



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg. delib. n. 2042

Prot. n.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

OGGETTO:

Approvazione del Piano di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) - sezione gestione e sviluppo - relativo all'anno 2026 per le iniziative ICT e Innovazione rivolte alla Provincia autonoma di Trento, per l'importo complessivo pari ad Euro 29.566.680,58 I.V.A. compresa. Impegno di spesa per l'importo complessivo pari a Euro 28.623.592,74 IVA inclusa. - CIG B984CDC18C. Adeguamento del Piano SINET - sezione gestione e sviluppo - relativo all'anno 2025, riduzione impegno di spesa per Euro 110.673,46 I.V.A. inclusa - CIG B4C5E914EB.

Il giorno **19 Dicembre 2025** ad ore **08:40** nella sala delle Sedute
in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si è riunita

LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del

PRESIDENTE

MAURIZIO FUGATTI

Presenti:

VICEPRESIDENTE
ASSESSORE

ACHILLE SPINELLI
ROBERTO FAILONI
FRANCESCA GEROSA
MATTIA GOTTARDI
SIMONE MARCHIORI
MARIO TONINA
GIULIA ZANOTELLI

Assiste:

IL DIRIGENTE

NICOLA FORADORI

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. – ora Trentino Digitale 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 aggiornati 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.

Ai sensi della suddetta deliberazione il Piano di sviluppo del SINET si divide in 3 sezioni:

- Sezione A: Attività affidate all’allora Informatica Trentina S.p.A.
- Sezione B: Attività affidate a soggetti terzi
- Sezione C: Interventi pregressi non ancora conclusi

Con deliberazione della Giunta provinciale n. 2169 del 23 dicembre 2024 è stata rivista l’impostazione del Piano di sviluppo del SINET modificando il titolo della Sezione A) in “Programmazione degli interventi di digitalizzazione” (anziché “Attività affidate ad Informatica Trentina, ora Trentino Digitale), facendo venire meno la necessità di prevedere la sezione B) “Attività affidate a soggetti terzi”.

Considerato che le suddette modifiche incidono anche sui meccanismi di monitoraggio degli interventi pregressi e che le stesse non sono ancora entrate a pieno regime, si propone di non approvare la Sezione C del Piano.

Con nota prot. n. 884095 del 12 novembre 2025 l’UMST digitalizzazione e reti ha comunicato, in attuazione dell’art. 3, comma 3 della Convenzione n. di raccolta 42376 del 24 maggio 2013, la stima di massima delle risorse disponibili per la pianificazione delle attività nell’ambito del Piano di sviluppo del SINET per il 2026, comparto telecomunicazioni ed infrastrutture (SUC) e comparto iniziative ICT e innovazione - sezione gestione, chiedendo entro il 21 novembre 2025 la proposta della Società per quanto riguarda il Piano di gestione del SINET per l’anno 2026 coerentemente con le disponibilità finanziarie indicate.

Per quanto riguarda la sezione gestione del Piano, di cui all’Allegato 2 parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Piano di gestione del SINET per l’anno 2026), si rappresenta quanto segue.

Nella tabella B, riferita ai servizi applicativi, i corrispettivi sono valorizzati tenendo conto esclusivamente delle componenti interne (risorse professionali della Società) ed esterne (di fornitori terzi), laddove previste, che concorrono all’erogazione di ogni servizio e sono direttamente attribuite singolarmente al medesimo.

Invece le componenti necessarie per l'erogazione dei servizi applicativi, ma non direttamente attribuibili ad ognuno singolarmente, sono indicate nella tabella B2 - elementi trasversali. Tra tali componenti si citano ad esempio le piattaforme trasversali e le attività di monitoraggio&security.

Tale modalità di valorizzazione dei corrispettivi e di rappresentazione della previsione di spesa risponde all'esigenza di maggiore chiarezza e trasparenza, tenuto conto del complesso delle componenti che concorrono all'erogazione dei servizi di gestione, e mira a garantire un più puntuale controllo dell'andamento della spesa connessa alla gestione del SINET, anche con riferimento al controllo analogo esercitato dalla Provincia nei confronti della Società e al monitoraggio della congruità della spesa.

Per quanto concerne la tabella B1 si precisa che è stata inserita una voce per la copertura di servizi di housing e hosting che si prevedono di attivare in corso d'anno e non ancora puntualmente qualificati. Tali servizi sono necessari per garantire l'ospitalità, presso il datacenter di Trentino Digitale, delle soluzioni ICT eventualmente acquisite sul mercato da parte delle strutture provinciali.

Considerata la centralità dei dati gestiti dalla Provincia e quindi l'importanza di assicurarne il governo, la disponibilità, l'interoperabilità, la valorizzazione e la protezione, si propone quindi di stabilire che le soluzioni ICT acquisite direttamente sul mercato debbano essere ospitate nel datacenter di Trentino Digitale che, quale società in house, può garantire la necessaria protezione e valorizzazione del patrimonio informativo pubblico.

Con riferimento alla valutazione della congruità economica dei prezzi relativi alle attività di gestione del SINET, va precisato che la Società le eroga secondo una logica "a servizio", tenuto conto di quanto previsto dalla vigente Convenzione. In particolare:

- per i servizi applicativi: la Società ha stimato, quale corrispettivo, canoni annui (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. Si precisa che nel Piano di gestione del SINET 2026 le suddette componenti sono rappresentate in forma separata nelle tabelle B e B2 - elementi trasversali, secondo le modalità e per le motivazioni sopra specificate;
- per i servizi infrastrutturali di base: la Società ha stimato corrispettivi annui (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 dalla Società 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.

Alla luce di quanto sopra, la congruità dei corrispettivi di cui all'Allegato 2 del presente Piano è stata valutata sulla base delle stime effettuate dalla Società che saranno mensilmente oggetto di controllo e puntuale rendicontazione, come meglio precisato di seguito.

La spesa inerente al Piano di gestione del SINET per il periodo 1 gennaio 2026 – 31 dicembre 2026, (esclusa la quota riferita all'Agenzia del Lavoro), di cui all'Allegato 2 parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, ammonta ad Euro 28.623.592,74 I.V.A. inclusa nella misura di legge,

che corrisponde all'importo massimo complessivo delle attività di gestione autorizzate con il presente provvedimento.

Si precisa in ogni caso che il Piano di gestione 2026 potrà subire un incremento in corso d'anno, nel limite delle risorse stanziare sui relativi capitoli di bilancio, per dare copertura alle attività di natura tecnica relative all'istituzione del CSIRT territoriale di cui alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2062 di data 13 dicembre 2024 e/o alle attività connesse alla compliance con la disciplina in materia di cybersicurezza, all'irrobustimento della infrastruttura, anche di data center, e all'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale. Per quanto concerne le altre attività il Piano non potrà subire incrementi, ma solo eventuali rimodulazioni (in termini di riduzione dei corrispettivi) in corso d'anno.

Per quanto riguarda la fatturazione dei corrispettivi previsti per i suddetti servizi di gestione - quota Provincia - si propone di stabilire che la Società emetta due fatture mensili posticipate. L'ammontare di ciascuna fattura mensile è determinato suddividendo in 12 quote mensili forfettarie l'importo totale annuo previsto per i medesimi servizi (l'uno relativo alla Tabella B e l'altro relativo alle tabelle B1, B2 - elementi trasversali e C), decurtati di una quota pari al 5% dello stesso riservata alla corresponsione dei saldi finali. Pertanto l'importo mensilmente erogabile alla Società per i suddetti servizi riferiti alla Provincia (esclusi quelli per Agenzia del Lavoro) è determinato in Euro 908.268,68 I.V.A. inclusa nella misura di legge per i servizi di gestione relativi alla Tabella B e in Euro 1.357.765,73 IVA inclusa nella misura di legge per i servizi di gestione relativi alle tabelle B1, B2 - elementi trasversali e C.

Unitamente alle dodici fatture mensili posticipate la Società dovrà trasmettere al Servizio ICT e trasformazione digitale i report dei livelli di servizio e, per quanto concerne la tabella B, un rendiconto dettagliato di:

- ticket aperti per ciascun servizio;
- giornate/uomo utilizzate per l'erogazione di ciascun servizio;
- costi di esternalizzazione per singolo servizio, eventualmente sottoforma di forecast.

