di SW Distribution	R	
Trasferimento dati tra PC	R	C
Salvaguardia dei dati personali utente memorizzati sulla postazioni di lavoro		R
Disinstallazione e formattazione apparati	R	
Assistenza tecnica		
Coordinamento Attività Tecniche	R	
Identificazione dettaglio del problema	R	C
Gestione degli interventi	R	
Risoluzione problematiche da remoto/on site	R	C
Supporto per problematiche How to Use	R	

2.4.5 Responsabilità specifiche di PAT

- Salvaguardare i dati personali utente memorizzati sulle postazioni di lavoro qualora collocati in posizioni non standard cioè in posizioni diverse da quelle definite da PAT e comunicate alla Società;
- Rispettare i requisiti della strumentazione elettrica e dell'ambiente ed eseguire attività sugli impianti elettrici di alimentazione delle apparecchiature;
- Eseguire attività di cablaggio cavi di trasmissione dati;
- Assumere l'onere di qualsiasi costo aggiuntivo se il sito o l'apparecchiatura non sono disponibili per l'attività pianificata e concordata;
- Fornire l'accesso agli edifici presso i quali vengono erogate le attività IMAC e di assistenza.
- Regolamentare gli accessi fisici ai locali che ospitano postazioni di lavoro e server.

2.4.6 Volumi relativi al servizio

Di seguito viene riportato il volume medio annuo per posto di lavoro delle IMAC effettuate presso la sede dell'utente, cioè non effettuate con interventi da remoto. Le IMAC eseguite remotamente sono comprese nel canone DTM.

Di seguito il volume massimo di IMAC on site ricompreso nel canone.

	Q.tà per singolo Posto di lavoro o Server
N° medio IMAC annue on site	1,35

Ai fini del conteggio vengono considerate tutte le richieste IMAC on site registrate nell'archivio che alla data di rendicontazione risultano nello stato "confermato", indipendentemente dal fatto che le IMAC interessate concorrano o meno alla valorizzazione dello SLA.

2.5 Gestione della manutenzione hardware delle apparecchiature di proprietà del Cliente

Il servizio consiste nelle attività professionali finalizzate, in concorso con attività di terzi, al ripristino delle funzionalità (hardware e relativa configurazione software), di postazioni di lavoro e di server di proprietà del cliente installati presso le sedi PAT e oggetto del servizio di Desktop Management, garantendo il controllo completo dell'iter del ticket di manutenzione hardware.

Il servizio non comprende gli oneri di riparazione hardware che rimangono a carico di PAT sulla base dei contratti di assistenza tecnica da essa stipulati.

Sono esclusi dal servizio gli apparati hardware che non risultano essere di proprietà di PAT (es. hardware in leasing od in noleggio operativo da terze parti).

Funzioni incluse nel servizio per le postazioni di lavoro:

- coordinamento delle attività di manutenzione hardware da parte della Società per assicurare l'efficacia degli interventi;
- intervento presso le sedi PAT;
- individuazione/identificazione del problema e sua risoluzione,
- attivazione del fornitore per l'intervento di manutenzione nel caso in cui per l'apparecchiatura esista un contratto di manutenzione. Per gli interventi relativi all'hardware la Società si conforma alle istruzioni del programma di garanzia del costruttore
- eventuale sollecito dell'intervento in caso di attivazione del fornitore esterno
- ripristino della funzionalità delle apparecchiature attraverso la reinstallazione parziale o completa dei prodotti e dei dati, se disponibili, qualora la sostituzione di un dispositivo comporti una nuova configurazione o la reinstallazione del posto di lavoro;
- eventuale fornitura di un apparato di cortesia in sostituzione nel caso di guasti a posto di lavoro per garantire la continuità operativa;
- aggiornamento dell'Inventario centralizzato PAT nel caso di sostituzione di posti di lavoro, di periferiche o di modifiche al software.

Il servizio di manutenzione hardware viene attivato da PAT in seguito alla richiesta di assistenza

inoltrata al CSD; qualora, in fase di ricezione della chiamata, non sia possibile identificare in modo certo un eventuale problema hardware, viene pianificato un primo intervento on site per effettuare una diagnosi dettagliata e qualificare la richiesta di assistenza.

Se, in seguito agli accertamenti effettuati (presso l'utente o telefonicamente), dovesse essere determinato un problema hardware, previa approvazione da parte del Cliente, viene attivato l'intervento tecnico finalizzato alla riparazione della postazione di lavoro ed alla sostituzione di eventuali componenti guasti a cura del fornitore.

Inoltre, nel caso in cui il problema sia effettivamente bloccante (impedisce cioè l'operatività) e l'intervento di riparazione non possa essere effettuato in loco nei tempi stabiliti, la Società interviene attivando il servizio di installazione dell'hardware di cortesia per assicurare la continuità operativa.

L'attività consiste nella temporanea sostituzione dell'apparato non funzionante con hardware di cortesia messo a disposizione dalla Società, al fine di assicurare la massima efficacia nell'intervento di risoluzione della problematica hardware e consentire la tempestiva riattivazione delle funzionalità. In relazione alla sostituzione dell'unità centrale, i tecnici configurano tali apparati in modo da garantire l'operatività di base; in questi casi la Società non è responsabile del recupero dati utente e del relativo trasferimento sul nuovo PC.

A seguito dell'avvenuto ripristino dell'hardware guasto, la Società pianifica la consegna dell'asset riparato con PAT, ritirando l'eventuale apparecchiatura hardware di cortesia.

Prima della riconsegna del componente riparato, il tecnico della Società verifica le funzionalità dell'apparato e, se necessario, la configurazione software.

L'hardware di cortesia utilizzato è costituito da desktop (unità centrale, monitor, tastiera e mouse) che verranno utilizzati per garantire la continuità operativa sia per le postazioni di lavoro desktop che per quelle laptop.

La Società inoltre assicura il necessario coordinamento di tutte le attività di intervento finalizzate al ripristino delle funzionalità complete (hardware e relativa riconfigurazione software) della apparecchiatura, garantendo il controllo dell'iter completo del ticket di manutenzione hardware.

Il servizio di manutenzione non comprende le prestazioni tecniche e la sostituzione di parti in relazione ad eventuali guasti provocati da incuria, dolo o causati da calamità naturali.

Sono inoltre esclusi dal servizio di manutenzione hardware gli interventi su componenti definite materiale di consumo. Per la definizione di materiale di consumo si rimanda a quanto specificato dal produttore.

Nel caso in cui i guasti riscontrati su postazioni di lavoro di proprietà di PAT non risultino essere riparabili, la Società ne dà segnalazione al Cliente per l'eventuale sostituzione.

La Società inoltre, qualora ne individuasse l'esigenza, propone a PAT la sostituzione del bene guasto anche se riparabile, con uno nuovo.

Laddove applicabile il servizio di Gestione della manutenzione hardware descritto in precedenza vale anche per i server periferici.

2.5.1 Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	IT	PAT
Coordinamento e gestione degli interventi	R	
Diagnosi del problema	R	C
Attivazione supporto fornitore esterno	R	
Fornitura dei PC di cortesia	R	
Risoluzione problema	R	
Aggiornamento inventario	R	C

2.5.2 Responsabilità specifiche di PAT

- Provvedere all'acquisto ed alla gestione dei materiali di consumo dei singoli posti di lavoro (es: fornitura di carta e toner delle stampanti);
- Consegnare alla Società copia dei contratti di assistenza/manutenzione in vigore alla data di decorrenza della Convenzione e quelli stipulati successivamente;
- Prevedere esplicita delega alla Società per l'attivazione degli interventi previsti delle clausole di garanzia nei contratti di assistenza/manutenzione;
- Garantire il salvataggio dei dati nel caso di danneggiamento del disco fisso e comunque salvaguardare i dati personali utente memorizzati sulle postazioni di lavoro qualora collocati in posizioni non standard cioè in posizioni diverse da quelle definite da PAT e comunicate alla Società.

2.6 Regolamentazione degli accessi ai sistemi del cliente

Vengono di seguito descritte le modalità di utilizzo degli strumenti di cui si avvale la Società per l'erogazione del servizio di Desktop Management per i sistemi client.

Nell'ambito dei servizi di Desktop Management, per la gestione dei client, è previsto l'utilizzo di strumenti per eseguire funzioni di:

- teleassistenza e amministrazione da remoto;
- inventario elettronico centralizzato.

Al fine di garantire la riservatezza dei dati presenti sul sistema acceduto remotamente è attiva un'architettura di sistema che prevede l'utilizzo di modalità operative in linea con quanto prescritto dalla normativa vigente.

Nelle successive sezioni, per convenzione e per semplicità di esposizione si useranno particolari termini per indicare gli interessati alle varie attività ed i rispettivi ruoli:

- Operatore** l'operatore è colui che fornisce un servizio remoto, agli utenti finali, riguardo eventuali necessità di assistenza e amministrazione del proprio posto di lavoro.
- Utente finale** l'utente finale è colui che opera sul posto di lavoro oggetto del servizio di Desktop Management ed è quindi il destinatario dei servizi di assistenza e amministrazione.

2.6.1 Operazioni di teleassistenza ed amministrazione remota

La soluzione di teleassistenza e amministrazione del posto di lavoro da remoto garantisce le seguenti funzionalità:

- scambio dei ruoli di sessione fra due utenti;
- utilizzo della chat, video, VoIP o teleconferenza;
- creazione istantanea della VPN tra i due posti di lavoro;
- invito ad altre persone a partecipare alla sessione;
- stampa da remoto;
- aggiornamento del client da remoto;
- possibilità di collegarsi ai desktop remoti utilizzando i dispositivi mobili.

Funzionamento della soluzione

Lo strumento di teleassistenza funziona sia attraverso le connessioni internet che attraverso le LAN e non richiede alcuna infrastruttura dedicata in loco. I client e le postazioni controllanti stabiliscono indipendentemente una sessione con il server master in cloud.

L'operatore che si collega da remoto sceglie al quale client collegarsi e a quel punto viene stabilita una sessione protetta diretta fra i due posti di lavoro.

Quando si crea una sessione di collegamento, lo strumento stabilisce il tipo ottimale di connessione. Dopo il processo di "handshaking" eseguito attraverso i server master in cloud, viene instaurata una connessione tramite UDP oppure TCP (anche dietro a gateway, NAT e firewall standard).

Crittografia e autenticazione

Lo strumento di teleassistenza agisce con una crittografia completa basata sullo scambio di chiave pubblica/privata RSA e con la codifica di sessione AES (256 Bit).

Questa tecnologia è utilizzata, in una forma paragonabile, per https/SSL, e può essere considerata completamente sicura secondo gli standard attuali. Poiché la chiave privata non lascia mai il computer client, questa procedura assicura che i computer interconnessi, inclusi i server master in cloud, non possano decifrare il flusso di dati.

Tracciatura e controllo delle sessioni

Le funzionalità di tracciatura delle sessioni sono disponibili tramite la console di gestione nella quale è possibile gestire anche gli utenti, i client, visualizzare i log per ogni singola connessione, aggiungerne le descrizioni ecc.

Computer & contatti **Protocollo di connessione** Protocollo avvisi Inventario beni mobili

Utente: Dispositivo: Intervallo di date:

Utente	Computer	ID	Start	Durata	Tariffa	Fattura	Note
	M01SEDEEXT VCenter	1953885	10/09/2013 19:40	1m	0,00		Installazione Windows Update
	D01SEDEDXT	9297785	10/09/2013 19:19	1m	0,00		Connessione PPC 19:20
	D02SEDEDXT	3954830	10/09/2013 18:47	2m	0,00		Installato Windows Update

Soluzione adottata

Il prodotto di teleassistenza attivo sul posto di lavoro degli utenti finali è configurato in modo tale che:

- non si possa condividere l'utilizzo del posto di lavoro dell'utente finale, in remoto, senza l'assenso dell'utente finale stesso;
- l'utente finale possa riprendere il controllo del posto di lavoro in qualsiasi momento;
- l'attività di utilizzo venga tracciata in modo da poter sempre risalire a chi ha preso il controllo del posto di lavoro dell'utente finale.

In particolare le informazioni disponibili sono:

- a) data e ora;
- b) postazione operatore;
- c) codice operatore;
- d) postazione controllata (posto di lavoro utente finale);
- e) tipo di sessione.
 - l'utente finale possa vedere le operazioni che l'operatore effettua durante la sessione di teleassistenza.

Il prodotto di teleassistenza attivo sui server periferici è configurato in modo tale che l'attività di Remote Control venga tracciata per poter risalire a chi ha preso il controllo del server medesimo.

In particolare le informazioni disponibili sono:

- a) data e ora;
- b) postazione operatore;
- c) codice operatore;
- d) postazione controllata (server decentralizzato)
- e) tipo di sessione.

Al fine di garantire la tutela della riservatezza in occasione degli interventi di accesso remoto sui server, la Società, che ai sensi della deliberazione della Giunta Provinciale n. 2192 di data 6 marzo 1998 è nominata responsabile del trattamento dei dati nell'ambito della gestione del Sistema Informativo Elettronico Provinciale, come disciplinata dalla convenzione di cui all'art. 5 della L.P. 10/1980, adotta ogni misura tecnica ed organizzativa idonea.

Istruzioni per l'utente finale

Di seguito vengono descritte le modalità operative con cui avvengono le sessioni di assistenza e amministrazione remota e le modalità comportamentali a cui l'utente finale deve attenersi a garanzia della riservatezza dei dati residenti sul proprio posto di lavoro.

Qualora l'utente finale necessiti di assistenza, la procedura è la seguente:

1. contattare telefonicamente il CSD di Informatica Trentina;
2. seguire le indicazioni dell'operatore del CSD e fornire le informazioni richieste - è sempre necessario comunicare il numero identificativo del proprio posto di lavoro (etichetta Y2K posta sulla base del computer).

Qualora Informatica Trentina debba accedere al posto di lavoro dell'utente finale per attività di amministrazione, l'operatore di Informatica Trentina contatterà telefonicamente l'utente finale.