In sede di rendicontazione finale si provvederà in ogni caso ad effettuare i necessari conguagli tra importi corrisposti ed importi effettivamente dovuti a Trentino Digitale S.p.A. per i servizi di gestione del SINET per l'anno 2026 - quota PAT -, fermo restando il limite massimo complessivo di Euro 28.623.592,74 I.V.A. inclusa nella misura di legge.

In termini generali il presente provvedimento è stato predisposto in coerenza con l'Obiettivo di medio-lungo periodo 1.2 "Meno burocrazia: verso un sistema a misura di cittadino e imprese con una Pubblica Amministrazione più innovativa, più semplice e più veloce" della Strategia provinciale per la XVII Legislatura e con la Politica 1.2.2 "Realizzare sul territorio un "ecosistema digitale amministrativo" integrato, attraverso la razionalizzazione dei sistemi informativi, l'interoperabilità, la valorizzazione dei dati e delle competenze e lo sviluppo di piattaforme digitali sicure e affidabili" del Documento di Economia e Finanza Provinciale (DEFP) 2026-2028.

Tutto ciò premesso, si propone l'approvazione del Piano generale di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Trentino (SINET) – sezione gestione e sviluppo – riferito all'anno 2026, di cui agli allegati 1 e 2 al presente provvedimento quali parti integranti e sostanziali.

Con riferimento alle "Modalità di attuazione delle iniziative di sviluppo periodicità e modalità di fatturazione dei corrispettivi" si rinvia all'Allegato 4, parte integrante e sostanziale della deliberazione della Giunta provinciale n. 1885 del 5 dicembre 2025.

Con riferimento all'articolo 13 della Convenzione n. di racc. 42376 del 24 maggio 2013 "Penali", si rinvia all'Allegato 5, parte integrante e sostanziale della deliberazione della Giunta provinciale n. 2280 del 15 dicembre 2023.

Valutata la tipologia della spesa - quota PAT -, si dà atto che per la stessa non è necessario acquisire il Codice Unico di Progetto (CUP) di cui alla legge n. 3 del 16 gennaio 2003, art. 11, commi 2-bis, 2-ter, 2- quater e 2-quinquies.

Si ritiene pertanto di far fronte alla spesa complessiva di Euro 28.623.592,74 I.V.A. inclusa nella misura di legge, ancorché dovuta, per la parte relativa alla Provincia autonoma di Trento, esclusa Agenzia del Lavoro, derivante dal presente provvedimento, come di seguito specificato, coerentemente con l'esigibilità della spesa:

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL SINET AFFIDATE ALLA SOCIETÀ TRENINO DIGITALE S.P.A. per l'importo complessivo pari ad Euro 28.623.592,74 I.V.A. inclusa, così suddiviso:
a copertura della Tabella B:

- per l'importo di Euro 10.418.264,36 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2026;
- per l'importo di Euro 480.960,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 801800 dell'esercizio finanziario 2026;
- per l'importo di Euro 573.643,28 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2027;

a copertura delle Tabelle B1, B2 - elementi trasversali e C:

- per l'importo di Euro 9.922.486,72 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2026;
- per l'importo di Euro 719.040,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 801800 dell'esercizio finanziario 2026;
- per l'importo di Euro 5.651.662,12 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2026;
- per l'importo di Euro 857.536,26 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2027.

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 2025 erogati dalla Società, (che sarà calcolata con riferimento alle sole proposte progettuali emesse prima del 24 luglio 2023, come previsto dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 1302 di data 20 luglio 2023) in quanto gli stessi potranno essere quantificati solo successivamente alla chiusura dell'esercizio.

Come disposto dalla delibera n. 1663 di data 30 settembre 2016, si evidenzia che le prenotazioni fondi assunte a copertura della sezione sviluppo sulle annualità successive all'annualità 2026, rientrano nel limite massimo del 50% dello stanziamento autorizzato a bilancio.

Si dà atto che, per effetto del presente provvedimento, il Piano generale di Sviluppo del SINET 2026 per le iniziative ICT e Innovazione afferenti le attività di gestione, sviluppo, manutenzione evolutiva e servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento compresa Agenzia del Lavoro, ammonta complessivamente ad Euro 29.566.680,58 I.V.A. inclusa nella misura di legge per la sezione gestione, di cui relativi ad Agenzia del Lavoro per Euro 943.087,84 I.V.A. inclusa.

Inoltre, con deliberazione n. 2169 di data 23 dicembre 2024 è stato approvato il Piano SINET per il 2025, successivamente aggiornato con deliberazioni della Giunta provinciale n. 437 del 28 marzo 2025, n. 809 del 6 giugno 2025 e n. 1885 del 5 dicembre 2025.

Per quanto riguarda la sezione gestione del Piano, per le motivazioni espresse nelle citate deliberazioni n. 2169 del 23 dicembre 2024 e n. 1885 del 5 dicembre 2025, alle quali si rinvia, il Piano SINET del 2025 è stato approvato per l'importo massimo di Euro 26.241.616,95 I.V.A. inclusa nella misura di legge (per la quota relativa alla Provincia), omettendo la singola valorizzazione economica di ciascun servizio rivolto alla Provincia (esclusa Agenzia del Lavoro).

Con il presente provvedimento, si fornisce ora evidenza dei costi dei servizi del medesimo Piano e si determina il corrispettivo massimo (per la quota relativa alla Provincia) nell'importo di Euro 26.130.943,49 I.V.A. inclusa nella misura di legge di cui Euro 1.244.768,20 IVA inclusa, corrispondenti al 5% da riservare alla corresponsione del saldo finale, come indicato nell'Allegato 5 parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato 5 Piano di gestione del SINET per l'anno 2025).

Si rileva pertanto una riduzione d'importo di Euro 110.673,46 I.V.A. inclusa nella misura di legge rispetto a quanto previsto con le succitate deliberazioni come risulta dall'Allegato 3 parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (e del quale se ne propone l'approvazione), tenuto conto delle dismissioni di servizi emerse in corso d'anno.

Per quanto riguarda la fatturazione dei corrispettivi previsti per i suddetti servizi di gestione - PAT - si propone di rideterminare l'importo della fattura del mese di dicembre 2025 suddividendo in 12 quote mensili forfettarie l'importo rideterminato con il presente provvedimento pari a Euro 24.895.364,09 - esclusa la voce "Corrispettivo per i nuovi servizi di gestione - 2025" per il cui importo è disposta, con deliberazione della Giunta provinciale n. 1885 del 5 dicembre 2025, l'emissione di un'unica fattura a consuntivo quindi non prima del 31 dicembre 2025, decurtato di una quota pari al 5% dello stesso, riservata alla corresponsione del saldo finale che viene rideterminato in Euro 1.244.768,20 IVA inclusa. Pertanto l'importo relativo alla mensilità di dicembre è quantificato in Euro 1.970.882,99 IVA inclusa. Contestualmente alla fattura di dicembre 2025 dovrà essere emessa, da parte della Società, nota di credito per un importo pari a Euro 96.378,04 IVA inclusa, derivante dalla differenza tra l'importo mensile corrisposto per le fatture da gennaio 2025 a novembre 2025 e l'ammontare della fattura mensile effettivamente dovuto a seguito della rideterminazione del limite massimo di spesa per i servizi di gestione dell'anno 2025, fatti salvi i necessari conguagli tra importi corrisposti ed importi effettivamente dovuti alla Società che saranno gestiti nell'ambito della rendicontazione finale compresa la voce "Corrispettivo per i nuovi servizi di gestione - 2025".

A seguito della rideterminazione del limite massimo complessivo nel minore importo di Euro 26.130.943,49 IVA inclusa per la sezione gestione del Piano (quota PAT, esclusa Agenzia del Lavoro), si ritiene di ridurre per un importo complessivo di Euro 110.673,46 IVA inclusa, la spesa già impegnata come di seguito indicato:

- di ridurre per l'importo di Euro 105.139,78 IVA inclusa, l'impegno n. 341066-001 assunto con deliberazione della Giunta provinciale n. 2169/2024 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2025, rendendo disponibile il medesimo importo sul relativo capitolo di bilancio;
- di ridurre per l'importo di Euro 5.533,68 IVA inclusa, l'impegno n. 341067-001 assunto con deliberazione della Giunta provinciale n. 2169/2024 sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2026, rendendo disponibile il medesimo importo sul relativo capitolo di bilancio.

Si dà atto che, per effetto del presente provvedimento, il Piano generale di Sviluppo del SINET 2025 per le iniziative ICT e Innovazione afferenti le attività di gestione, sviluppo, manutenzione evolutiva e servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento compresa Agenzia del Lavoro, come risulta dall'Allegato 4 parte integrante e sostanziale del presente provvedimento del

quale se ne propone l'approvazione, ammonta complessivamente ad Euro 72.309.379,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge:

- Euro 26.757.871,72 I.V.A. inclusa nella misura di legge, per la sezione gestione, di cui relativi ad Agenzia del Lavoro per Euro 626.928,23 I.V.A. inclusa;
- Euro 45.551.507,28 I.V.A. inclusa nella misura di legge, per la sezione sviluppo di cui relativi ad Agenzia del Lavoro. per Euro 600.000,00 I.V.A. inclusa.

Tutto ciò premesso,

LA GIUNTA PROVINCIALE

- udito il Relatore;
- visti gli atti citati in premessa;
- visto il D.Lgs n. 36/2023;
- 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;
- 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 per la governance della Società Trentino Digitale S.p.A. di cui alla deliberazione della Giunta provinciale n. 207 di data 14 febbraio 2020;
- visti i pareri delle Strutture di staff di cui alla delibera n. 6 di data 15 gennaio 2016;

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 2026 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, precisando che nel medesimo sono compresi i servizi di gestione e sviluppo per l’Agenzia del Lavoro, che provvede al loro finanziamento e alla gestione amministrativo-contabile compresa l’acquisizione di cig e cup qualora necessari e dando atto che nello stesso non è proposta la Sezione C) per le motivazioni espresse in premessa. Si precisa che la spesa ad oggi autorizzata per i servizi di gestione di Agenzia del Lavoro è pari a € 626.928,23;
- 2) di approvare il Piano annuale relativo alla gestione del Sistema Informativo Elettronico Trentino per il periodo 1 gennaio 2026 – 31 dicembre 2026, di cui all’Allegato 2 costituente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 3) di dare atto che il CIG connesso all’approvazione del Piano di cui al punto 2. è B984CDC18C;

- 4) di stabilire che le soluzioni ICT eventualmente acquisite sul mercato da parte delle strutture provinciali debbano essere ospitate nel datacenter di Trentino Digitale, considerata la centralità dei dati gestiti dalla Provincia e l'importanza di assicurarne il governo, la disponibilità, l'interoperabilità, la valorizzazione e la protezione;
- 5) di dare atto che per i servizi di gestione del SINET per l'anno 2026 si provvederà in ogni caso, in sede di rendicontazione finale, ad effettuare i necessari conguagli fra importi corrisposti ed importi effettivamente dovuti a Trentino Digitale S.p.A, fermo restando il limite massimo complessivo autorizzato con il presente provvedimento di Euro 28.623.592,74 I.V.A. inclusa nella misura di legge per la parte riferita alla PAT e di Euro 943.087,84 I.V.A. inclusa per Agenzia del Lavoro e tenuto conto che esso potrà subire un incremento in corso d'anno, nel limite delle risorse stanziare sui relativi capitoli di bilancio, per dare copertura alle attività di natura tecnica relative all'istituzione del CSIRT territoriale di cui alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2062 di data 13 dicembre 2024 e/o alle attività connesse alla compliance con la disciplina in materia di cybersicurezza, all'irrobustimento della infrastruttura, anche di data center, e all'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale. Per quanto concerne le altre attività il Piano non potrà subire incrementi, ma solo eventuali rimodulazioni (in termini di riduzione dei corrispettivi) in corso d'anno;
- 6) di disporre che la fatturazione dei corrispettivi previsti per i servizi di gestione della Provincia, sia effettuata dalla Società tramite l'emissione di due fatture mensili posticipate il cui ammontare è determinato suddividendo in 12 quote mensili forfettarie l'importo totale annuo previsto, l'uno per la Tabella B e l'altro per le Tabelle B1, B2 - elementi trasversali e C, decurtati di una quota pari al 5% degli stessi riservati alla corresponsione dei saldi finali. Pertanto l'importo mensilmente erogabile alla Società per i servizi riferiti alla Provincia (esclusi quelli per Agenzia del Lavoro) di cui alla Tabella B è determinato in Euro 908.268,68 IVA inclusa nella misura di legge mentre per i servizi riferiti alla Provincia (esclusi quelli per Agenzia del Lavoro) di cui alla Tabelle B1, B2 - elementi trasversali e C è determinato in Euro 1.357.765,73 I.V.A. inclusa nella misura di legge;
- 7) di stabilire che unitamente alle dodici fatture mensili posticipate la Società dovrà trasmettere al Servizio ICT e trasformazione digitale i report dei livelli di servizio e, per quanto concerne la tabella B, un rendiconto dettagliato di:
- ticket aperti per ciascun servizio;
 - giornate/uomo utilizzate per l'erogazione di ciascun servizio;
 - costi di esternalizzazione per singolo servizio, eventualmente sottoforma di forecast;
- 8) di far fronte alla spesa complessiva di Euro 28.623.592,74 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 TRENTINO DIGITALE S.P.A. per l'importo complessivo pari ad Euro 28.623.592,74 IVA inclusa, così suddiviso:
a copertura della Tabella B:
- per l'importo di Euro 10.418.264,36 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2026;
 - per l'importo di Euro 480.960,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 801800 dell'esercizio finanziario 2026;
 - per l'importo di Euro 573.643,28 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2027;
- a copertura delle Tabelle B1, B2 - elementi trasversali e C:

- per l'importo di Euro 9.922.486,72 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2026;
 - per l'importo di Euro 719.040,00 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 801800 dell'esercizio finanziario 2026;
 - per l'importo di Euro 5.651.662,12 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2026;
 - per l'importo di Euro 857.536,26 I.V.A. inclusa nella misura di legge, mediante impegno sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2027;
- 9) di dare atto che, per effetto del presente provvedimento, il Piano generale di Sviluppo del SINET 2026 per le iniziative ICT e Innovazione afferenti le attività di gestione, di sviluppo, manutenzione evolutiva e servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento, inclusa Agenzia del Lavoro, ammonta complessivamente ad Euro 29.566.680,58 I.V.A. inclusa nella misura di legge, per la sezione gestione di cui Euro 943.087,84 I.V.A. inclusa relativi ad Agenzia del Lavoro;
 - 10) di dare atto che, valutata la tipologia della spesa - quota PAT - non è necessario acquisire il Codice Unico di Progetto (CUP) di cui alla legge n. 3 del 16 gennaio 2003, art. 11, commi 2-bis, 2-ter, 2- quater e 2-quinquies;
 - 11) di rinviare, per quanto riguarda i "Criteri metodologici per la valutazione di congruità dell'offerta economica relativa agli affidamenti alla Società in house Trentino Digitale S.p.A. ai sensi dell'articolo 7, comma 2 e 3 del Decreto Lgs. 36/2023 e definizione dei parametri di confronto dei costi/corrispettivi", all'allegato 3 parte integrante e sostanziale della deliberazione della Giunta provinciale n. 2280/2023;
 - 12) di rinviare, per quanto riguarda le "Modalità di attuazione delle iniziative di sviluppo periodicità e modalità di fatturazione dei corrispettivi", all'allegato 4 parte integrante e sostanziale della deliberazione della Giunta provinciale n. 1885/2025;
 - 13) di rinviare, per quanto riguarda le "Penali", all'allegato 5 parte integrante e sostanziale della deliberazione della Giunta provinciale n. 2280/2023;
 - 14) di rinviare a successivo provvedimento la copertura della spesa riferita ai corrispettivi relativi alla quota variabile per i servizi di sviluppo per l'anno 2025 erogati dalla Società, come esplicitato nelle premesse;
 - 15) di approvare il Piano di gestione del SINET per il 2025, di cui all'Allegato 5 costituente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, in cui viene data evidenza dei costi dei singoli servizi del medesimo Piano e si determina il corrispettivo massimo (per la quota relativa alla Provincia) nel minor importo di Euro 26.130.943,49 I.V.A. inclusa nella misura di legge rispetto al limite massimo complessivo di Euro 26.241.616,95 I.V.A. inclusa nella misura di legge approvato con le deliberazioni n. 2169 del 23 dicembre 2024 e n. 1885 del 5 dicembre 2025;
 - 16) di rideterminare il limite massimo di spesa per i servizi di gestione 2025 - quota PAT - nel minor importo complessivo pari a Euro 26.130.943,49 IVA inclusa rispetto al limite massimo complessivo di Euro 26.241.616,95 IVA inclusa approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 1885 del 5 dicembre 2025, dando atto che, come indicato nell'allegato 3, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, il Piano SINET 2025 viene ridotto per l'importo di Euro 110.673,46 IVA inclusa;