Passi comuni per assistenza e attività di amministrazione:

1. nel caso sia necessario digitare una qualsiasi password, è fatto obbligo all'utente finale di farlo personalmente, a garanzia della stessa, in questo modo l'operatore non verrà a conoscenza della password dell'utente finale.
2. nel caso in cui l'operatore richieda di effettuare un collegamento remoto con il posto di lavoro dell'utente finale, comportarsi come segue:
 - assicurarsi che lo schermo del proprio posto di lavoro non visualizzi informazioni ritenute riservate;
 - se lo si desidera, chiudere tutte le applicazioni attive o quelle che non sono oggetto dell'intervento;
 - informare l'operatore che può iniziare il collegamento remoto.
3. successivamente sullo schermo apparirà un messaggio di richiesta al quale si dovrà rispondere, entro il tempo indicato:
 - **Mostra schermo** → per autorizzare il collegamento remoto;
 - **Rifiuta** → per non permettere all'operatore di iniziare il collegamento remoto.

A fronte di tempo scaduto la richiesta scompare automaticamente dallo schermo annullando l'operazione di collegamento remoto (equivale alla risposta **Rifiuta**).



A seguito della scelta **Mostra schermo**, l'operatore ha la possibilità di utilizzare remotamente il mouse e la tastiera del posto di lavoro dell'utente finale (ovvero è stata attivata una sessione di accesso remoto da parte dell'operatore nei confronti del posto di lavoro dell'utente finale).

L'apertura della sessione di accesso remoto è confermata dalla presenza, sopra la barra in basso a destra dello schermo, della seguente finestra che riporta l'elenco delle sessioni attive:



Figura 1 - sessione attiva

Da questo momento all'utente finale è consigliato seguire i seguenti suggerimenti per la tutela della riservatezza dei dati presenti nel proprio posto di lavoro:

- non allontanarsi dal proprio posto di lavoro;
- seguire le istruzioni dell'operatore;
- sospendere o interrompere il collegamento, nel caso in cui si ritenga esistano le condizioni per farlo, selezionando il tasto  per sospendere temporaneamente il controllo remoto (ripremere per ri-attivare il controllo), oppure premendo il tasto  per terminare la sessione di teleassistenza.

Per inibire all'operatore l'uso della tastiera e del mouse del posto di lavoro e consentire la sola visualizzazione del monitor è sufficiente, lato utente, muovere il mouse o digitare sulla propria tastiera

Alla fine della sessione di accesso remoto (chiusa dall'operatore o dall'utente finale) assicurarsi che la finestra indicata in Figura 1 risulti chiusa

2.6.2 Operazioni di inventario elettronico

Lo strumento di inventario elettronico effettua la scansione delle informazioni del posto di lavoro per la raccolta delle caratteristiche hardware e software. In particolare vengono raccolte le seguenti informazioni:

- sistema operativo;
- architettura (es.: 32 o 64 bit, scheda madre, ecc.);
- memoria (es.: ram, hard disk e occupazione dello stesso, ecc.);
- processore (es.: tipo e velocità, ecc.);
- periferiche connesse (es.: stampanti, modem, ecc.).

Nel caso di inventario software vengono raccolti il nome del file e gli attributi tecnici dei solli file eseguibili (quelli che hanno ad esempio l'estensione .EXE, .DLL, .DRV, .BAT, .CMD, ecc...).

Non vengono in alcun modo ricercati e rilevati documenti personali (quali ad esempio file con estensione .DOC, ecc...) e comunque diversi dai file eseguibili.

Inoltre, non viene rilevato il contenuto dei file e pertanto non sarà possibile analizzare i dati contenuti nei file stessi. I file non vengono né esportati né copiati del posto di lavoro dell'utente finale.

L'elenco dei file e relativi attributi viene archiviato in un database e successivamente confrontato con una tabella che permetterà di identificare le applicazioni installate del posto di lavoro al fine di creare un inventario elettronico del software.

Laddove applicabile, quanto sopra vale anche per i server periferici.

APPENDICE 5 – Caratteristiche apparati in Noleggio operativo

Per le caratteristiche degli apparati in noleggio operativo il riferimento è costituito dal Catalogo Prodotti di cui alla comunicazione della Società rif. Prot. n. 4766 del 6 luglio 2017. Eventuali variazioni del catalogo prodotti in corso d'anno saranno comunicate al Cliente con le consuete modalità.

APPENDICE 6 – POLITICHE DI BACKUP

L'esperienza acquisita in questi anni e l'analisi delle effettive necessità di ripristino dei dati salvati ha portato Informatica Trentina ad implementare delle politiche di ritenzione dei dati salvati suddividendole non solo per tipologia di sistema operativo ma anche per tipologia di dato, in modo di rendere omogenee le politiche di backup anche in ottica di risparmio nella gestione dell'infrastruttura di backup.

Di seguito sono descritte le politiche di salvataggio dei **dati PAT di produzione contenuti nei server dislocati presso il data center di Informatica Trentina**.

In primo luogo i dati sono stati suddivisi in 3 macro categorie:

- File di File Server / Application Server (documenti, pdf, jpg, file applicativi, ecc.);
- File di Mail Server (caselle di posta);
- File di database (ORACLE, SAP, ecc).

NOTE GENERALI

Si precisa che quando viene fatto riferimento alla frequenza del salvataggio, la dicitura **giornaliera** è da intendersi da lunedì al venerdì. Ciò non toglie che in alcuni casi specifici potranno essere implementati dei salvataggi che includono anche i giorni di sabato e domenica.

Il **backup mensile** verrà eseguito, dove previsto, **l'ultimo sabato e successiva domenica del mese**.

Fanno eccezione i mesi in cui è previsto il cambio ora da legale a solare, il backup potrebbe essere anticipato o posticipato di una settimana.

Il **backup annuale** verrà eseguito, dove previsto, **l'ultimo sabato e successiva domenica del mese di dicembre**.

Le presenti politiche di backup dovranno essere utilizzate per il salvataggio dei dati della Provincia Autonoma di Trento che risiedono nei server dislocati presso il data center di Informatica Trentina.

FILE DI FILE SERVER E APPLICATION SERVER

Appartengono a questa categoria la maggior parte dei files: documenti Office, documenti PDF, documenti cartografici, file applicativi.

- **modalità di backup**
 - **incrementale** - eseguito su base **giornaliera**;
 - **incrementale** - eseguito su base **mensile**;
 - **NON** è previsto il backup **annuale**.
- **ritenzione del dato salvato**

La ritenzione dei file di FILE SERVER e APPLICATION SERVER è la seguente:

- **7 giorni** per il backup giornaliero;
- **65 giorni (2 mesi)** per il backup mensile;

CASELLE DI POSTA

N.B. Il contenuto di questa sezione sarà modificato nel corso del 2018 in funzione delle specifiche di servizio del fornitore aggiudicatario della Gara Europea a seguito della migrazione dei servizi di posta.

Appartengono a questa categoria i file relativi alle caselle di posta presenti sui MAIL SERVER.

- **modalità di backup**

- backup **incrementale** - eseguito su base giornaliera;
- backup **full** - eseguito su base settimanale;
- Per i MAIL SERVER configurati in “transaction log mode” vengono effettuate delle archiviazioni ad intervalli di 12 ore (per i prodotti di posta che dispongono di tale caratteristica ed integrabili con TSM);
- NON è previsto il backup mensile;
- NON è previsto il backup annuale.

- **ritenzione del dato salvato**

La ritenzione dei file di MAIL SERVER è la seguente:

- file relativi alle caselle di posta presenti sui MAIL SERVER è di 10 giorni;
- l'ultima versione di backup della casella di posta cancellata da filesystem viene mantenuta dal TSM per 30 giorni.

FILE DI DATABASE

Appartengono a questa categoria i file dei database ORACLE, SAP, MSSQL, ecc. Le caratteristiche principali di questi files sono la loro grande dimensione ed il fatto che solitamente vengono modificati giornalmente.

I files di Database vengono solitamente salvati con l'ausilio dell'interfaccia di TSM denominata **TDP (Tivoli Data Protection)** che permette l'integrazione tra il sistema di backup ed i tools proprietari del prodotto da salvare (es: recovery manager per Oracle, brbackup per SAP, etc).

- **modalità di backup**

- Tipo di backup, offline, online, full, incrementale, su base giornaliera, infrasettimanale o settimanale è variabile a seconda del tipo di dato e delle esigenze dell'Utente,
- Per i data base Oracle configurati in archive log mode, compresi quelli di SAP, vengono effettuate delle archiviazioni ad intervalli di 2 ore;

- Il backup mensile/annuale prevede la seguente modalità:
 - salvataggio dell'export del database di DB ORACLE;
 - salvataggio dei filesystem dove risiede il data base (nel caso di SAP).

- **ritenzione del dato salvato**

La ritenzione dei FILE DI DATABASE è la seguente:

- 7 giorni per il backup giornaliero;
- 185 giorni (6 mesi) per il backup mensile;
- Il backup annuale, che sostituisce il mensile di dicembre, viene eseguito nella stessa modalità prevista per i backup mensili e verrà mantenuto per 1 anno.

SERVER PERIFERICI PAT

Di seguito vengono riassunte le politiche di backup adottate per i dati dei server decentralizzati della PAT che usufruiscono del servizio di backup centralizzato:

- esecuzione di un primo backup di tipo full per ciascun server;
- esecuzione **giornaliera di un backup di tipo incrementale per ciascun server**;
- i dati salvati sono disponibili on-line per un numero max di **7 (sette) giorni**. Questa impostazione garantisce di risalire al dato salvato fino a 7 giorni precedenti, se il dato è stato modificato ogni giorno ci saranno 7 (sette) versioni differenti;
- per garantire la storicizzazione dei dati salvati, ogni mese viene effettuato un backup incrementale, rispetto al mese precedente con ritenzione massima di **2 (due) mesi**. Ciò permette, in caso di necessità, di risalire ad un dato salvato fino ad un massimo di due mesi, con cadenza mensile.

SERVER VIRTUALI VMWARE

I backup dei server virtuali vengono eseguiti, ferme restando le stesse politiche di ritenzione, utilizzando il software Veeam Backup&Replication.

TABELLA RIASSUNTIVA DELLE POLITICHE DI BACKUP

AMBIENTE	MODALITA BACKUP	FILE/APPLICATION SERVER Ritenzione in gg	MAIL SERVER * Ritenzione in gg	DATABASE ORACLE SAP MSSQL Ritenzione in gg
PRODUZIONE	GIORNALIERO	7	10 (30)	7
PRODUZIONE	MENSILE	65 SI	NO	185 (per oracle backup dell'EXPORT) (per SAP backup FILESYSTEM)
PRODUZIONE	ANNUALE	NO	NO	SI (1anno)

* sull'attuale servizio di posta; da rivedere dopo la migrazione prevista nel 2018.

APPENDICE 7 - INTERVENTI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

SERVIZI DI APPLICATION MANAGEMENT INTERVENTI - SUPPORTO SPECIALISTICO (Rif. Art. 4 punto b.2.1.3 della Convenzione vigente)

VOLUMI E DISTRIBUZIONE SUI DIPARTIMENTI

Gli interventi di supporto specialistico complessivamente attivabili nel corso del 2018 sono equivalenti ad un effort pari a 4,75 aa/pp, ovvero 1.027 gg/p.

Giornate disponibili equivalenti agli aa/pp * 216 gg per anno	1.027 gg/pp
di cui 10% mantenuto come riserva	100 gg/pp
Da distribuire sui Dipartimenti	927 gg/pp

Tali interventi sono distribuiti tra i Dipartimenti della Provincia Autonoma di Trento, tenendo conto dell'andamento delle richieste pervenute, nel modo seguente:

Dipartimento	Numero di gg/pp disponibili nel 2018
Dip. affari finanziari	96,00
Dip. affari istituzionali e legislativi	12,00
Dip. cultura, turismo, promozione e sport	168,00
Dip. della conoscenza	192,00
Dip. infrastrutture e mobilità	36,00
Dip. organizzazione personale aff. generali	204,00
Dip. protezione civile	36,00
Dip. salute e solidarietà sociale	48,00
Dip. sviluppo economico e lavoro	48,00
Dip. territorio, agricoltura, ambiente e foreste	39,00
Direzione Generale	48,00
Disponibilità servizio Informatica	100,00
Totale	1.027,00

CRITERI E LIMITI

Gli interventi di supporto specialistico comprendono le manutenzioni adeguate e le manutenzioni migliorative che comportino un impegno di lavoro non superiore a 5 (cinque) giorni/persona e saranno attivati tenendo conto dei seguenti requisiti:

- interventi che presentino caratteristiche di estrema urgenza;
- interventi necessari per rispondere ad evoluzioni normative;
- interventi che prevedano dei significativi risparmi dovuti all'efficientamento dei processi.

Le attività di supporto specialistico non rientranti nei criteri su esposti verranno considerate come interventi di Manutenzione evolutiva ed attivate nell'ambito delle attività di sviluppo.

Al raggiungimento dei limiti di disponibilità definiti per ciascun Dipartimento (Numero di gg/pp disponibili nel 2018) sarà necessario a cura della struttura competente in materia di ICT definire le azioni da intraprendere.