- 17) di dare atto che per i servizi di gestione del SINET per l'anno 2025 si provvederà in ogni caso, in sede di rendicontazione finale, ad effettuare i necessari conguagli fra importi corrisposti ed importi effettivamente dovuti a Trentino Digitale S.p.A. fermo restando il limite massimo complessivo di Euro 26.130.943,49 IVA inclusa per la parte riferita alla PAT e di Euro 626.928,23 IVA inclusa per Agenzia del lavoro come indicato nell'allegato 4, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 18) di disporre che la fatturazione dei corrispettivi previsti per i servizi di gestione - quota PAT - per la mensilità di dicembre sia rideterminata in Euro 1.970.882,99 IVA inclusa, come esplicitato nelle premesse;
- 19) di disporre che unitamente all'emissione della fattura di dicembre 2025, la Società emetterà, per le motivazioni esposte in premessa, nota di credito per l'importo di Euro 96.378,04 IVA inclusa;
- 20) di ridurre, a seguito della rideterminazione del limite massimo complessivo, per la sezione gestione del Piano SINET 2025 (quota PAT, esclusa Agenzia del lavoro) nel minore importo di Euro 26.130.943,49 IVA inclusa, per l'importo complessivo di Euro 110.673,46 IVA inclusa, la spesa già impegnata come di seguito indicato:
- di ridurre per l'importo di Euro 105.139,78 l'impegno n. 341066-001 assunto con deliberazione della Giunta provinciale n. 2169/2024 sul capitolo 155000-002 dell'esercizio finanziario 2025, rendendo disponibile il predetto importo sul relativo capitolo di bilancio;
 - di ridurre per l'importo di Euro 5.533,68 l'impegno n. 341067-001 assunto con deliberazione della Giunta provinciale n. 2169/2024 sul capitolo 154500-002 dell'esercizio finanziario 2026, rendendo disponibile il predetto importo sul relativo capitolo di bilancio;
- 21) di dare atto che per effetto del presente provvedimento il Piano generale di sviluppo del SINET 2025 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 a Euro 72.309.379,00 IVA inclusa come risulta dall'Allegato 4 costituente parte integrante e sostanziale del presente provvedimento di cui:
- Euro 26.757.871,72 IVA inclusa per la sezione gestione di cui relativi ad Agenzia del lavoro per Euro 626.928,23 IVA inclusa;
 - Euro 45.551.507,28 IVA inclusa per la sezione sviluppo di cui relativi ad Agenzia del lavoro per Euro 600.000,00 IVA inclusa;
- 22) di dare atto che avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, oppure ricorso giurisdizionale al Tribunale Regionale di giustizia amministrativa di Trento, entro i termini di legge.

Adunanza chiusa ad ore 10:50

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

Elenco degli allegati parte integrante

001 Allegato 1

002 Allegato 2

003 Allegato 3

004 Allegato 4

005 Allegato 5

IL PRESIDENTE

Maurizio Fugatti

Questo atto, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle Linee guida AgID (artt. 3 bis, c. 4 bis, e 71 D.Lgs. 82/2005). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 39/1993).

IL DIRIGENTE

Nicola Foradori

Questo atto, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle Linee guida AgID (artt. 3 bis, c. 4 bis, e 71 D.Lgs. 82/2005). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 39/1993).

ALLEGATO 1

Piano 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 2026

PRIMA SEZIONE: GESTIONE - 2026

ATTIVITA' DI GESTIONE DEL SINET AFFIDATE A TRENINO DIGITALE S.P.A.

	Importi senza IVA	Importi con IVA	2026			2027		
			154500-002	801800	155000-002	154500-002	801800	155000-002
Corrispettivo per la gestione - 2026 - Tabella B	9.403.989,87	11.472.867,64	10.418.264,36	480.960,00		573.643,28		
Corrispettivo per la gestione - 2026 - Tabella B1, B2 elementi trasversali e C	14.057.971,39	17.150.725,10	9.922.486,72	719.040,00	5.651.662,12	857.536,26		
TOTALE	23.461.961,26	28.623.592,74						
	Importi senza IVA	Importi con IVA						
Corrispettivo per la gestione Agenzia del lavoro - 20256 Bilancio Agenzia del lavoro	773.022,82	943.087,84						
TOTALE Bilancio Agenzia del lavoro	773.022,82	943.087,84						
TOTALE COMPRESO Agenzia del lavoro	24.234.984,08	29.566.680,58						

Descrizione capitoli Bilancio PAT

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

Piano generale di sviluppo del SINET 2026
- Iniziative ICT e Innovazione -

		Piano 2026 senza IVA	Piano 2026 con IVA
PRIMA SEZIONE	GESTIONE - Attività affidate a Trentino Digitale S.p.A.	23.461.961,26	28.623.592,74
Piano generale di sviluppo del SINET 2026 - Iniziative ICT e Innovazione - TOTALE		23.461.961,26	28.623.592,74
PRIMA SEZIONE Agenzia del lavoro Sul Bilancio Agenzia del lavoro	GESTIONE Agenzia del lavoro - Attività affidate a Trentino Digitale S.p.A.	773.022,82	943.087,84
Piano generale di sviluppo del SINET 2026 - Iniziative ICT e Innovazione - Agenzia del lavoro - TOTALE		773.022,82	943.087,84
Totale complessivo comprendente quota Agenzia del lavoro		24.234.984,08	29.566.680,58

ALLEGATO 2

PIANO ANNUALE RELATIVO ALLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO ELETTRONICO TRENINO PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2026 – 31 DICEMBRE 2026

Costituito da:

- **parte descrittiva**
- **TABELLA B - Elenco dei servizi di gestione del SINET - 2026,**
- **TABELLA B1 - Elenco dei servizi di gestione del SINET (housing, hosting) – 2026,**
- **TABELLA B2 - Elementi trasversali - 2026;**
- **TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base – 2026,**
- **TABELLA DI RIEPILOGO**

**PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
TRENTINO DIGITALE S.p.A.**

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

**PIANO ANNUALE RELATIVO ALLA GESTIONE DEL
SISTEMA INFORMATIVO ELETTRONICO TRENTO
PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2026 – 31 DICEMBRE 2026**

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 Trentino Digitale S.p.A. Società "TRENTINO DIGITALE S.p.A." (già Informatica Trentina SpA), 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 01.01.2026 al 31.12.2026, 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 nell'anno 2026.

I corrispettivi annuali sono determinati sulla base della spesa presunta.

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

Il Piano di gestione 2026 potrà subire un incremento in corso d'anno per dare copertura alle attività di natura tecnica relative all'istituzione del CSIRT territoriale di cui alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2062 di data 13 dicembre 2024 e/o alle attività connesse alla compliance con la disciplina in materia di cybersicurezza, all'irrobustimento della infrastruttura, anche di data center, e all'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale. Per quanto concerne le altre attività il Piano non potrà subire incrementi, ma solo eventuali rimodulazioni (in termini di riduzione dei corrispettivi) in corso d'anno.

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 annui**, sono riportati in ALLEGATO 1, tabella B e tabella B1, 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 e B1.