ALLEGATO 1 - Tabelle di dettaglio dei servizi e dei relativi corrispettivi - Previsione 2018
TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
1	PAT	C.ANNCSU	Direzione Generale	Gestione toponimi e civici	L4	9x5	11.930,00			11.930,00	-
2	PAT	C.CONCI	Dip. affari finanziari	Gestione contravvenzioni Concilia [C.CONCI]	L3	24x7	24.113,91			24.113,91	SK 06
3	PAT	C.ETIMP	Dip. organizzazione personale aff.	Elenco Telematico Imprese [C.ETIMP]	L3	24x7	20.374,31			20.374,31	-
4	ENTI	C.FCTOL	Dip. affari finanziari	Dati finanziari Comuni trentini [C.FCTOL]	L4	9x5	3.846,55			3.846,55	-
5	PAT	C.FGRAF	Direzione Generale	Servizio di firma Grafometrica [C.FGRAF]	L2	14x6	89.128,52			89.128,52	-
6	PAT	C.GEDOM	Direzione Generale	Gestione domini Internet [C.GEDOM]	L3	NA	615,00			615,00	-
7	PAT	C.GEOCS	Dip. protezione civile	SGC Geocatalogo Semantico [C.GEOCS]	L3	24x7	53.410,08			53.410,08	-
8	PAT	C.GERIS	Dip. affari finanziari	Gestione Riscossioni [C.GERIS]	L2	24x7	0,00		31/12/17	0,00	sk 30
9	PAT	C.GPTER.CORE	Direzione Generale	Servizi infrastrutturali/software GPTER	L3	9x5	179.522,53			179.522,53	sk 27
10	PAT	C.GPTER.GAA	Dip. territorio, agricoltura,	GAA Gestione Autorizzazioni Ambientali [C.SRGAA]	L3	9x5	10.180,00			10.180,00	-
11	PAT	C.GPTER.GCO	Dip. territorio, agricoltura,	GCO Gestione procedimenti concessione [C.SRGCO]	L3	9x5	10.180,00			10.180,00	-
12	PAT	C.GPTER.GEA	Dip. salute e solidarietà sociale	APAPI - Gestione provvidenze	L4	9x5	50.480,00			50.480,00	-
13	PAT	C.GPTER.GEAPF	Direzione Generale	Agenzia per la Famiglia, la Natalità e le Politiche Giovanili	L4	9x5	10.180,00			10.180,00	-
14	PAT	C.GPTER.GEDI	Dip. territorio, agricoltura,	APRIE	L4	9x5	10.180,00			10.180,00	-
15	PAT	C.GPTER.GPU	Dip. territorio, agricoltura,	Gestione Piani Urbanistici	L3	9x5	10.180,00			10.180,00	-
16	PAT	C.GPTER.SIGFAT	Dip. territorio, agricoltura,	SIGFAT Sistema Informativo Gestione Forestale Aziendale Trentino [C.SIGFA]	L3	9x5	10.180,00			10.180,00	-
17	PAT	C.GPTER.SIPROCV	Dip. protezione civile	Gestione procedimenti piani protezione civile	L4	9x5	10.180,00			10.180,00	-
18	PAT	C.GPTER.SIRE	Dip. territorio, agricoltura,	APRIE	L4	9x5	10.180,00			10.180,00	-
19	PAT	C.GPTER.SIVA	Dip. territorio, agricoltura,	Sistema Informativo Valutazioni Ambientali	L4	9x5	10.180,00			10.180,00	-
20	PAT	C.GPTER.VINAT	Dip. territorio, agricoltura,	SIGFAT Sistema Informativo Gestione Forestale Aziendale Trentino [C.SIGFA]	L4	9x5	10.180,00			10.180,00	-
21	PAT	C.HOST.ServStatisticalIDSurvey	Direzione Generale	Hosting non gestito per applicazione IDSurvey – Servizio Statistica HOST32	L4	24x7	1.030,00			1.030,00	-
22	PAT	C.NAT2K	Dip. territorio, agricoltura,	Gestione dati natura 2000	L3	9x5	3.972,36			3.972,36	-
23	PAT	C.PESCA	Dip. territorio, agricoltura,	PescaNet - Gestione licenze caccia e pesca [C.PESCA]	L4	9x5	5.564,75			5.564,75	-
24	CPS	C.POSRV	Direzione Generale	CPS Portale dei servizi [C.POSRV]	L1	24x7	200.093,00			200.093,00	-
25	PAT	C.SCELT	Direzione Generale	Porta di dominio ICAR [C.SCELT]	L3	24x7	15.019,92			15.019,92	-
26	MITT	C.SMITT	Dip. infrastrutture e mobilità	MITT Mobilità Integrata Trasporti Trentino [C.SMITT]	L1	24x7	918.150,00			918.150,00	-
27	PAT	C.SRRIV.ALFAGEST	Dip. infrastrutture e mobilità	Alfagest	NA	NA	8.550,00			8.550,00	-
28	PAT	C.SRRIV.ATLANTE	Dip. infrastrutture e mobilità	Atlante	NA	NA	7.800,00			7.800,00	-
29	PAT	C.SRRIV.STREETWORK	Dip. infrastrutture e mobilità	Street works	NA	NA	0,00		31/12/17	0,00	sk 30
30	PAT	C.SRAAS	Dip. salute e solidarietà sociale	Autorizz. e accreditamento strutture sanitarie [C.SRAAS]	L4	9x5	8.866,08			8.866,08	-
31	PAT	C.SRACE	Dip. territorio, agricoltura,	ACE Attestati certificazioni energetiche [C.SRACE]	L3	9x5	18.338,65			18.338,65	-
32	PAT	C.SRADG	Dip. salute e solidarietà sociale	ADG - Archivi Digitali	L4	24x7	3.200,00			3.200,00	-
33	PAT	C.SRAGS	Dip. territorio, agricoltura,	AGS Sistema informativo agricoltura provinciale [C.SRAGS]	L3	14x6	168.249,34			168.249,34	-

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
34	PAT	C.SRAGT	Dip. territorio, agricoltura,	AGT Sistema informativo agricoltura [C.SRAGT]	L3	14x6	87.974,42			87.974,42	-
35	PAT	C.SRAID	Dip. sviluppo economico e lavoro	AID Gestione pratiche aiuti alle imprese [C.SRAID]	L3	14x6	126.605,16			126.605,16	-
36	PAT	C.SRAIR	Dip. cultura, turismo,	Anagrafe Italiani Residenti all'estero	L4	9x5	4.500,00			4.500,00	-
37	ENTI	C.SRALT	Direzione Generale	Albo Telematico [C.SRALT]	L4	9x5	36.025,51			36.025,51	-
38	PAT	C.SRANL	Dip. affari finanziari	ANL Anagrafe tributaria licenze [C.SRANL]	L4	9x5	2.197,13			2.197,13	-
39	PAT	C.SRANT	Dip. affari finanziari	ANT Anagrafe tributaria [C.SRANT]	L4	9x5	2.271,31			2.271,31	-
40	PAT	C.SRANW	Dip. affari finanziari	ANW Anagrafe interventi finanziari [C.SRANW]	L3	9x5	5.057,31			5.057,31	-
41	PAT	C.SRAPE	Dip. territorio, agricoltura,	APE Gestione contributi energia [C.SRAPE]	L3	9x5	32.164,76			32.164,76	-
42	PAT	C.SRAPF	Dip. territorio, agricoltura,	Abilitazione prodotti fitosanitari	L4	9x5	12.760,00			12.760,00	-
43	PAT	C.SRAPP	Dip. territorio, agricoltura,	Portale SIAP [C.SRAPP]	L3	24x7	12.156,15			12.156,15	-
44	CULT	C.SRAST	Dip. cultura, turismo,	AST Archivi storici del Trentino [C.SRAST]	L3	24x7	120.307,85			120.307,85	-
45	CULT	C.SRATE	Dip. cultura, turismo,	ATE Programmazione e rendicontazione delle attività culturali	L4	9x5	13.390,15			13.390,15	-
46	PAT	C.SRAW1.AVICOLI	Dip. territorio, agricoltura,	Allevamenti Avicoli	L4	24x7	0,00		31/3/17	0,00	sk 30
47	PAT	C.SRAW1.BEA	Dip. territorio, agricoltura,	BENI AMBIENTALI	L4	24x7	5.540,81		31/12/17	0,00	sk 30
48	PAT	C.SRAW1.BOVINTROTE	Dip. territorio, agricoltura,	BOVINI-TROTE	L4	24x7	0,00		31/3/17	0,00	sk 30
49	PAT	C.SRAW1.CARTAVALA	Dip. territorio, agricoltura,	VALA-WEB (intranet/internet)	L4	24x7	4.974,74			4.974,74	-
50	PAT	C.SRAW1.CAVE	Dip. sviluppo economico e lavoro	ESTRATTIVO (MINIERE)	L4	24x7	5.298,76			5.298,76	-
51	PAT	C.SRAW1.CICLOACQUA	Dip. territorio, agricoltura,	Ciclo dell'acqua	L4	24x7	5.702,82			5.702,82	-
52	CULT	C.SRAW1.DTG	Dip. territorio, agricoltura,	Dizionario toponomastico trentino	L4	24x7	5.015,72			5.015,72	-
53	PAT	C.SRAW1.HABITAT	Dip. territorio, agricoltura,	HABITAT - siti Natura 2000 per D.Foreste	L4	24x7	0,00		31/5/17	0,00	sk 30
54	PAT	C.SRAW1.PGUAP	Dip. protezione civile	PGUAP (Piano Gen. Util. Acque Pubbl.)	L4	24x7	4.974,74			4.974,74	-
55	PAT	C.SRAW1.SCHEDAVALA	Dip. territorio, agricoltura,	VALA-WEB integrazione schede di sopralluogo	L4	24x7	4.327,67			4.327,67	-
56	SCU	C.SRAW1.SED	Dip. territorio, agricoltura,	SCUOLE - SED - Edilizia Scolastica	L4	9x5	0,00		30/4/17	0,00	sk 30
57	PAT	C.SRAW1.SONDAGGI	Dip. territorio, agricoltura,	SONDAGGI (intranet/internet)	L4	24x7	5.945,83			5.945,83	-
58	PAT	C.SRAW1.VIAWEB	Dip. territorio, agricoltura,	VIA-WEB	L4	24x7	4.489,67			4.489,67	-
59	PAT	C.SRBCW	Direzione Generale	Bacheca sindacale PAT [C.SRBCW]	L4	9x5	5.682,60			5.682,60	-
60	PAT	C.SRBDA	Direzione Generale	Banca Dati Amministrazioni Pubbliche BIDAP	L3	9x5	34.916,00		30/4/18	11.638,67	sk 30
61	PAT	C.SRBIA	Dip. territorio, agricoltura,	Data warehouse SIAP [C.SRBIA]	L3	9x5	13.004,39			13.004,39	-
62	PAT	C.SRBIW	Dip. affari finanziari	BIW Bilancio - accesso web intranet [C.SRBIW]	L3	9x5	15.392,35			15.392,35	-
63	PAT	C.SRBPR	Dip. affari finanziari	BPR Bilancio di previsione [C.SRBPR]	L3	9x5	67.358,36			67.358,36	-
64	PAT	C.SRBWC	Dip. affari finanziari	BI Business Warehouse [C.SRBWC]	L4	9x5	19.230,93			19.230,93	-
65	PAT	C.SRC40	Dip. affari finanziari	C40 Conto di tesoreria 400 [C.SRC40]	L3	9x5	10.495,85			10.495,85	-
66	PAT	C.SRC90	Dip. affari finanziari	C90 Conto di tesoreria 900 [C.SRC90]	L3	9x5	10.743,15			10.743,15	-
67	PAT	C.SRCAT	Dip. cultura, turismo,	CAT Censimento alloggi turistici [C.SRCAT]	L3	9x5	0,00		31/12/17	0,00	sk 30

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
68	BIB	C.SRCBT	Dip. cultura, turismo,	CBT Catalogo bibl. trentino - gestionale (MLOL + OCLC)	L3	14x6	714.081,89			714.081,89	-
69	PAT	C.SRCBT.Pressview	Dip. cultura, turismo,	Canone licenze e servizi Pressview	L4	14x6	21.400,00			21.400,00	-
70	PAT	C.SRCCE	Dip. infrastrutture e mobilità	CCE Concessione contributi edilizia Lp 2/09 [C.SRCCE]	L3	9x5	0,00		31/12/17	0,00	sk 30
71	PAT	C.SRCDG	Direzione Generale	CDG Controllo di gestione PAT [C.SRCDG]	L2	9x5	175.012,85			175.012,85	-
72	PAT	C.SRCDS	Dip. infrastrutture e mobilità	CDS - Conferenza Dei Servizi	L2	24x7	17.300,00			17.300,00	-
73	PAT	C.SRCDT	Dip. affari finanziari	CDT Cassa Del Trentino [C.SRCDT]	L3	9x5	83.044,78			83.044,78	SK 07
74	PAT	C.SRCDW	Dip. territorio, agricoltura,	CDW Coi-Web Modulo Di Governo [C.SRCDW]	L4	24x7	18.904,05			18.904,05	-
75	PAT	C.SRCGE	Dip. organizzazione personale aff.	CGE Catasto Geometrico [C.SRCGE]	L3	24x7	45.122,83			45.122,83	-
76	PAT	C.SRCIA	Dip. sviluppo economico e lavoro	Gestione ciclabili e Aree di sosta	L4	9x5	20.240,00			20.240,00	-
77	PAT	C.SRCIW	Direzione Generale	Circolari PAT (web) [C.SRCIW]	L4	9x5	0,00		30/11/17	0,00	sk 30
78	PAT	C.SRCIW nuovo	Direzione Generale	NUOVO Circolari PAT (web) [C.SRCIW]	L4	9x5	8.633,00			8.633,00	sk 35
79	PAT	C.SRCNC	Dip. affari finanziari	CNC Concessioni patrimoniali [C.SRCNC]	L3	9x5	97.518,22			97.518,22	-
80	PAT	C.SRCOI	Dip. territorio, agricoltura,	COI Catasto opere Idraulico-Forestali [C.SRCOI]	L3	9x5	30.579,63			30.579,63	-
81	PAT	C.SRCOP	Dip. affari finanziari	COP Contabilità PAT [C.SRCOP]	L2	14x6	987.298,30			987.298,30	-
82	SCU	C.SRCOP.SCUOLE	Dip. della conoscenza	SCUOLE - contabilità finanziaria	L4	14x6	46.154,05			46.154,05	-
83	PAT	C.SRCOT	Direzione Generale	Catalogo Opendata del Trentino	L4	24x7	11.600,00			11.600,00	-
84	PAT	C.SRCPP	Direzione Generale	CPP Processo acquisto PAT [C.SRCPP]	L3	14x6	195.494,71			195.494,71	-
85	PAT	C.SRCSI	Dip. salute e solidarietà sociale	Cartella sociale informatizzata	L4	9x5	72.473,24			72.473,24	sk 14
86	PAT	C.SRCSS	Dip. salute e solidarietà sociale	CSS Cartella socio-sanitaria [C.SRCSS]	L3	9x5	0,00		31/8/17	0,00	sk 30
87	PAT	C.SRCXA	Dip. salute e solidarietà sociale	Context Awareness [C.SRCXA]	L3	24x7	39.463,65			39.463,65	-
88	PAT	C.SRDBG	Direzione Generale	Data base geografico	L4	24x7	18.744,00			18.744,00	-
89	PAT	C.SRDDG	Direzione Generale	DDG Delibere e determinazioni SAP [C.SRDDG]	L2	9x5	193.509,35			193.509,35	-
90	PAT	C.SRDDW	Direzione Generale	DDW Delibere e determinazioni PAT - Accesso [C.SRDDW]	L2	9x5	13.457,03			13.457,03	-
91	PAT	C.SRDRO	Dip. territorio, agricoltura,	DRO Gestione modello dati idrografia [C.SRDRO]	L3	9x5	11.197,99			11.197,99	-
92	CULT	C.SRDTA	Dip. cultura, turismo,	DTA Dizionario toponomastico documentazione antica [C.SRDTA]	L4	24x7	9.780,70			9.780,70	-
93	CULT	C.SRDTG	Dip. cultura, turismo,	Dizionario toponomastico geografico [C.SRDTG]	L4	24x7	13.414,44			13.414,44	-
94	SCU	C.SRDWC	Dip. della conoscenza	Data warehouse Conoscenza [C.SRDWC]	L4	9x5	49.587,50			49.587,50	-
95	SCU	C.SRDWI	Dip. della conoscenza	DWI Data warehouse Istruzione [C.SRDWI]	L3	9x5	22.403,69			22.403,69	-
96	PAT	C.SRDWP	Dip. organizzazione personale aff.	DWP Data warehouse personale [C.SRDWP]	L3	9x5	155.457,12			155.457,12	-
97	PAT	C.SRDWS	Dip. salute e solidarietà sociale	DWS Data warehouse sociale	L4	9x5	0,00		31/12/17	0,00	sk 11
98	PAT	C.SRDWZ	Dip. sviluppo economico e lavoro	DWZ Data warehouse attività di vigilanza [C.SRDWZ]	L4	9x5	37.249,25			37.249,25	-
99	PAT	C.SRECO	Dip. affari finanziari	ECO Contabilità economato [C.SRECO]	L4	9x5	17.780,71			17.780,71	-
100	PAT	C.SREDA	Direzione Generale	EDA Edilizia abitativa agevolata [C.SREDA]	L3	9x5	90.264,82			90.264,82	-
101	PAT	C.SREML.PAT	Direzione generale	Posta elettronica PAT [C.SREML.PAT]	L1	24x7	194.322,00			194.322,00	-

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
102	SCU	C.SREML.SCUOLE	Dip. della conoscenza	Posta elettronica Scuole [C.SREML.SCUOLE]	L4	24x7	43.500,00			43.500,00	sk 40
103	PAT	C.SREPR	Direzione Generale	Gare e Procurement [C.SREPR]	L2	14x6	329.173,40			329.173,40	-
104	PAT	C.SREPU	Direzione Generale	EPU Edilizia abitativa pubblica [C.SREPU]	L3	9x5	65.378,13			65.378,13	-
105	PAT	C.SRETI	Direzione Generale	Elenco telefonico PAT [C.SRETI]	L4	24x7	2.888,14			2.888,14	-
106	PAT	C.SRETW	Direzione Generale	Elenco telefonico PAT (internet) [C.SRETW]	L4	24x7	2.534,88			2.534,88	-
107	PAT	C.SRFAM	Dip. salute e solidarietà sociale	FAM Pacchetto famiglia [C.SRFAM]	L3	9x5	45.365,18			45.365,18	-
108	PAT	C.SRFAS	Dip. affari finanziari	Fattura attiva	L4	9x5	23.545,00			23.545,00	SK 09
109	PAT	C.SRFDE	Dip. affari finanziari	FDE Contabilità dei funzionari delegati [C.SRFDE]	L3	9x5	44.779,47			44.779,47	-
110	CULT	C.SRFGT	Dip. della conoscenza	FGT Borse studio e prestiti d'onore Fondo Giovani [C.SRFGT]	L3	9x5	27.610,93			27.610,93	-
111	PAT	C.SRFIA	Dip. territorio, agricoltura,	Fascicolo integrato degli acquedotti	L3	9x5	50.879,20			50.879,20	-
112	PAT	C.SRFIR.OTP	Direzione Generale	Firma Remota	L4	14x6	47.628,59			47.628,59	-
113	PAT	C.SRGBI	Dip. infrastrutture e mobilità	Gestione Beni Immobili	L4	9x5	31.533,00			31.533,00	sk 33
114	PAT	C.SRGCD	Dip. organizzazione personale aff.	Gestione competenze dipendenti	L3	9x5	31.000,00			31.000,00	-
115	PAT	C.SRGCF	Dip. affari finanziari	GCF Gestione contabile e finanziaria PAT [C.SRGCF]	L4	9x5	7.925,46			7.925,46	-
116	PAT	C.SRGCV	Dip. protezione civile	GCV Sistema gestione campagne siti valanghivi [C.SRGCV]	L4	9x5	4.778,06			4.778,06	-
117	PAT	C.SRGDC	Dip. organizzazione personale aff.	Gestione concorsi	L4	9x5	12.760,00			12.760,00	-
118	PAT	C.SRGDS	Dip. territorio, agricoltura,	GDS Geodatabase e upload [C.SRGDS]	L3	9x5	9.904,79			9.904,79	-
119	PAT	C.SRGEP	Dip. affari finanziari	GEP Gestione pratiche [C.SRGEP]	L4	9x5	10.862,76			10.862,76	-
120	CULT	C.SRGMM	Dip. cultura, turismo,	GMM Sistema di gestione del repository degli oggetti multimediali	L3	24x7	71.160,96			71.160,96	-
121	PAT	C.SRGVC	Dip. sviluppo economico e lavoro	GVC Gestione vigilanza cooperative [C.SRGVC]	L3	9x5	32.461,52			32.461,52	-
122	PAT	C.SRHOS.WinASSO	Dip. infrastrutture e mobilità	Hosting WinASSO Motorizzazione Civile M24SEDEIT	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	-
123	PAT	C.SRHOS.626alfagest	Direzione Generale	Hosting Sicurezza 626 Alfagest HOST61	L4	24x7	1.530,00			1.530,00	-
124	PAT	C.SRHOS.APAC_Pubb_gare	Direzione Generale	Hosting Hosting APAC Pubblicazione Gare	L4	24x7	1.870,00			1.870,00	sk 36
125	PAT	C.SRHOS.AOPACCESS	Dip. infrastrutture e mobilità	Hosting AOP per DB Access Russo [ex C.SRHOS.PROJECT] HOST06	L4	24x7	2.520,00			2.520,00	sk 36
126	PAT	C.SRHOS.apprendisti	Dip. sviluppo economico e lavoro	Hosting Gestione apprendisti Agenzia del Lavoro ITASMA	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	-
127	PAT	C.SRHOS.Aapie	Dip. sviluppo economico e lavoro	Housing Osservatorio Energia	L4	24x7	1.560,00			1.560,00	-
128	PAT	C.SRHOS.BMSPonti	Dip. infrastrutture e mobilità	Hosting BMSPonti [C.SRHOS.BMSPonti] ITAS15 + DBBMS	L4	24x7	6.500,00			6.500,00	-
129	PAT	C.SRHOS.Co2	Direzione Generale	Riduzione emissioni di CO2 nella ristorazione collettiva	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	-
130	PAT	C.SRHOS.DBCivilia	Dip. protezione civile	Hosting Dbcivilia (host73 host74 dbserver)	L4	24x7	2.030,00			2.030,00	sk 36
131	PAT	C.SRHOS.DBDS	Direzione Generale	Hosting DB per DocSupport [C.SRHOS.DBDS]	L4	24x7	1.180,00			1.180,00	-
132	PAT	C.SRHOS.Dormitorio	Dip. salute e solidarietà sociale	Hosting non gestito per applicazione Dormitorio - Servizio Politiche Sociali	L4	24x7	1.030,00			1.030,00	-
133	PAT	C.SRHOS.DSSC	Direzione Generale	Hosting Gestione documenti di spesa per Servizio Civile [C.SRHOS.DSSC]	L4	24x7	0,00		30/6/17	0,00	sk 36
134	PAT	C.SRHOS.ESPERTO	Direzione Generale	Hosting Progetto Esperto HOST71 HOST72 HOST75	L4	24x7	6.570,00			6.570,00	-
135	PAT	C.SRHOS.familyintrentino.it	Direzione Generale	Hosting Sito web familyintrentino.it [C.SRHOS.familyintrentino.it] ITAS6Y	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	-