I servizi applicativi di Tabella B si avvalgono, oltre che di componenti di infrastruttura specifica, anche di elementi trasversali, il cui utilizzo non è direttamente imputato o imputabile al singolo servizio, essi sono riportati nella Tabella B2 - Elementi Trasversali.

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

Si precisa che in tali servizi sono ricompresi 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.

Di seguito è indicato il listino previsto alla data per i servizi di Hosting, Housing, Storage, Backup, Posta elettronica e software di collaboration.

Hosting virtuale gestito con sistema operativo (*)		
Codice: HOSTV	Sigla	Canone
Hosting virtuale gestito con sistema operativo 1vCPU – 2GB RAM	A	€ 1.520,00
Aggiunta di ciascuna vCPU	vCPU	€ 150,00
Aggiunta di slot da 2GB RAM	RAM	€ 25,00

Tutti gli importi da intendersi al netto dell' I.V.A..

Hosting virtuale non gestito con sistema operativo (*)		
Codice: HOSTV	Sigla	Canone
Hosting virtuale non gestito con sistema operativo 1vCPU – 2GB RAM	B	€ 825,00
Aggiunta di ciascuna vCPU	vCPU	€ 150,00
Aggiunta di slot da 2GB RAM	RAM	€ 25,00

Tutti gli importi da intendersi al netto dell' I.V.A..

Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo (*)		
Codice: HOSTV	Sigla	Canone
Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo 1vCPU – 2GB RAM	C	€ 540,00
Aggiunta di ciascuna vCPU	vCPU	€ 150,00
Aggiunta di slot da 2GB RAM	RAM	€ 25,00

Tutti gli importi da intendersi al netto dell' I.V.A..

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

Servizio Storage (*)			
Codice: STOR	Sigla	Una Tantum	Canone
Servizio Storage	A	n.a.	€ 0,75/GB
Servizio Storage di archiviazione	B	n.a.	€ 0,30/GB
Servizio Storage ad alte prestazioni su tecnologia SAN	C	n.a.	€ 1,15/GB

Tutti gli importi da intendersi al netto dell' I.V.A..

Servizio Backup (*)			
Codice: BCKU	Sigla	Una Tantum	Canone

Servizio Backup dati presenti presso data center Trentino Digitale	A	n.a.	€ 0,95/GB
Servizio Backup dati presenti presso sede Cliente	B	€ 400,00/ server	€ 0,95/GB
Servizio Backup dati presenti presso data center Trentino Digitale per database gestiti	C	n.a.	€ 1,15/GB

Tutti gli importi da intendersi al netto dell' I.V.A..

Canoni del servizio di Posta elettronica e collaboration in cloud della Provincia ed Enti collegati (C.SRPELC)

Tipologia servizio Posta	Canone unitario annuo	Volumi stimati
Caselle Google Workspace avanzate	€ 88,52	6.528 PAT 209 ADL
Caselle Google Workspace base	€ 52,52	6 PAT

Canoni del servizio di gestione della Posta elettronica in cloud delle Scuole (C.SREML.SCUOLE)

Tipologia servizio Posta	Canone unitario annuo	Volumi stimati
Gestione caselle posta Google Educational	€ 3,00	20.199

Canoni del servizio di Posta elettronica certificata (C.SRPEC.PAT)

Codice-Sigla	Caselle PEC	GB Max	Canone annuale unitario
TND-PEC-MUT	Casella Standard monoutente (max 6 GB)	6	€ 21,30
TND-PEC-STR	Casella Strutturata multiutenza (max 12 GB)	12	€ 21,54
TND-PEC-SML	Casella Massiva Small (max 15 GB)	15	€ 24,66
TND-PEC-MDM	Casella Massiva Medium (max 30 GB)	30	€ 28,98

Codice-Sigla	Caselle PEC	GB Max	Canone annuale unitario
TND-PEC-LRG	Casella Massiva Large (max 45 GB)	45	€ 37,62
TND-PEC-EXL	Casella Massiva ExtraLarge (max 90 GB)	90	€ 74,82
TND-PEC-MGA	Casella Massiva Mega (max 120 GB)	120	€ 7.452,30

Ente	Tipologia Caselle PEC	Volumi stimati
PAT	MASSIVALARGE	24
PAT	MASSIVAMEDIUM	58
PAT	MASSIVASMALL	178
PAT	MASSIVAXLARGE	5
PAT	STANDARD	22
PAT	STRUTTURATA	81
SCUOLE	MASSIVALARGE	1
SCUOLE	MASSIVAMEDIUM	58
SCUOLE	MASSIVASMALL	14
SCUOLE	STRUTTURATA	2
Trentino Riscossioni	MASSIVASMALL	2
Trentino Riscossioni	STANDARD	1
Trentino Riscossioni	STRUTTURATA	36

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 Locazione operativa sono stati calcolati, sulla base della "Convenzione per l'erogazione del servizio di Desktop Outsourcing in favore delle strutture della Provincia Autonoma di Trento e in favore dei soggetti e degli enti individuati all'art. 39 bis, comma 3, della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 e all'art. 5 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 e della Regione Autonoma Trentino Alto – Adige/Südtirol. Lotto unico - Riscontro verifica insussistenza del divieto di cui all'art. 80, comma 5 lettera e) del d.Lgs. 50/2016" CIG 95643027B0, n. Racc. 47254, n. Rep. 28961 stipulata da APAC.

Canoni del servizio DTM per postazioni di lavoro e per server dipartimentali (*)

Tipologia servizio DTM	Canone unitario mensile	Volumi stimati
Provincia – DTM Avanzato (DTMA)	€ 19,04	5.334
Provincia – DTM Base (DTMB)	€ 7,56	159
Provincia – Monitoraggio stampanti (MMTG)	€ 0,12	5.334
Provincia – DTM Server dipartimentali (GSRV)	€ 21,61	29
Scuole – DTM Base (DTMB)	€ 7,56	1.036
Scuole – IMAC aggiuntivo (IMAC)	€ 68,00 cad.	172
Scuole – DTM Server dipartimentali (GSRV)	€ 21,61	11
Biblioteche – DTM Avanzato (DTMA)	€ 19,04	132
Agenzia del lavoro – DTM Avanzato (DTMA)	€ 19,04	243
Agenzia del lavoro – Monitoraggio stampanti (MMTG)	€ 0,12	243

Canoni del servizio di locazione operativa

Codice	Descrizione	Canone unitario mensile (60 mesi)
DSK1	PC Desktop – Base	12,60 €
DSK2	PC Desktop – Avanzato	19,16 €
NOT1	PC Notebook – Base	16,05 €
NOT2	PC Notebook – Avanzato	20,00 €
NOT3	PC Notebook – Ultraportatile	18,89 €
NOT4	MAC BOOK PRO 14	30,00 €
NOT5	MAC BOOK PRO 16	41,67 €

Codice	Descrizione	Canone unitario mensile (60 mesi)
PAL1	Palmare Sanificabile	25,04 €
PAL2	Palmare	22,38 €
MON1	Monitor LED colori 24"	2,20 €
MON2	Monitor LED colori 28"	3,95 €
STR1	Stampante rete A4 B/N	14,24 €
STR2	Stampante Termica - Termica Diretta	5,25 €
STR3	Stampante Termica - Trasferimento Termico	6,05 €
STR4	Stampante Multifunzione A4 B/N	10,84 €
STR5	Stampante Multifunzione A4 COLORE	24,80 €
STR6	Stampante Multifunzione A3 B/N	44,99 €
STR7	Stampante Multifunzione A3 COLORE	89,60 €
STR8	Stampante Multifunzione Portatile A4 COLORE	15,87 €
DSK1-RAM	Raddoppio RAM (da 16 GB a 32 GB)	2,12 €
DSK1-HD	Raddoppio disco SSD/NVMe (da 512 GB a 1 TB)	2,99 €
DSK2-RAM	Raddoppio RAM (da 32 GB a 64 GB)	3,97 €
DSK2-HD	Raddoppio disco SSD/NVMe (da 512 GB a 1 TB)	3,51 €
NOT1-HD	Raddoppio disco SSD/NVMe (da 256 GB a 512 GB)	2,12 €
NOT1-DOC	Docking station aggiuntiva	3,45 €
NOT2-HD	Raddoppio disco SSD/NVMe (da 512 GB a 1 TB)	3,51 €
NOT2-DOC	Docking station aggiuntiva	3,45 €
NOT3-HD	Raddoppio disco SSD/NVMe	3,51 €
NOT3-DOC	Docking station aggiuntiva	3,45 €
STR1-CAS	Cassetto aggiuntivo	1,85 €
STR6-CAS	Cassetto aggiuntivo	4,99 €
SRT6-FAS	Fascicolatore	6,99 €
STR7-CAS	Cassetto aggiuntivo	4,99 €
SRT7-FAS	Fascicolatore	6,99 €

(*) la quantificazione dei volumi stimati è stata definita sulla base dei volumi attualizzati dei PC e dei server in gestione DTM.