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
136	PAT	C.SRHOS.FESR	Direzione Generale	Hosting Fondo Sociale Europeo FESR HOST90 HOST89 HOST87	L4	24x7	4.580,00			4.580,00	-
137	PAT	C.SRHOS.FormPr ofessionale	Direzione Generale	Hosting Formazione Professionale FSE HOST66 HOST67 HOST76 HOST84	L4	24x7	11.650,00			11.650,00	-
138	PAT	C.SRHOS.GAAV	Dip. protezione civile	Hosting Gestione Anagrafica Associazioni di Volontariato	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	-
139	PAT	C.SRHOS.Gestio neRifiuti	Agenzia per la depurazione	Hosting ADEP (host54)	L4	24x7	2.310,00			2.310,00	-
140	PAT	C.SRHOS.IEAM	Direzione Generale	Hosting INFOR EAM [C.SRHOS.IEAM] PATASL8 ATWWL2 EAM EAMPRT	L4	24x7	4.720,00			4.720,00	-
141	PAT	C.SRHOS.investr entino	Direzione Generale	Hosting investtrentino.it [C.SRHOS.investtrentino] HOUSA2	L4	24x7	0,00		28/2/17	0,00	sk 36
142	PAT	C.SRHOS.investr entino nuovo	Direzione Generale	Hosting investtrentino.it [C.SRHOS.investtrentino] HOSTAF	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	sk 36
143	PAT	C.SRHOS.iprase	Dip. della conoscenza	Hosting IPRASE HOST47 HOST48	L4	24x7	1.560,00			1.560,00	-
144	PAT	C.SRHOS.meteot rentino	Direzione Generale	Hosting meteotrentino.it HOST78 HOST77	L4	24x7	3.550,00			3.550,00	-
145	PAT	C.SRHOS.meteot rentino new	Direzione Generale	Hosting meteotrentino.it HOSTA0	L4	24x7	1.030,00			1.030,00	-
146	PAT	C.SRHOS.Minora nzeLinguistiche	Dip. affari istituzionali e	Hosting Minoranze linguistiche HOST49 HOST50	L4	24x7	3.060,00			3.060,00	-
147	PAT	C.SRHOS.Misura toriPortata	Dip. protezione civile	Server Web Progetto PGUAP	L4	24x7	1.530,00			1.530,00	-
148	PAT	C.SRHOS.Mobile Kat	Dip. organizzazione personale aff.	Hosting MOBILEKat [C.SRHOS.MOBILEKat] HOST18	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	-
149	PAT	C.SRHOS.Postel	Direzione Generale	Hosting Postel [C.SRHOS.POSTEL] HOST93	L4	24x7	1.530,00			1.530,00	-
150	PAT	C.SRHOS.Pressvi ew	Dip. cultura, turismo,	Hosting PressView HOST15	L4	24x7	4.630,00			4.630,00	-
151	PAT	C.SRHOS.Prezzia rioPAT	Direzione Generale	Hosting Elenco Prezzi PAT HOST63	L4	24x7	1.530,00			1.530,00	-
152	PAT	C.SRHOS.Radar Metview	Dip. protezione civile	Hosting Radar e Metview [C.SRHOS.RadarMetview] ITAS3Y	L4	24x7	1.870,00			1.870,00	-
153	PAT	C.SRHOS.RILEVT ARGHE	Dip. infrastrutture e mobilità	Hosting servizio gestione targhe	L4	24x7	1.870,00			1.870,00	-
154	PAT	C.SRHOS.statisti caweb	Direzione Generale	Hosting statistica web [C.SRHOS.statisticaweb] PATWW9E	L4	24x7	2.360,00			2.360,00	-
155	PAT	C.SRHOS.TMWK	Dip. protezione civile	Hosting Time & Work - TV client assenze Vigili del Fuoco ITASMI +	L4	24x7	6.500,00			6.500,00	-
156	PAT	C.SRHOS.Traspo rtiEccezionali	Dip. infrastrutture e mobilità	Hosting Trasporti Eccezionali HOST14	L4	24x7	1.030,00			1.030,00	-
157	PAT	C.SRHOS.UP CRM	Dip. protezione civile	Hosting UP CRM (host86)	L4	24x7	1.030,00			1.030,00	-
158	PAT	C.SRHOU.CAIMA N	Dip. protezione civile	Appl.Srv OracleDev Nucleo Elicotteri (+ licenze e supp.sistemistico) HOUS63 +	L4	24x7	6.500,00			6.500,00	-
159	PAT	C.SRHOU.CtrIAc cessiPAT	Direzione Generale	Housing Controllo Accessi PAT PATAS9E	L4	24x7	13.698,00			13.698,00	-
160	PAT	C.SRHOU.Cumul us	Direzione Generale	Cumulus - M13SEDEIT	L4	24x7	2.166,00			2.166,00	-
161	PAT	C.SRHOU.Dbges tionestrade	Dip. infrastrutture e mobilità	DB Oracle - Gestione Strade (+ licenze e supp.sistemistico) PATDB90	L4	24x7	6.500,00			6.500,00	-
162	PAT	C.SRHOU.Gestio neStrade	Dip. infrastrutture e mobilità	Housing Gestione strade HOUS57	L4	24x7	4.236,00			4.236,00	-
163	PAT	C.SRHOU.ICEF.A	Direzione Generale	Database Server Progetto ICEF (2 server: hous77)	L4	24x7	3.790,50			3.790,50	-
164	PAT	C.SRHOS.ICEF.D B	Direzione Generale	Database Server Progetto ICEF (1 server fisico)	L4	24x7	7.000,00			7.000,00	sk 36
165	PAT	C.SRHOU.ICEF.B	Direzione Generale	Application Server Applicazione ICEF (2 server: hous76 hous78)	L4	24x7	4.332,00			4.332,00	-
166	PAT	C.SRHOU.INAZm ontana	Dip. territorio, agricoltura,	Housing INAZ Servizio Sistem. Montana HOUS19(FINO A LUGLIO 2016) +	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
167	PAT	C.SRHOU.iprase	Dip. della conoscenza	Housing IPRASE	L4	24x7	13.698,00			13.698,00	-
168	PAT	C.SRHOU.meteo trentino	Dip. protezione civile	Housing meteotrentino.it HOUSA1, HOUS85	L4	24x7	6.456,00			6.456,00	-
169	PAT	C.SRHOU.MITRI S	Dip. infrastrutture e mobilità	Progetto MITRIS -hous3a	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
170	PAT	C.SRHOU.Monitora	Dip. della conoscenza	Monitora - Web, application e DB server (+ supp.sistemistico e presidio)	L4	24x7	3.435,16		31/12/17	0,00	sk 36
171	PAT	C.SRHOU.PATAcquepubbliche	Dip. territorio, agricoltura,	Housing PAT Servizio Acque pubbliche HOUS21	L4	24x7	3.662,00			3.662,00	-
172	PAT	C.SRHOU.PATdomino	Direzione Generale	Housing PAT Domino HOUS11	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
173	PAT	C.SRHOU.Projectserver	Dip. infrastrutture e mobilità	Application Server Microsoft Project Server 2007 PAT - hous69	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
174	PAT	C.SRHOU.ProlaQ	Dip. cultura, turismo,	Server housing LATIF -hous89	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
175	PAT	C.SRHOU.SistemaInformativoSta	Direzione Generale	Sistema Informativo Statistico -housa9	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
176	PAT	C.SRHOU.SQLServer	Direzione Generale	SQL Server Servizi PAT (+ licenze e supporto sistemistico) PATDBLO	L4	24x7	6.500,00			6.500,00	-
177	PAT	C.SRHOU.SqlServerDAF	Dip. affari finanziari	Housing DB SQL Server Dip.Affari Finanziari iG. Manfrini -hous91	L4	24x7	2.166,00			2.166,00	-
178	PAT	C.SRHOU.Stem	Dip. territorio, agricoltura,	Housing STEM	L4	24x7	4.728,00			4.728,00	-
179	PAT	C.SRHOU.SUAP	Dip. territorio, agricoltura,	Server housing SUAP - hous93	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
180	PAT	C.SRHOU.TPOS	Dip. organizzazione personale aff.	Application Server Spider Web - TPOS - Intranet (2 server: hsit01 hsit02)	L4	24x7	4.632,00			4.632,00	-
181	PAT	C.SRHOU.TRENTAGRADI	Dip. cultura, turismo,	Housing Trentagradi HOUS45	L4	24x7	6.488,00			6.488,00	-
182	PAT	C.SRHOU.HELIOS	Direzione Generale	Server Web CentroFreccia-Valutazione sociale-TrentinoAgricoltura-	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
183	PAT	C.SRHOU.YMIR	Direzione Generale	YMIR - Rete sociale per il Trentino - hous65	L4	24x7	2.466,00			2.466,00	-
184	PAT	C.SRICF	Direzione Generale	Gestione ICEF [C.SRICF]	L2	14x6	259.678,94	1/10/18		64.919,74	SK 15
185	PAT	C.SRIDC	Dip. sviluppo economico e lavoro	Impianti di distribuzione dei carburanti	L4	9x5	15.000,00			15.000,00	-
186	PAT	C.SRIET	Dip. territorio, agricoltura,	IET Interfaccia Economico Territoriale [C.SRIET]	L3	9x5	36.214,81			36.214,81	-
187	PAT	C.SRIMM	Dip. salute e solidarietà sociale	IMM Sportello on-line immigrati [C.SRIMM]	L4	9x5	3.901,79			3.901,79	-
188	PAT	C.SRIOP	Direzione Generale	IOP Portale IoP (Io Provincia) [C.SRIOP]	L3	24x7	231.675,37			231.675,37	-
189	PAT	C.SRIPE	Dip. organizzazione personale aff.	Servizio "Cedolini/denunce e gestione HR"	L3	14x6	2.069.040,00			2.069.040,00	SK 01
190	PAT	C.SRL4S	Direzione Generale	LOD4STAT Dati aperti e linkati della Statistica	L4	24x7	23.572,00			23.572,00	-
191	PAT	C.SRLID	Dip. protezione civile	LIDAR Modello digitale del territorio	L3	24x7	34.576,90		30/4/18	11.525,63	sk 30
192	PAT	C.SRLIQ	Dip. affari finanziari	LIQ Liquidazione informatica / Firma digitale [C.SRLIQ]	L2	14x6	124.572,67			124.572,67	-
193	PAT	C.SRLOG	Direzione Generale	Raccolta e gestione log (RSA Envision) [C.SRLOG]	L4	24x7	38.375,75			38.375,75	-
194	PAT	C.SRMI2	Dip. affari finanziari	Mandato informatico PAT [C.SRMI2]	L2	14x6	113.060,00			113.060,00	sk 24
195	PAT	C.SRMLC	Dip. affari istituzionali e	MLC Monitoraggio legislativo e conferenze [C.SRMLC]	L3	9x5	55.209,27			55.209,27	-
196	PAT	C.SRMOD	Dip. salute e solidarietà sociale	MOD MuoverSi mobilità disabili [C.SRMOD]	L3	24x7	17.375,04			17.375,04	-
197	CULT	C.SRMOU	Dip. cultura, turismo,	MOU Mouseia - SI museale [C.SRMOU]	L4	9x5	15.835,53			15.835,53	-
198	PAT	C.SRMUE	Direzione Generale	MUE Gestione mutui edilizia [C.SRMUE]	L3	9x5	25.207,04			25.207,04	-
199	PAT	C.SRNET	Direzione Generale	SIRENET Portali Istituzionali PAT [C.SRNET PIP - PPCC - PROCIV]	L2	24x7	113.185,94			113.185,94	-
200	PAT	C.SROGC	Dip. territorio, agricoltura,	Servizi interoperabilità WMS-WFS	L3	9x5	5.738,62			5.738,62	-
201	PAT	C.SROLP	Dip. infrastrutture e mobilità	Osservatorio Lavori Pubblici [C.SROLP]	L3	24x7	51.141,22			51.141,22	-
202	PAT	C.SRPAF	Dip. cultura, turismo,	Gestione patenti funiviarie [C.SRPAF]	L4	9x5	9.840,59			9.840,59	-
203	ENTI	C.SRPAL	Direzione Generale	Portale autonomie locali [C.SRPAL]	L4	24x7	19.314,43			19.314,43	-

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
204	PAT	C.SRPAR	Dip. affari finanziari	PARIX Piattaforma di Accesso al Registro Imprese [C.SRPAR]	L3	24x7	66.735,81			66.735,81	-
205	CULT	C.SRPCT	Dip. cultura, turismo,	PCT Portale della cultura [C.SRPCT]	L3	24x7	0,00		31/3/17	0,00	sk 30
206	PAT	C.SRPDC	Direzione Generale	Partecipazione democratica cittadini	L4	24x7	58.243,00			58.243,00	-
207	PAT	C.SRPDG	Direzione Generale	Programma gestione annuale PAT [C.SRPDG]	L4	9x5	8.390,02			8.390,02	-
208	PAT	C.SRPEC.PAT	Direzione Generale	PEC PAT Posta Elettronica Certificata PAT [C.SRPEC.PAT]	L2	24x7	21.000,00			21.000,00	-
209	PAT	C.SRPGP	Dip. organizzazione personale aff.	PGP Permessi e giustificativi PAT [C.SRPGP]	L3	14x6	117.140,42			117.140,42	-
210	PAT	C.SRPI3	Direzione Generale	PI3 Protocollo federato [C.SRPI3]	L1	24x7	355.709,16			355.709,16	-
211	PAT	C.SRPLO	Direzione Generale	PLO Gestione protocollo [C.SRPLO]	L3	14x6	4.176,00			4.176,00	-
212	PAT	C.SRPOZ	Dip. territorio, agricoltura,	POZ Gestione pozzi [C.SRPOZ]	L3	9x5	34.231,13			34.231,13	-
213	PAT	C.SRPPP	Dip. affari finanziari	SRPPP Portale Provinciale Pagamenti	L2	24x7	50.000,00			50.000,00	sk 37
214	PAT	C.SRPRM	Direzione Generale	NUOVO MIW-MOW Procedimenti e modulistica	L4	24x7	21.678,99	1/1/18		21.678,99	sk 35
215	PAT	C.SRMIW	Direzione Generale	MIW Modulistica PAT internet [C.SRMIW]	L4	24x7	0,00		31/12/17	0,00	sk 30
216	PAT	C.SRMOW	Direzione Generale	Modulistica PAT intranet [C.SRMOW]	L4	9x5	0,00		31/12/17	0,00	sk 30
217	PAT	C.SRPST	Direzione Generale	Portale ufficio stampa	L2	24x7	29.616,00			29.616,00	-
218	PAT	C.SRPTN	Direzione Generale	Nuovo portale istituzionale	L2	24x7	13.574,00			13.574,00	-
219	SCU	C.SRRAV	Dip. della conoscenza	Autovalutazione istituto	L3	14X6	32.530,00			32.530,00	-
220	PAT	C.SRRCE	Dip. organizzazione personale aff.	Repository collaboratori esterni [C.SRRCE]	L4	9x5	15.284,58			15.284,58	SK 02
221	SCU	C.SRRED	Dip. della conoscenza	RED Registro Docenti [C.SRRED]	L2	24x7	26.415,35			26.415,35	-
222	PAT	C.SRREM	Dip. infrastrutture e mobilità	REM Gestione beni immobili [C.SRREM]	L3	9x5	81.993,39			81.993,39	-
223	PAT	C.SRRIM	Dip. organizzazione personale aff.	RIP/RIM Rilevazione presenze [C.SRRIM]	L3	14x6	93.084,06			93.084,06	-
224	PAT	C.SRRIV.ADL	Dip. sviluppo economico e lavoro	Servizi per Agenzia del Lavoro (Dimension)	L4	NA	2.530,00			2.530,00	SK 19
225	PAT	C.SRRIV.CIVIL	Dip. infrastrutture e mobilità	Servizio Manutenzione sw Civil Design - Digicorp	L4	NA	1.450,00			1.450,00	-
226	PAT	C.SRRIV.ELLE3	Dip. organizzazione personale aff.	Gestione ELLE3	L4	NA	0,00		31/12/17	0,00	sk 30
227	PAT	C.SRRIV.FAMILY AUDIT	Direzione Generale	Servizio Family Audit e lavoro (www.familyaudit.org)	L4	NA	0,00		31/12/17	0,00	SK 13
228	PAT	C.SRRIV.INAZ	Dip. territorio, agricoltura,	Canone manutenzione INAZ s.r.l.	L4	NA	17.892,58			17.892,58	sk 29
229	SCU	C.SRRIV.IPRASE	Dip. della conoscenza	IPRASE	L4	NA	12.000,00			12.000,00	-
230	PAT	C.SRRIV.TRASEC C	Dip. infrastrutture e mobilità	Servizio Trasporti eccezionali	L4	24x7	12.412,02			12.412,02	-
231	PAT	C.SRRSW	Direzione Generale	Rassegna stampa web PAT [C.SRRSW]	L3	9x5	1.799,54			1.799,54	sk 04
232	PAT	C.SRSA1	Dip. affari finanziari	SA1 ERP Trentino Riscossioni [C.SRSA1]	L3	14x6	70.478,97			70.478,97	-
233	SCU	C.SRSAA	Dip. della conoscenza	SAA Anagrafica Unica Alunni [C.SRSAA]	L2	14x6	104.074,80			104.074,80	-
234	SCU	C.SRSAE	Dip. della conoscenza	SAE Anagrafe entità [C.SRSAE]	L4	9x5	22.414,59			22.414,59	-
235	PAT	C.SRSAZ	Dip. sviluppo economico e lavoro	SAZ Visite ispettive Agenzia del Lavoro [C.SRSAZ]	L4	9x5	30.194,06			30.194,06	-
236	CULT	C.SRSBC	Dip. cultura, turismo,	SBC SI Beni Culturali [C.SRSBC]	L3	14x6	117.882,34			117.882,34	-
237	PAT	C.SRSDW	Dip. territorio, agricoltura,	SDW SUAP-Web [C.SRSDW]	L3	24x7	21.830,15			21.830,15	-