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

Trentino Digitale, 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

I dettagli del corrispettivo presunto per i servizi di gestione del SINET nel 2026, 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 trimestrale (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 dei corrispettivi annui totali presunti, sulla base della movimentazione osservata nei corrispettivi dei servizi (servizi a volume, DTM, locazione operativa, 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 01.01.2026 (primo gennaio duemilaventisei) con durata fino al 31.12.2026 (trentuno dicembre duemilaventisei).

ELENCO ALLEGATI

1. ALLEGATO 1: Tabelle di dettaglio dei servizi e dei relativi corrispettivi
Tabelle B e B1: Elenco dei servizi riferiti al *Servizio di gestione del SINET*
Tabella B2: Elenco degli Elementi Trasversali
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
7. ALLEGATO 7: Procedura per la dismissione di servizi applicativi
8. ALLEGATO 8: Servizi di Hosting Virtuale e Storage&Backup

ELENCO APPENDICI

1. APPENDICE 1 - Servizio CSD
2. APPENDICE 2 - Hosting
3. APPENDICE 3 - Housing
4. APPENDICE 4 - Servizio Desktop outsourcing
5. APPENDICE 5 - Caratteristiche apparecchiature in Locazione operativa
6. APPENDICE 6 - Politiche di Backup
7. APPENDICE 7 - Interventi di supporto specialistico

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

Tablelle B e B1: Elenco dei servizi applicativi ed a volume

Tabella B2: Elenco degli Elementi Trasversali

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 dalla data del 1 gennaio 2026. 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 e service support);
- 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 contact center e funzioni di help desk e/o con interventi presso gli uffici degli utenti.

L'attività di supporto all'utenza ricomprende anche 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.

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.

- 1.4. 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)

Trentino Digitale dispone di due Data Center situati a Trento, adeguati secondo le indicazioni dell'Agenzia per la Cybersecurity Nazionale (ACN) in coerenza del Regolamento Cloud per la PA, Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024.

In particolare l'Infrastruttura Digitale di Trento Centro è di livello AI2, ovvero conforme ad ospitare i c.d. "dati critici" della Pubblica Amministrazione mentre quella di Trento Nord è di livello AI1 per dati "ordinari".

Trentino Digitale è inoltre certificata ISO 9001:2015 (sistema di gestione per la qualità), ISO 27001:2022 (gestione della sicurezza delle informazioni), ISO 22301:2019 (Gestione della business continuity), ISO 14001:2015 (Sistemi di gestione ambientale), ISO 50001:2018 (Sistemi di gestione per l'energia), ISO 27701:2019 (Gestione delle informazioni sulla privacy), Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001:2023) e, per la sola Infrastruttura Digitale di Trento Centro, conformità alle norme ANSI/TIA 942-B-2017 Rating 3 ("Concurrently Maintainable Site Infrastructure"): si rinvia al sito di Trentino Digitale per maggiori informazioni circa i vari campi di applicazioni (<https://www.trentinodigitale.it/Societa/Certificazioni>).

I dettagli tecnici dell'infrastruttura sono descritti, anche per motivi di riservatezza delle informazioni, su un documento separato che sarà reso disponibile agli uffici competenti della Provincia.

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 di Posta elettronica e collaboration in cloud (C.SRPELC), il servizio di gestione della Posta elettronica delle Scuole (C.SREML.SCUOLE) ed il servizio di Posta elettronica certificata [C.SRPEC.PAT] vengono erogati "a volume" ed il relativo corrispettivo è determinato sulla base del numero di servizi attivati.

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 (tabella B); in caso contrario il canone di licensing è ricompreso nei corrispettivi:

-di cui alla tabella B2 - elementi trasversali nel caso non sia direttamente imputabile ad un singolo servizio applicativo di tabella B;

-di cui alla tabella C nel caso in cui il canone sia riferito a "Servizi infrastrutturali di base" .

ALLEGATO 3: Servizi infrastrutturali di base

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 gestione licenze Autodesk

Il servizio consiste nella fornitura di licenze per prodotti Autocad e nell'erogazione del servizio di gestione delle licenze Autocad da parte del CSD.

Servizio Posta elettronica e collaboration in cloud (C.SRPELC e C.SRPELC.ADL)

Il servizio di posta viene erogato per tutti gli utenti della Provincia ed alcuni Enti collegati tramite la Convenzione avente ad oggetto “Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud e servizi connessi” in favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina esperita da APAC.

La piattaforma Google Workspace dispone anche di strumenti di collaboration integrati nella soluzione e permette l'amministrazione centralizzata della soluzione, la gestione di tutte le componenti anche in delega e un utilizzo sia da postazioni di lavoro desktop sia mobile con sincronizzazione continua dei contenuti.

Il servizio viene erogato al personale della Provincia e dei seguenti Enti: Castello del Buonconsiglio, Patrimonio del Trentino, Trentino riscossioni, Cinformi, Agenzia del lavoro e Biblioteche e prevede:

- il 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,
- il 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,
- la messa a disposizione di licenze Google Workspace profilo base e profilo avanzato.

Servizio gestione Posta elettronica Scuole (C.SREML.SCUOLE)

Il servizio viene erogato al personale della Scuola Trentina e prevede:

- 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 elettronica e la risoluzione di eventuali problematiche/disservizi;
- la disponibilità a titolo non oneroso delle licenze Google Workspace educational.

Servizio Posta elettronica certificata (C.SRPEC.PAT)

Il servizio di posta elettronica certificata viene erogato per tutti gli utenti della Provincia, per gli Enti locali e per alcuni Enti collegati tramite la Convenzione Consip ed erogati alla data da Infocert.

Il servizio viene erogato al personale della Provincia e ad altri Enti e prevede:

- il 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,
- il servizio di assistenza tecnica, finalizzato all'erogazione di servizi professionali e tecnici di tipo continuativo per l'amministrazione dell'ambiente messo a disposizione da infocert (strumenti di amministrazione per gestire gli account utente), la gestione ed il mantenimento delle caselle di posta elettronica certificata e la risoluzione di eventuali problematiche/disservizi,
- la messa a disposizione di licenze Infocert di varie tipologie.

Servizi di Desktop outsourcing

Il servizio di Gestione della postazione di lavoro, di Gestione dei Server dipartimentali e di fornitura di apparecchiature in Locazione operativa viene erogato tramite la Convenzione stipulata da APAC nel 2023 stipulata da APAC nel 2023 avente ad oggetto "Servizi di Desktop Outsourcing" in favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina.

Il servizio ha il compito di gestire l'intero parco delle apparecchiature informatiche installate presso gli utenti. E' finalizzato principalmente alla gestione dei Server periferici e dei Posti di lavoro e alla fornitura di apparecchiature in Locazione operativa previste in uno specifico catalogo prodotti.

Il servizio di gestione dei Server periferici e dei Posti di lavoro 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.

Il servizio di Locazione, consiste nella gestione completa del processo di fornitura delle postazioni di lavoro (hardware e sistema operativo) in locazione operativa, garantendo lo svolgimento delle attività di identificazione e scelta delle apparecchiature 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 del servizio si rimanda all'appendice 4 e all'appendice 5 per le caratteristiche dei prodotti forniti in locazione operativa.

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 erogato il servizio di gestione degli utenti e delle risorse condivise. Inoltre il servizio include le licenze utente, per l'accesso alle risorse di Active Directory, lo storage utilizzato e il relativo backup.

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 di Storage (di varie classi e tecnologie) 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 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.

Infrastruttura Business Continuity CUE e Ufficio Previsioni e Pianificazione.

L'infrastruttura di virtualizzazione "stretched cluster" garantisce la continuità operativa geografica tra i due data center di Trento Centro e Trento Nord dei server virtuali ospitati su di essa, garantendo la massima resilienza in caso di eventi in uno dei due. Sull'infrastruttura sono attive, in modalità hosting virtuale non gestito, diverse VMs della CUE e di Meteotrentino.

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 postazioni di lavoro

Il servizio consiste nella gestione e manutenzione della soluzione di sicurezza endpoint (EPP/XDR) installato sulle postazioni di lavoro. Il servizio assicura la continuità operativa tramite l'aggiornamento centralizzato dei motori di scansione, la verifica della connettività degli agenti e l'ottimizzazione delle regole di sicurezza, garantendo la massima capacità di prevenzione e reazione agli incidenti sulle postazioni di lavoro.

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 e integrità dei dati 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 e Trentino Digitale: in accordo con i medesimi Enti, stante i finanziamenti PNRR di migrazione al cloud SaaS/IaaS di cui hanno beneficiato i Comuni, si ipotizza di dismettere il servizio entro il 2026.

Servizio Hyperion

Sono ricompresi i servizi di gestione sistemistica di base, del middleware proprietario Hyperion Oracle, delle licenze del sistema operativo di base, un'istanza di database Oracle su hw fisico e il canone di manutenzione del prodotto proprietario sulla base degli accordi TNDIGIT-Oracle. L'infrastruttura Hyperion consta anche di un certo numero di VMs con circa 900 GB di dati con relativo backup.

Kubernetes infrastruttura Cloud

L'infrastruttura Cloud basata sul prodotto open source Kubernetes e una serie di strumenti open source a governo del cluster, è finalizzata ad ospitare tutti i nuovi progetti di cloud transformation. L'infrastruttura ospita ambienti di sviluppo, test, quality e produzione.

Licenze MS Office 365 e MS project

Il servizio consiste nella messa a disposizione e messa in esercizio di licenze MS Project e licenze MS Office 365 acquisite nell'ambito del contratto Microsoft Enterprise Agreement sottoscritto dalla Società.

Sistemi di Business Intelligence

In questo servizio sono compresi i costi di licenza, i costi dell'infrastruttura e i servizi di supporto tecnico sistemistico, per la gestione della piattaforma Qlik (Qlikview e QlikSense) e per sistemi di Business Intelligence SAP (Canoni licenze business objects).

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 del Clienti

Con la costituzione del *Service Catalogue, catalogo dei servizi erogati verso gli Enti della Pubblica Amministrazione Trentina*, 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.

¹ Business Impact Analysis

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.

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*.

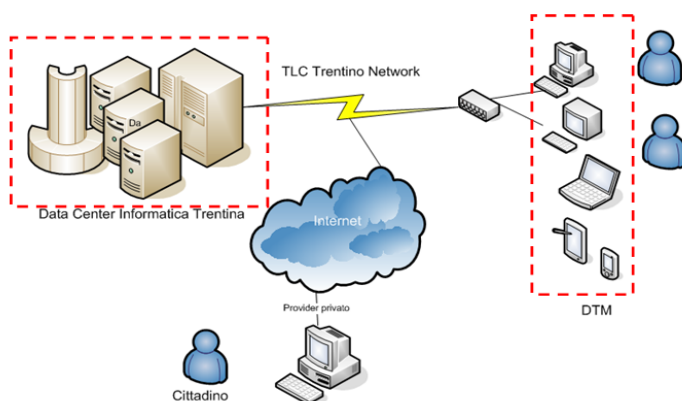
I servizi in fascia L2 sono soggetti a SLA di tipo *Incident* se nel corso dell'anno precedente hanno totalizzato più di 100 ticket. I servizi in fascia L3, invece, sono soggetti a SLA di tipo *Incident* se nel corso dell'anno precedente hanno totalizzato più di 250 ticket.

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.

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

² *Internet Service Provider*

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'aver:

- 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 dell'anno di osservazione 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	2,5 h	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>	15 h	20 h	25 h	20,00 %
ST06 Tempo di soluzione <i>Incident High</i>	20 h	25 h	35 h	15,00 %
ST07 Tempo di soluzione <i>Incident Medium</i>	35 h	40 h	50 h	5,00 %

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

A titolo puramente indicativo si riporta l'elenco dei servizi oggetto di agreement per l'anno 2025. Tale lista verrà aggiornata in occasione della presentazione del primo report degli SLA del mese di gennaio 2026 in occasione della presentazione del primo report degli SLA del mese di gennaio 2026, in funzione della numerosità dei ticket a consuntivo per l'anno 2025, come descritto nel precedente paragrafo "significatività" (attendibilità) dell'indicatore.

Più precisamente i servizi L1 sono:

- C.POSRV - CPS Portale dei servizi
- C.SRPI3* (tutti gli enti) - PI3 Protocollo federato
- C.ACDIR - Directory services
- C.SRSRV - Gestione Server Periferici
- C.SRPELC - Posta elettronica cloud
- C.SRDTM.PAT - Gestione PdL per PAT

I servizi L2 sono:

- C.SRPES - Servizio Personale Scuole
- C.SRCOP.SCUOLE - Contabilità Finanziaria Scuole
- C.SRSII - Sistema Informativo dell'Istruzione [ISI]
- C.SRCOP - COP Contabilità PAT [C.SRCOP]
- C.ICEF - Gestione Indicatore Condizione Economico Familiare [C.ICEF]
- C.SRDIDSCUOLE - Servizio Didattica Scuole
- C.SRNSD - Nuovo sportello del dipendente
- C.SRFIRMA - Servizi di Firma [C.SRFIRMA]
- C.SRPPP - Portale Provinciale Pagamenti
- C.SRDDG - DDG Delibere e determinazioni SAP [C.SRDDG]
- C.SRSTU - STU Sistema amministrativo del turismo [C.SRSTU]
- C.SRPEC.PAT - PEC PAT Posta Elettronica Certificata PAT [C.SRPEC.PAT]

- C.SRICEF2024 - Indicatore Condizione Economico Familiare 2024 [C.SRICEF2024]
- C.SRSIL - SI Agenzia Del Lavoro [C.SRSIL]

I servizi L3 sono:

- C.SRIPE - IPE S1P Gestione del personale PAT [C.SRIPE]
- C.APPAG.FAS - Fascicolo Agricolo Aziendale [C.APPAG.FAS]
- C.SRRIM - RIP/RIM Rilevazione presenze [C.SRRIM]
- C.SRPIS - Servizio Portali Istruzione
- C.SRDIDMATERNE - Servizio Didattica Materne
- C.SRIOP - IOP Portale IoP Io Provincia [C.SRIOP]
- C.APPAG.SRSUP - Domanda Sviluppo Rurale Superficie [C.APPAG.SRSUP]
- C.SRSOC - Sistema operativo contabile APPAG [C.SRSOC]

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

Periodicità annuale
 Data fine validità 31 dicembre dell'anno di osservazione 23:59:59
 Finestra di servizio 9x5 / 14x6 /24x7, come indicato in ALLEGATO 1
 Compliance 99% per i servizi L1 escluso il servizio Posta elettronica cloud
 99,9% per il servizio Posta elettronica cloud
 96% per i servizi L2
 93% per i servizi L3

Target

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 dell'anno di osservazione 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 L1 elencato di seguito con la finestra indicata:

- o 9x5 C.SRPI3.PAT PI3 Protocollo PI3 PAT
- o 24x7 C.ACDIR Directory Services.

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

Per la definizione degli SLA il riferimento sono gli indicatori definiti al paragrafo 5.5 del Capitolato tecnico della “Convenzione per l'erogazione del servizio di Desktop Outsourcing in favore delle strutture della Provincia Autonoma di Trento e in favore dei soggetti e degli Enti individuati all'art. 39 bis, comma 3, della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 e all'art. 5 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 e della Regione Autonoma Trentino Alto – Adige/Südtirol. Lotto unico - Riscontro verifica insussistenza del divieto di cui all'art. 80, comma 5 lettera e) del d.Lgs. 50/2016” n. Racc. 47254, n. Rep. 28961 stipulata da APAC.