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
238	SCU	C.SRSED	Dip. della conoscenza	SED Anagrafe Edilizia Scolastica [C.SRSED]	L3	9x5	19.023,70			19.023,70	-
239	PAT	C.SRSFP	Direzione Generale	SFP Veicolazione flussi dati di finanza pubblica [C.SRSFP]	L4	9x5	6.861,49		31/12/17	0,00	-
240	SCU	C.SRSG1	Dip. della conoscenza	SG1 Nomine personale ATA [C.SRSG1]	L2	14x6	29.280,26			29.280,26	-
241	SCU	C.SRSG2	Dip. della conoscenza	SG2 Mobilità personale ATA [C.SRSG2]	L3	9x5	12.908,94			12.908,94	-
242	SCU	C.SRSGA	Dip. della conoscenza	SGA Scuola Gestione Alunni [C.SRSGA]	L2	14x6	421.962,42			421.962,42	-
243	PAT	C.SRSGF	Dip. affari finanziari	Fatturazione elettronica	L3	24x7	79.721,00			79.721,00	-
244	SCU	C.SRSGG	Dip. della conoscenza	SGG Gestione Graduatorie [C.SRSGG]	L2	14x6	95.124,55			95.124,55	-
245	SCU	C.SRSGM	Dip. della conoscenza	SGM Gestione Mobilità Personale [C.SRSGM]	L3	9x5	25.076,00			25.076,00	-
246	PAT	C.SRSGW	Dip. cultura, turismo,	Modulo catalogazione - polo locale SIGEC	L4	14x6	31.528,00			31.528,00	-
247	PAT	C.SRSIL	Dip. sviluppo economico e lavoro	SI Agenzia Del Lavoro [C.SRSIL]	L2	24x7	33.484,96			33.484,96	SK 21
248	PAT	C.SRSIV	Dip. organizzazione personale aff.	SIV Valutazione personale PAT [C.SRSIV]	L3	9x5	52.207,70		28/2/18	8.701,28	sk 30
249	SCU	C.SRSMA	Dip. della conoscenza	SMA Materne Gestione Alunni [C.SRSMA]	L3	24x7	37.102,77			37.102,77	-
250	SCU	C.SRSMF	Dip. della conoscenza	SMF Materne: gestione formazione [C.SRSMF]	L3	9x5	8.680,15			8.680,15	-
251	SCU	C.SRSMG	Dip. della conoscenza	SMG Materne: graduatoria [C.SRSMG]	L2	9x5	46.699,36			46.699,36	-
252	SCU	C.SRSMO	Dip. della conoscenza	SMO Materne: Gest. organiz. e piano annuale [C.SRSMO]	L3	9x5	36.522,52			36.522,52	-
253	CULT	C.SRSMU	Dip. cultura, turismo,	SMU SI Scuole Musicali [C.SRSMU]	L3	24x7	14.089,71			14.089,71	-
254	PAT	C.SRSOB	Dip. affari finanziari	SOB Contabilità finanziaria PAT [C.SRSOB]	L3	9x5	14.500,00			14.500,00	-
255	PAT	C.SRSOC	Dip. territorio, agricoltura,	Sistema operativo contabile APPAG [C.SRSOC]	L3	9x5	2.303,79			2.303,79	-
256	SCU	C.SRSOD	Dip. della conoscenza	SOD Gestione Organici Insegnanti [C.SRSOD]	L3	9x5	12.532,50			12.532,50	-
257	PAT	C.SRSOL	Direzione Generale	SRSOL solidarietà internazionale	L4	24x7	538,00			538,00	-
258	PAT	C.SRSPG	Dip. protezione civile	SPG Portale Geocartografico [C.SRSPG]	L2	24x7	32.518,14			32.518,14	-
259	PAT	C.SRSPL	Direzione Generale	SPL Polizia Locale [C.SRSPL]	L4	14x6	15.158,09		31/12/17	0,00	sk 30
260	PAT	C.SRSPS	Dip. salute e solidarietà sociale	SPS Siti web - area politiche sociali [C.SRSPS]	L3	24x7	59.087,13			59.087,13	-
261	PAT	C.SRSPW	Direzione Generale	SPW Strutture provinciali web sirenet [C.SRSPW]	L4	24x7	4.084,61			4.084,61	-
262	PAT	C.SRSSA	Dip. salute e solidarietà sociale	Autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali [C.SRSSA]	L4	9x5	63.771,90			63.771,90	SK 22
263	PAT	C.SRSSA	Dip. salute e solidarietà sociale	Autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali [C.SRSSA]-funzioni aggiuntive	L4	9x5	31.885,96	1/7/18		15.942,98	SK 22
264	PAT	C.SRSTE	Direzione Generale	STE Interventi di solidarietà ai trentini all'estero [C.SRSTE]	L3	24x7	12.475,64			12.475,64	-
265	PAT	C.SRSTU	Dip. cultura, turismo,	STU Sistema amministrativo del turismo [C.SRSTU]	L2	24x7	110.000,00			110.000,00	sk 32
266	PAT	C.SRSUA	Dip. territorio, agricoltura,	SUA Gestione domande di concessione [C.SRSUA]	L3	9x5	19.071,87			19.071,87	-
267	PAT	C.SRSWB nuovo	Direzione Generale	NUOVO appl. sportellisti pat C.SPI	L3	14x6	9.573,02	1/1/18		9.573,02	sk 38
268	PAT	C.SRSWB vecchio	Direzione Generale	Sportellisti PAT (web) [C.SRSWB]	L3	14x6	0,00		31/12/17	0,00	sk 38
269	PAT	C.SRSWG.CTP	Dip. territorio, agricoltura,	Pubblicazione CTP	L4	9x5	6.749,97			6.749,97	-
270	PAT	C.SRSWG.PRGC DV	Dip. territorio, agricoltura,	Pubblicazione PRG	L4	9x5	0,00		30/5/17	0,00	sk 30

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
271	PAT	C.SRSWG.PUP	Dip. territorio, agricoltura,	PUP (piano urbanistico provinciale)	L4	9x5	9.359,28		31/12/17	0,00	sk 30
272	CULT	C.SRTCUCU	Dip. cultura, turismo,	TCU Valorizzazione cultura [C.SRTCUCU]	L3	24x7	33.134,87			33.134,87	-
273	PAT	C.SRTIN	Direzione Generale	TIN Indice nati in Trentino 1815-1923 [C.SRTIN]	L4	24x7	30.869,73			30.869,73	-
274	PAT	C.SRTLMD	Direzione Generale	Telemaco [C.SRTLMD]	L3	24x7	85.500,00			85.500,00	-
275	PAT	C.SRTRI	Dip. affari finanziari	Portale Trentino Riscossioni	L4	24x7	53.319,85			53.319,85	-
276	PAT	C.SRUMG	Dip. territorio, agricoltura,	Gestioni utenti motori agricoli [C.SRUMG]	L4	9x5	13.983,78			13.983,78	-
277	PAT	C.SRVDT	Dip. organizzazione personale aff.	VDT Rilevazione attività videoterminale [C.SRVDT]	L3	24x7	14.908,46			14.908,46	-
278	VIVO	C.SRVIV	Dip. della conoscenza	Vivoscuola [C.SRVIV]	L3	24x7	0,00		31/12/17	0,00	sk 30
279	VIVO	C.SRVIV.New	Dip. della conoscenza	Vivoscuola [C.SRVIV.New]	L3	24x7	36.000,00	1/1/18		36.000,00	sk 25
280	PAT	C.SRVTF	Dip. territorio, agricoltura,	VTF Verbali di trasgressione foreste [C.SRVTF]	L4	9x5	881,88			881,88	-
281	PAT	C.SRVTR	Dip. territorio, agricoltura,	VTR Verbali di trasgressione foreste [C.SRVTR]	L3	9x5	22.491,83			22.491,83	-
282	PAT	C.SRVVF	Dip. protezione civile	VVF Automezzi e patenti vigili del fuoco [C.SRVVF]	L3	9x5	14.810,08			14.810,08	-
283	PAT	C.SRWAV	Direzione Generale	CONIT per sistema WAV-WebArkVideo	L3	9x5	3.500,00			3.500,00	-
284	PAT	C.SRWTD	Dip. cultura, turismo,	Data warehouse del turismo [C.SRWTD]	L4	9x5	55.176,85			55.176,85	-
285	PAT	C.SSIDI	Dip. territorio, agricoltura,	SIDI Sistema Informativo Derivazioni Idriche	L3	9x5	31.819,56			31.819,56	-
286	PAT	C.SRDWE	Dip. affari finanziari	Servizio DWE - Reportistica e-proc	L3	9x5	10.000,00			10.000,00	-
287	PAT	New.HD.Livello1	Direzione Generale	Riduzione servizio HD 1° livello			0,00			0,00	-
288	PAT	New.Hyperion	Direzione Generale	Servizio Hyperion	L3	9x5	66.025,00			66.025,00	-
289	PAT	New.Servizi	Nuovi servizi	Entrata in esercizio nuovi servizi			159.089,58			159.089,58	-
290	0	Ulteriori New.Servizi	0	Ulteriori New.Servizi 2017			0,00			0,00	-
291	PAT	Nuovo C.SR-STEM	Dip. territorio, agricoltura,	Sistema Trattamento dati fotogrammetrici			55.000,00	1/7/18		27.500,00	sk 26
292	PAT	Nuovo C.SR-01	Direzione Generale	Registro provinciale delle cariche e scadenze dei mandati c.sr-01	L4	24x7	7.500,00	1/1/18		7.500,00	sk 35
293	PAT	Nuovo C.SR-04	Direzione Generale	Gestione collaudatori	L4	24x7	7.500,00	1/1/18		7.500,00	sk 35
294	PAT	Nuovo C.SRETP	Dip. territorio, agricoltura,	Elenco Telematico Professionisti			21.264,00			21.264,00	-
295	PAT	Nuovo C.SR-PARER	Direzione Generale	Servizi professionali supporto conservazione digitale			75.168,00			75.168,00	-
296	PAT	C.SRCEP v1	Dip. affari finanziari	Contabilità economico patrimoniale (1 rilascio + rilascio aggiuntivo)	L3	14x6	41.400,00			41.400,00	sk 35
297	PAT	Nuovo C.SR -OA	Direzione Generale	Servizio assistenza Office Automation	L4	9x5	13.000,00			13.000,00	-
298	PAT	Nuovo Family Card	Direzione Generale	Family Card	L4	24x7	4.461,50			4.461,50	sk 35
299	PAT	C.SRSG3	Dip. della conoscenza	Nomine prov. Personale ATA	L3	9x5	2.346,00	1/1/18		2.346,00	-
300	PAT	Hosting Clesius	Direzione Generale	Hosting Clesius	L4	24x7	0,00			0,00	sk 36
301	PAT	C.SRGDB.MASTER	Dip. territorio, agricoltura,	Geodatabase di Stazione Free (Servizio MASTER)			3.350,00			3.350,00	-
302	PAT	C.SRGDB.ADEP	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Agenzia per la depurazione)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
303	PAT	C.SRGDB.APPA	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (APPA)			1.252,00			1.252,00	sk 28
304	PAT	C.SRGDB.APRIE	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (APRIE)			1.252,00			1.252,00	sk 28

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
305	PAT	C.SRGDB.AVA	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Servizio Autorizzazione e Valutazioni)			1.252,00			1.252,00	sk 28
306	PAT	C.SRGDB.BCU (Beni Culturali)	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Beni Culturali)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
307	PAT	C.SRGDB.CAT	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Catasto)			1.252,00			1.252,00	sk 28
308	PAT	C.SRGDB.FOR	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Foreste)			1.252,00			1.252,00	sk 28
309	PAT	C.SRGDB.GEO	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Geologico)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
310	PAT	C.SRGDB.GST	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Gestione Strade)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
311	PAT	C.SRGDB.PSR	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Politiche Sviluppo Rurale)			1.252,00			1.252,00	sk 28
312	PAT	C.SRGDB.SBM	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Bacini Montani)			1.252,00			1.252,00	sk 28
313	PAT	C.SRGDB.SMI	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Servizio Minerario)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
314	PAT	C.SRGDB.SOVA	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Sostegno Occupazionale Valorizzazione)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
315	PAT	C.SRGDB.SPR	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Protezione Civile)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
316	PAT	C.SRGDB.SSAP	Dip. territorio, agricoltura,	GeoDB Stazione Free (Servizio Sviluppo Sostenibile e Aree Protette)			1.252,00	1/4/18		939,00	sk 28
317	PAT	C.SRWGT	Dip. territorio, agricoltura,	WebGIS Trasversale			31.451,00			31.451,00	-
318	PAT	C.SRAGOL	Dip. territorio, agricoltura,	ArcGIS On line			7.061,83			7.061,83	-
319	PAT	C.SRMBK	Dip. organizzazione personale aff.	MobileKat			10.000,00			10.000,00	SK 16
320	PAT	C.SIBAM	Dip. territorio, agricoltura,	Sistema Informativo Bacini Montani			5.314,58			5.314,58	-
321	PAT	C.SRDAM	Dip. territorio, agricoltura,	DAM Dati di monitoraggio ed ambientali per l'APPA			5.000,00			5.000,00	-
322	PAT	C.SRHKT	Dip. organizzazione personale aff.	Historical KAT			18.000,00			18.000,00	-
323	PAT	C.SRHOS.APPA_LABORATORIO 1	Direzione Generale	Hosting APPA_LABORATORIO (HOSTAM, HOSTAN)	L4	24x7	2.060,00			2.060,00	sk 36
324	PAT	C.SRHOS.APPA_LABORATORIO 2	Direzione Generale	Hosting APPA_LABORATORIO (HOSTAO, HOSTAP, HOSTAQ)	L4	24x7	2.340,00			2.340,00	sk 36
325	PAT	C.SRHOS.CLIMATLAS	Dip. protezione civile	Hosting migrazione applicativo Climatlas	L4	24x7	3.050,00			3.050,00	sk 36
326	PAT	C.SRHOS.BACINI MONTANI	Direzione Generale	Hosting gestito per applicazione gestione magazzino del Serv. Bacini Montani M02SEDEIT	L4	24x7	1.870,00			1.870,00	-
327	PAT	C.SRHOS.FormPofessionale	Direzione Generale	Hosting Formazione Professionale FSE HOSTA2	L4	24x7	1.530,00			1.530,00	-
328	PAT	C.SRHOS.Geologico	Direzione Generale	Hosting Oracle Geologico HOST99	L4	24x7	1.030,00			1.030,00	-
329	PAT	C.SRHOS.LABORATORIOGEOTECNICO	Direzione Generale	Hosting virtuale non gestito per il Sistema Informativo del Laboratorio Geotecnico HOSTA3	L4	24x7	2.520,00			2.520,00	-
330	PAT	C.SRHOS.meteotrentino nuovo	Direzione Generale	Hosting meteotrentino.it HOSTA4	L4	24x7	1.030,00			1.030,00	-
331	PAT	C.SRHOU.IMPIANTITERMICI	Dip. sviluppo economico e lavoro	Housing Gestione Impianti Termici HOUS33	L4	24x7	1.576,00			1.576,00	-
332	PAT	C.SRHOU.FormPofessionale	Direzione Generale	Housing Form. Professionale RIMANE SERVER HOUS64 FINO AL 31.12.16	L4	24x7	0,00		31/12/17	0,00	sk 36
333	PAT	C.SRFPT	Dip. affari finanziari	Flusso Finanza Trentina	L3	9x5	40.000,00			40.000,00	SK 08
334	PAT	C.SRHOS.LAB_PROVE_MATERIA LI	APOP - Serv. Opere Stradali	Hosting non gestito senza os per il sistema informativo del Laboratorio Prove Materiali (HOSTV-H)	L4	24x7	1.280,00			1.280,00	sk 36
335	PAT	Nuovo EGF	Direzione Generale	Estate giovani e famiglia (Agenzia per la Famiglia)	L4	24x7	2.300,00	1/1/18		2.300,00	SK 12

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - 2018

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
336	PAT	C.SRRIV.WinAss o	Dip. infrastrutture e mobilità	winasso- Motorizzazione Civile			3.759,00	1/1/18		3.759,00	sk 23
337	PAT	C.SRPPG	Dip. organizzazione personale aff.	Rilevazione presenze per CUE			5.878,00	1/1/18		5.878,00	SK 05
338	PAT	Nuovo SFD	Dip. salute e solidarietà sociale	Sportello senza fissa dimora	L4	24x7	5.990,00	1/6/18		3.494,17	sk 20
339	PAT	C.SROCE	Dip. affari istituzionali e	Osservatorio cantieri edili	L4	14x6	8.800,00	1/2/18		8.066,67	SK 17
340	PAT	C.SRBIP	Dip. salute e solidarietà sociale	Banca intersettoriale delle prestazioni	L4	9x5	13.859,86	1/1/18		13.859,86	SK 11
341	PAT	Nuovo SCUP	Direzione Generale	Servizio civile universale provinciale (Agenzia per la Famiglia)	L4	24x7	15.300,00	1/1/18		15.300,00	SK 18
342	PAT	C.SRSIIP	Dip. infrastrutture e mobilità	Gestione SIIP - Sistema Gestione Investimenti Pubblici applicaz.			46.000,00	1/7/18		23.000,00	sk 31
343	PAT	C.SRGVA	Dip. sviluppo economico e lavoro	Servizi per Agenzia del Lavoro	L4	24x7	27.026,00	1/1/18		27.026,00	sk 19
344	PAT	C.SRSIIP	Dip. infrastrutture e mobilità	Data center SIIP - Sistema Gestione Investimenti Pubblici Infrastruttura	L4	24x7	48.000,00	1/1/18		48.000,00	sk 31
345	PAT	C.SRHOS.GeoWS	Dip. infrastrutture e mobilità	Hosting virtuale non gestito con sistema operativo per GEOWORKS (layer GeoServer)	L4	24x7	2.520,00	1/1/18		2.520,00	sk 36
346	SCU	C.SRSEI	Dip. della conoscenza	Portale Dati Istruzione	L3	9x5	22.900,00	-2017		22.900,00	sk 41
Totale										13.982.312,40	

ALLEGATO 1 - Tabelle di dettaglio dei servizi e dei relativi corrispettivi - Previsione 2018

TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base - 2018

n.	Com	Codice	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
1	PAT	C02		Servizio QlikView			72.720,00			72.720,00	-
2	PAT	C03		Servizio IAG - Identity and access Government			284.686,60			284.686,60	-
3	PAT	C04		Servizio ArcGIS			83.400,00			83.400,00	-
4	PAT	C05		Servizio gestione licenze Autodesk			76.048,70			76.048,70	-
5	PAT	C061		Servizio gestione Client e Server periferici			1.274.700,00			1.274.700,00	SK 10
6	SCU	C062		Servizio gestione Client e Server periferici			153.400,00			153.400,00	SK 10
7	BIB	C063		Servizio gestione Client e Server periferici			54.100,00			54.100,00	SK 10
8	CAT	C152		Servizio gestione Client e Server periferici			112.200,00			112.200,00	SK 10
9	PAT	C071		Servizio Noleggio Operativo			1.140.390,00			1.140.390,00	SK 10
10	CAT	C072		Servizio Noleggio Operativo			79.200,00			79.200,00	SK 10
11	BIB	C073		Servizio Noleggio Operativo			4.800,00			4.800,00	SK 10
12	PAT	C08		Directory services (AD, File Server, Printer Server)			286.147,14			286.147,14	-
13	PAT	C09		Hosting da centralizzazione server			69.293,93			69.293,93	-
14	PAT	C10		Servizio di Storage e Backup			876.639,19			876.639,19	sk 39
15	PAT	C10b		Servizio di Storage e Backup - Aggiunte			29.600,00			14.800,00	sk 39
16	PAT	C11		Servizio Backup server periferici			19.360,00			19.360,00	-
17	PAT	C12		Servizi per la sicurezza (amministratori di sistema)			75.000,00			75.000,00	-
18	PAT	C13		Servizio server OS/390			250.918,44			250.918,44	-
19	PAT	C14		Servizio LDAP			32.708,67			32.708,67	-
20	CAT	C151		Catasto e Libro Fondiario - Infrastruttura			113.544,49			113.544,49	-
21	PAT	C16		Data Entry e Logistica			26.568,00			26.568,00	-
22	PAT	R01		Canoni driver ODBC-HIT - Software Products Italia			6.400,00			6.400,00	-
23	PAT	R02		Canoni licenze GUPTA - SIPAC			19.025,26			19.025,26	-
24	PAT	R03		Canoni licenze business objects			29.296,48			29.296,48	-
25	PAT	R07		Servizio di Business Intelligence SAS per ISPAT			100.600,00			100.600,00	-
26	PAT	R05		Canone manutenzione software Arc-Info			120.000,00			120.000,00	-
27	PAT	R06		Estensione contratto manutenzione server fuori garanzia e Man. hardware			56.237,68			56.237,68	-

ALLEGATO 1 - Tabelle di dettaglio dei servizi e dei relativi corrispettivi - Previsione 2018

TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base - 2018

n.	Com	Codice	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Canone annuo	Data avvio	Data cess.	Corrispettivo previsto 2018	SK rev.
28	PAT	X01		GESTIONE ABILITAZIONI SU DB GUPTA SQLBASE			3.173,64			3.173,64	-
29	PAT	X02		Servizio gestione tabelle comuni			5.000,00			5.000,00	-
30	PAT	X04		Servizio sicurezza posti di lavoro			50.000,00			50.000,00	-
31	PAT	X05		Servizio gestione SMS			27.000,00			27.000,00	sk 03
32	PAT	X08		IDOCUM.1 - Infrastruttura supporto procedimenti amm.vi			30.200,00			30.200,00	-
33	PAT	X09		EZP-infrastruttura enterprise EZ PUBLISH			135.000,00			135.000,00	-
34	PAT	0		hosting enti locali			115.000,00			115.000,00	sk 34
Totale										5.797.558,22	

PGES 2018 - PREVISIONE	ANNO 2018
	Previsione
SERVIZI APPLICATIVI ED A VOLUME	13.982.312,40
SERVIZI INFRASTRUTTURALI DI BASE	5.797.558,22
RIDUZIONE TARIFFARIA	-300.000,00
TOTALI SENZA IVA	19.479.870,62
IVA	4.285.571,54
TOTALI CON IVA	23.765.442,16

ALLEGATO 3

CORRISPETTIVI PER I SERVIZI DI SVILUPPO

Profilo	Ruoli professionali	Tariffa 2018
A	Program.Sr - Project manager Sr	€ 556
B	Program manager - Project manager Service, Application e Technical support Sr Progettisti di servizio	€ 430
C	Service support Application support Technical support	€ 313
D	Ruoli operativi Jr	€ 221

Le tariffe riportate sono riferite alla quota fissa per i servizi e non sono comprensive di I.V.A..

Nel caso di esternalizzazione delle attività, alle tariffe va aggiunta la quota percentuale (5%) a copertura delle eventuali attività di espletamento delle procedure di gara e affidamento e per la gestione dei relativi contratti effettuate da Informatica Trentina S.p.A. Tale quota va calcolata sul valore dei soli costi esterni e non del valore complessivo dell'intervento e va quantificata separatamente rispetto alle iniziative di riferimento.

ALLEGATO 4

PERIODICITÀ E MODALITÀ DI FATTURAZIONE DEI CORRISPETTIVI PER I SERVIZI DI SVILUPPO E DEFINIZIONE DELLA RELATIVA QUOTA VARIABILE

PERIODICITÀ E FATTURAZIONE DEI CORRISPETTIVI PER LA QUOTA FISSA DEI SERVIZI DI SVILUPPO

Per quanto riguarda i servizi di sviluppo, si prevede da parte della Società l'emissione di singole fatture per ciascuna attività (specifica di intervento o proposta progettuale) a seguito dell'approvazione, da parte delle Strutture coinvolte, dei documenti (rapporti intermedi, rapporto conclusivo o rendicontazioni delle attività continuative o a tempo/spesa) attestanti il corretto svolgimento delle medesime attività.

Con riferimento ai rapporti intermedi riferiti a proposte progettuali o specifiche d'intervento di importo minore o uguale a 100.000,00 Euro al netto di I.V.A. non è prevista la fatturazione, che avverrà solo a seguito di emissione del relativo rapporto conclusivo.

L'importo della fattura sarà determinato come segue.

In via preliminare, in sede di attivazione dell'iniziativa, all'interno di ogni singola descrizione progettuale, la Società stabilisce le **milestones**, al raggiungimento delle quali è collegata la maturazione di una corrispondente quota di progetto e la relativa valorizzazione economica, riservando al saldo finale una quota non inferiore al 25% del valore complessivo dell'iniziativa. Il documento di attivazione dell'iniziativa è altresì accompagnato da una dichiarazione con la quale la Società garantisce che le modalità di realizzazione dell'intervento sono previste nel rispetto dei requisiti di carattere generale definiti dalla programmazione di settore per l'informatica ed in coerenza con lo specifico Piano dei Sistemi del Dipartimento interessato.

Il rispetto di tali requisiti viene considerato condizione essenziale per la realizzazione di tutti gli interventi di sviluppo, anche ai fini dell'applicazione degli articoli 12 (*Contestazione di ritardi o di altri disservizi*) e 13 (*Penali*) della Convenzione.

Per quanto riguarda le **attività a carattere continuativo e quelle valorizzate in base al criterio tempo/spesa**, non essendo tali modalità compatibili con la definizione di milestones di progetto, la rendicontazione da parte della Società prenderà a riferimento le attività effettivamente svolte nel trimestre di riferimento.

Nella realizzazione dei singoli progetti, a seguito del raggiungimento delle milestones previste, la Società dovrà produrre un rapporto di avanzamento - **rapporto intermedio o rapporto conclusivo** - comprensivo dei riferimenti ai documenti di attivazione in merito a obiettivi, tempi e costi delle attività realizzate, e corredato da una dichiarazione con la quale la Società garantisce, con riferimento alle modalità di realizzazione delle attività, di aver rispettato i requisiti di carattere generale definiti dalla programmazione di settore per l'informatica ed in coerenza con lo specifico Piano dei Sistemi del Dipartimento interessato.

L'approvazione del rapporto intermedio o conclusivo o della rendicontazione delle attività continuative o a tempo/spesa da parte del Dipartimento di riferimento è effettuata, di norma, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento dello stesso e va trasmessa per conoscenza anche alla Struttura competente in materia di ICT.

L'approvazione del rapporto conclusivo deve riportare anche la valutazione circa il grado di raggiungimento degli obiettivi dell'intervento.

In caso di mancato riscontro dei dipartimenti - a fronte della produzione da parte della Società dei rapporti intermedi o conclusivi o della rendicontazione delle attività a carattere continuativo e a tempo/spesa - entro il termine suindicato, senza che siano stati richiesti eventuali chiarimenti o elementi integrativi che ne determinano la sospensione, il parere favorevole del Dipartimento si intenderà tacitamente acquisito, senza attribuzione in queste ipotesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo (comunque non definibile in un momento successivo). Tale meccanismo di assenso tacito non trova comunque applicazione per gli interventi i cui importi complessivi siano superiori a 200.000,00 Euro al netto di I.V.A..

Con cadenza trimestrale la Società illustrerà ai singoli Dipartimenti della Provincia referenti per le iniziative lo stato di attuazione degli interventi pianificati, con indicazione della percentuale di avanzamento e delle milestones raggiunte, dello scostamento rispetto ai tempi previsti, delle eventuali criticità e rischi identificati nel corso delle attività di sviluppo. A seguito della presentazione dello stato avanzamenti lavori trimestrale, raccolte le osservazioni del Dipartimento, la Società recepirà, di concerto con il Servizio competente in materia di ICT, eventuali segnalazioni, criticità o sollecitazioni dello stesso.

Qualora la struttura provinciale competente in materia di ICT riscontri il mancato rispetto delle condizioni di coerenza generale con il sistema, come sopra elencate, trovano applicazione le penali previste.

Per la fattura a saldo, la Società dovrà produrre un documento sintetico descrittivo dell'intervento, comprensivo delle specifiche tecniche e corredato da una dichiarazione con la quale la Società garantisce, con riferimento alle modalità di realizzazione dello stesso, di aver rispettato i requisiti di carattere generale definiti dalla programmazione di settore per l'informatica ed in coerenza con lo specifico Piano dei Sistemi del Dipartimento interessato.

La Società non potrà in ogni caso fatturare, né in sede di avanzamento né per il saldo, importi relativi ad iniziative la cui corretta attuazione non sia stata confermata, anche con la modalità tacita sopra indicata, dal Dipartimento interessato.

Le fatture sono liquidate dalla Struttura provinciale competente in materia di ICT entro 30 giorni dal ricevimento, compatibilmente con la disponibilità di cassa.

DEFINIZIONE DELLA QUOTA VARIABILE DEI SERVIZI DI SVILUPPO

Per quanto riguarda la quota variabile per i servizi di sviluppo, si prevede da parte della Società l'emissione di una fattura annuale cumulativa, nella quale sia presente l'evidenza distinta delle voci che compongono la cifra complessiva.

L'importo della fattura sarà determinato come segue.

Per la quota variabile dei servizi di sviluppo, i Dirigenti generali dei Dipartimenti attestano l'effettivo grado di conseguimento degli obiettivi previsti dal singolo intervento in sede di approvazione del relativo rapporto conclusivo, come sopra indicato, dandone comunicazione anche alla Struttura competente in materia di ICT. Per quanto riguarda la valutazione da parte dei Dirigenti Generali dell'effettivo grado di conseguimento degli obiettivi previsti, si indicano i seguenti elementi di valutazione:

- il rispetto dei termini previsti dall'intervento, senza richieste di proroga: particolare apprezzamento sarà riconosciuto in caso di compressione dei tempi;
- il rispetto dei corrispettivi senza sfioramento del budget: particolare apprezzamento sarà riconosciuto in caso di realizzazione dell'intervento attraverso revisione dei costi che comporti un minore utilizzo del budget inizialmente previsto;
- il conseguimento degli obiettivi in caso di applicativi deve comportare il corretto funzionamento degli stessi: particolare attenzione sarà riconosciuta alle modalità di interazione che devono assicurare il massimo della semplicità e celerità di accesso.

In base a tale attestazioni, la Struttura competente in materia di ICT calcola – possibilmente entro il mese di marzo dell'anno successivo a quello di riferimento - l'importo da riconoscere alla Società per tutti gli interventi conclusi nell'anno precedente, dando evidenza delle quote di competenza dei singoli interventi, e comunica tale importo alla Società per l'emissione della fattura.

Successivamente la Società emette la fattura cumulativa, con le evidenze sopra descritte, ed il relativo importo viene liquidato dalla Struttura competente in materia di ICT entro 30 giorni dal ricevimento della stessa, compatibilmente con la disponibilità di cassa.

I gradi di conseguimento degli obiettivi e la quota percentuale spettante sono definiti di seguito.

SUFFICIENTE: 0 %

DISCRETO: 0 %

BUONO: 1 %

OTTIMO: 2 %

La quota variabile è calcolata applicando la percentuale indicata al costo dell'intervento oggetto di valutazione. Non sarà riconosciuta alcuna percentuale, benchè in presenza di giudizio buono oppure ottimo, nel caso in cui i termini originari di conclusione delle attività siano stati prorogati.

ALLEGATO 5

PENALI

L'articolo 13, comma 1 della Convenzione prevede che il limite complessivo delle penali addebitate alla Società non può superare il 10% del corrispettivo previsto per il singolo affidamento.

Per i servizi di sviluppo, le tipologie di penale applicabile sono due: la penale per ritardi e la penale per altri disservizi.

Penale per ritardi

Tale penale trova applicazione in caso di mancato rispetto dei termini di esecuzione dei servizi.

Fermo restando il limite complessivo sopra richiamato, l'importo delle penali giornaliere è definito nella percentuale dello 0,1% del corrispettivo dei servizi oggetto di affidamento.

La penale è conteggiata con decorrenza dal giorno successivo alla scadenza del termine previsto per l'esecuzione della prestazione.

Fermo restando - eccezionalmente - la possibilità di concessione di proroghe dei termini di conclusione delle iniziative secondo la procedura prevista con deliberazione n. 1663 del 30 settembre 2016 (purché i termini non siano stati dichiarati essenziali e la proroga non comporti ulteriori oneri), nel caso in cui la proroga sia stata determinata da cause non imputabili alla Provincia ma sia riconducibile a ritardi della Società, trova comunque applicazione la penale sopra indicata (con decorrenza dal giorno successivo alla scadenza del termine originario, seppur prorogato, per l'esecuzione della prestazione).

Penale per altri disservizi

Tale penale trova applicazione in caso di mancato rispetto di condizioni essenziali concordate nell'ambito degli affidamenti.

La eventuale definizione delle condizioni essenziali avviene con la lettera di accettazione (approvazione) della proposta progettuale del Dirigente generale del Dipartimento che ha in carico l'intervento.

Il documento di attivazione dell'iniziativa è altresì accompagnato da una dichiarazione con la quale la Società garantisce che le modalità di realizzazione dell'intervento sono previste nel rispetto dei requisiti di carattere generale definiti dalla programmazione di settore per l'informatica ed in coerenza con lo specifico Piano dei Sistemi del Dipartimento interessato.

Il rispetto di tali requisiti viene considerato condizione essenziale per la realizzazione di tutti gli interventi, ai fini dell'applicazione degli articoli 12 e 13 della Convenzione.

Fermo restando il limite complessivo sopra richiamato, l'importo della penale a fronte del mancato rispetto di una o più condizioni qualificate come essenziali è definito nella percentuale del 5% del corrispettivo previsto per il singolo intervento.

Nel caso di mancato rispetto dei requisiti di carattere generale sopra descritti, l'eventuale applicazione della penale non fa venir meno l'obbligo della Società di provvedere alla realizzazione dell'intervento secondo modalità conformi, senza oneri aggiuntivi per la Provincia.

ALLEGATO 6 - PROROGHE INIZIATIVE

nr.	piano	iniziativa			scadenza prevista	nuova scadenza	Subimpegno /impegno di riferimento		note	importo da spostare	
		nr.	codice	descrizione			nr.	anno		2018	2019
1	2013	6	AE005	APIAE02	30/09/2017	31/03/2018	130242-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5498 di data 11/08/2017	€ 20.515,22	
2	2013	20 agg.	CON-EVGES	Evoluzioni, integrazioni del sistema cultura	30/06/2017	30/06/2018	130250-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5272 di data 31/07/2017	€ 3.208,50	
3	2013	27 agg.	ELEZ01-1	Sistema Informativo Elettorale (SIE)	31/12/2017	31/12/2018	147306-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5853 di data 01/09/2017	€ 103.000,00	
							147307-1	2017 (FPV 2016)		€ 80.000,00	
4	2014	9 agg.	CON5A7	Interfaccia S1P Sidi per assenze	30/09/2017	30/06/2018	130271-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 6678 di data 12/10/2017	€ 10.000,00	
							130271-3	2017 (FPV 2015)		€ 19.841,20	
5	2014	12 agg.	CT1404_EVTUCU	Servizi, nuove iniziative ed evoluzioni dei sistemi volti alla valorizzazione del patrimonio culturale Trentino e ad estendere la partecipazione culturale	31/12/2017	31/12/2018	130269-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5454 di data 09/08/2017	€ 42.208,12	
6	2014	21 agg.	DSEL1401	Evolutive ambito APIAE	31/07/2017	30/06/2018	130223-1	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5499 di data 11/08/2017	€ 36.159,01	
7	2014	39 agg.	DG14015	Budget a disposizione della Direzione Generale per l'attivazione di eventuali iniziative urgenti	31/12/2017	30/06/2018	130271-3	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5771 di data 30/08/2017	€ 58.014,51	
				Budget a disposizione della Direzione Generale per l'attivazione di eventuali iniziative urgenti - proposta progettuale prot. n. 25-1769 del 01/03/2017 nell'ambito della comunicazione istituzionale della PAT	31/12/2017	30/06/2018			nota Informatica Trentina prot. n. 5771 di data 30/08/2017		
8	2015	25	2015PC01.01	SIPROCIV - Sistema Informativo della Protezione Civile	30/06/2017	31/12/2017	147299-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5279 di data 31/07/2017	€ 200.448,00	

nr.	piano	iniziativa			scadenza prevista	nuova scadenza	Subimpegno /impegno di riferimento		note	importo da spostare	
		nr.	codice	descrizione			nr.	anno		2018	2019
9	2015	29	2015DSSS01-02	Completamento anagrafe terzo settore ANS	31/12/2017	30/06/2018	130273-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5522 di data 11/08/2017	€ 1.997,86	
							147299-1	2017 (FPV 2016)		€ 67.036,55	
10	2015	33	2015DSEL01-04	Evolutive ambito APIAE	31/12/2017	31/12/2018	130273-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5495 di data 11/08/2017	€ 46.360,00	
							147299-1	2017 (FPV 2016)		€ 73.766,42	
11	2015	34	2015DSEL01-05	IDC - Completamento dell'applicativo	31/12/2017	30/06/2018	147299-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5492 di data 11/08/2017	€ 40.080,00	
							130273-2	2017 (FPV 2015)		€ 32.224,06	
12	2015	41	2015DTAAF03-03	Servizi eGov - progetto Agricoltura 2.0	31/12/2017	30/09/2018	147299-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5443 di data 09/08/2017	€ 29.790,00	
13	2015	11 agg.	2015DSSS01-10	Nuovo sistema informativo MuoverSi e integrazione delle funzionalità di tracking	30/09/2017	30/09/2018	130275-3	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5526 di data 11/08/2017	€ 15.000,00	
							147300-1	2017 (FPV 2016)		€ 75.000,00	
14	2015	18 agg.	2015DG03-02	Completamento progetto SIAPF per gestione/integrazione "Servizi on Line" e "Family Pass"	31/12/2017	30/06/2018	130164-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 5579 di data 18/08/2017	€ 24.487,11	
							147300-1	2017 (FPV 2016)		€ 70.000,00	
15	2016	18	2016DG06	Comunicazione istituzionale (portale istituzionale e iniziative ufficio stampa)	31/12/2017	30/06/2018	147302-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5775 di data 30/08/2017	€ 5.380,00	
							118863-1	2017		€ 30.000,00	
16	2016	19	2016DG07	Provvedimenti digitali	31/12/2017	31/12/2018	118863-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5874 di data 01/09/2017	€ 170.000,00	
17	2016	9 agg.	2016BCON01	Revisione sistema gestione alunni	31/08/2017	30/06/2018	133724-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5516 di data 11/08/2017	€ 150.000,00	

nr.	piano	iniziativa			scadenza prevista	nuova scadenza	Subimpegno /impegno di riferimento		note	importo da spostare	
		nr.	codice	descrizione			nr.	anno		2018	2019
18	2016	13 agg.	2016BCON06	Gestione delle nomine su ambito	31/08/2017	31/08/2018	133724-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5517 di data 11/08/2017	€ 150.000,00	
19	2016	15 agg.	2016BCON08	Predisposizione Rav per la formazione professionale	31/05/2017	30/06/2018	133724-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5524 di data 11/08/2017	€ 80.000,00	
20	2016	21 agg.	2016ADOPAG04	Evoluzione funzionale del prodotto MobileKat, rivolto ad utenti e professionisti per la consultazione online ed in mobilità della cartografia catastale e dei punti fiduciali	31/10/2017	30/06/2018	133724-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5578 di data 18/08/2017	€ 54.900,00	
21	2016	23 agg.	2016ADOPAG07	Raccolta fabbisogni 2017	31/12/2017	31/12/2018	133724-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5527 di data 11/08/2017	€ 52.500,00	
22	2016	24 agg.	2016APC01	Passaggio in esercizio ed avviamento del servizio AGOL	30/06/2017	31/12/2017	subimpegno 1020930-2	2017 (FPV 2015)	nota Informatica Trentina prot. n. 4994 di data 18/07/2017	€ 15.000,00	
23	2016	27 agg.	2016ADSSS02	Supporto al riuso dell'applicativo GEMA (Gestione manufatti amianto) della Regione Lombardia per le notifiche dei lavori sull'amianto	31/08/2017	31/08/2018	133724-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5523 di data 11/08/2017	€ 9.760,00	
24	2016	28 agg.	2016ADSSS03	Evolutive del sistema informativo per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali (SSA)	31/12/2017	30/06/2018	133724-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 5525 di data 11/08/2017	€ 95.160,00	
25	2017	1	2017DAF01	Armonizzazione (parte 3), evolutive sistemi contabili e pagamenti elettronici	31/12/2017	31/12/2018	139054-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5861 di data 01/09/2017	€ 153.172,04	
26	2017	6	2017DIM02	Gestione ciclo di vita opere pubbliche - fase 3	31/12/2017	30/06/2018	139054-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5455 di data 09/08/2017	€ 80.000,00	
27	2017	12	2017PC02	Upgrade sala di piena	31/12/2017	31/12/2018	139054-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5294 di data 31/07/2017		€ 90.000,00
28	2017	13	2017PC03	Sperimentazione visualizzatori GIS (servizio geologico)	30/09/2017	31/12/2017	139054-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5297 di data 31/07/2017	€ 35.000,00	
29	2017	14	2017PC04	Sistema Informativo della Protezione Civile - SIPROCIIV fase 4	31/03/2018	31/12/2018	139054-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5299 di data 31/07/2017		€ 50.000,00
30	2017	28	2017DG09	Acquisto di beni e servizi a supporto dei servizi di sviluppo	31/12/2017	31/12/2018	139054-1	2017 (FPV 2016)	nota Informatica Trentina prot. n. 5786 di data 30/08/2017	€ 237.117,00	
31	2017	12 agg.	2017DIM01 agg	MEV SICOPAT per anticorruzione	31/03/2018	31/07/2018	155326-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 6863 di data 23/10/2017	€ 50.000,00	
32	2017	27 agg.	2017DG05 agg	LOAD4STAT: evolutive	31/12/2017	31/12/2018	155326-1	2017	nota Informatica Trentina prot. n. 7228 di data 06/11/2017	€ 37.000,00	
TOTALE										€ 2.454.125,60	€ 140.000,00