SLA5 - Servizi tecnologici: Agreement Directory Services

Servizio C.ACDIR Directory services (AD, file server, printer server)

Periodicità annuale

Data fine validità 31 dicembre dell'anno di osservazione 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

Per la definizione degli SLA il riferimento sono gli indicatori definiti al paragrafo 5.5 del Capitolato tecnico della “Convenzione per l'erogazione del servizio di Desktop Outsourcing in favore delle strutture della Provincia Autonoma di Trento e in favore dei soggetti e degli Enti individuati all'art. 39 bis, comma 3, della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 e all'art. 5 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 e della Regione Autonoma Trentino Alto – Adige/Südtirol. Lotto unico - Riscontro verifica insussistenza del divieto di cui all'art. 80, comma 5 lettera e) del d.Lgs. 50/2016” n. Racc. 47254, n. Rep. 28961 stipulata da APAC.

Si conviene che:

- o gli IMAC per una nuova installazione (fornitura di un hw in locazione) abbiano priorità High;
- o in relazione alle attività IMAC è prevista la richiesta di un massimo del 6% di interventi con priorità Critical al mese sul totale mensile degli interventi. Gli interventi eccedenti tale numero rientreranno nel gruppo a priorità High.
- o gli IMAC che prevedono acquisti fuori standard sono “a data concordata”.

SLA 7 - Servizi tecnologici: Agreement Posta Elettronica Cloud

Servizio C.SRPELC Posta elettronica cloud

Periodicità annuale

Finestra di servizio 9x5

Compliance 90%

Target

Target		Peso
ST01 Tempo di risposta CSD	20 sec	10,0 0%
ST02 Tempo di presa in carico supporto all'utenza	2,5h	10,0 0%
ST03 Tempo di esecuzione <i>Access Management</i> : Gestione password	4h	10,0 0%
ST04 Tempo di esecuzione <i>Access Management</i> : Gestione utenze	8h	10,0 0%
ST22 Tempo di attivazione del fornitore	2h	15,0 0%
ST23 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Critical	8h	20,0 0%
ST24 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici High	15h	15,0 0%
ST25 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Medium	20h	10,0 0%

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/Support o 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/Gestio ne 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	Modifica 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/Infrastructu re Restoration") AND (Product Name <> "Tecnologico%" OR Product Name = "Tecnologico-ISP" OR Product Name = "Tecnologico-COM ") AND 'Priority' = "Critical" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
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/Infrastructu	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	

				re Restoration") AND (Product Name <> "Tecnologico%" OR Product Name = "Tecnologico-ISP" OR Product Name = "Tecnologico-COM ") AND 'Priority' = "High" AND Status <> "Cancelled"				
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/Infrastructu re 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	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")			

		'Vendor Group' = \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"				
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")	
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")	
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	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

		'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"				
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 locazione operativa	
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>

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

⁴ Indisponibilità validata dal team di supporto

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"> ○ fermi, degradi 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; ○ fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software applicativo non prodotto dalla Società o da servizi non progettati dalla Società, non supportati dai relativi fornitori ○ disservizi indotti da terze Parti contraenti con il Cliente; ○ volumi di servizio eccedenti la tolleranza prevista; ○ ritardi indotti da operazioni dell'utente o da richiesta del Cliente di prolungamento del servizio, qualora non a titolo oneroso; ○ indisponibilità dell'Utente finale o indisponibilità dell'hardware o del software messo a disposizione a cura del Cliente; ○ disastro; ○ 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>							
ST22 Tempo di attivazione del fornitore							
9x5	2h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND Status <> "Cancelled" AND Product Name = "C.SRPEL Posta elettronica"	Status >= New AND 'Status' <= "Assigned"	Status >= Pending AND Status Reason = "Third Party Vendor Action Req'd"	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")		
ST23 - Tempo di soluzione Incident priorità Critical							
9x5	8h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" OR 'Incident Type' = "MITT/Infrastructure Restoration") AND (Product Name = "C.SRPEL Posta elettronica") AND 'Priority' = "Critical" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required" OR Status Reason = "Third Party Vendor Action Req'd")		

⁵ Il Business Time è definito nel paragrafo precedente

ST24 - Tempo di soluzione Incident priorità High						
9x5	15h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" OR 'Incident Type' = "MITT/Infrastructure Restoration") AND (Product Name = "C.SRPEL Posta elettronica") AND 'Priority' = "High" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required" OR Status Reason = "Third Party Vendor Action Reqd")	
ST25 - Tempo di soluzione Incident priorità Medium						
9x5	20h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND (Product Name = "C.SRPEL Posta elettronica") AND 'Priority' = "Medium" AND Status <> "Cancelled"	Status >= New	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required" OR Status Reason = "Third Party Vendor Action Reqd")	
ST26 - Tempo di diagnosi guasto HW e attivazione fornitore del Cliente o produzione preventivo						
9x5	8h	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Reported Source' <> "Direct Input" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND OR 'Product Name' = "SRV" AND 'Vendor Group' <> \$NULL\$ AND Status <> "Cancelled"	Status >= New AND 'Status' <= "Assigned"	Status >= Pending AND Status Reason = " Third Party Vendor Action Reqd"	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	

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
U r g e n z a	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
U r	1	Critical	-	High	-

g	2	Critical	-	High	-
e	3	High	-	Medium	-
n	4	Low	-	Low	-
z					
a					

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

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
- SLA 7 - Servizi tecnologici: Agreement Posta elettronica Cloud

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
- SLA 7 - Servizi tecnologici: Agreement Posta elettronica Cloud

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 2 - Servizi applicativi e tecnologici: Agreement Availability, per il solo servizio Posta elettronica cloud, l'applicazione della penale verrà fatta con quanto previsto all'articolo 26 del Capitolato amministrativo della convenzione stipulata da APAC.

In relazione agli *Agreement* SLA 4 e SLA 6 l'applicazione della penale viene sospesa fino al termine

della migrazione operativa dal sistema RemedyIT al sistema *Support* che comporterà altresì la loro composizione.

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 5.000,00 €.

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
 - o Disattivazione immediata dell'accesso, delle misure dei livelli di servizio e del supporto all'utenza
 - o Export del database dei dati su supporto fisico e restituzione al Cliente
 - o Archiviazione del software ed eventuale restituzione al Cliente
 - o Rimozione dell'infrastruttura e distruzione definitiva dei dati
 - o Rimozione della parte organizzativa
 - o 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 a Trentino Digitale.

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

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

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

Se necessario Trentino Digitale rinegozia la data di dismissione con il Cliente.

4) Dismissione operativa

Trentino Digitale 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 Trentino Digitale e riconsegnata al Cliente stesso (ufficio informatica della PAT).

Rimozione dell'infrastruttura e distruzione definitiva dei dati

Viene fisicamente rimossa l'infrastruttura, distrutti 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

ALLEGATO 8 : Servizi di Hosting e Storage&Backup

Hosting virtuale gestito con sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale 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 nelle sue componenti base;
- predisposizione accesso VPN se necessario;
- implementazione policy firewall perimetrale del data center.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- installazione e gestione delle componenti avanzate di sistema operativo quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, DHCP, DNS, IIS, Active Directory, RDS, Apache, LDAP, SMTP, FTP, NFS, Samba, firewall locale;
- installazione e gestione del middleware e del software applicativo.

Non saranno fornite al Cliente le credenziali amministrative del server virtuale.

L'accesso al server da parte del Cliente o suo fornitore per l'installazione e la gestione delle componenti avanzate, del middleware e del software applicativo sarà possibile, previa richiesta alla Società, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo.

Eventuali attività che richiedono privilegi amministrativi dovranno essere concordate e svolte con la supervisione del personale tecnico della Società.

Hosting virtuale non gestito con sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale 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 nelle sue componenti base.
- predisposizione accesso VPN se necessario;
- implementazione policy firewall perimetrale del data center.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- gestione del sistema operativo e delle relative componenti base, successivamente alla prima installazione;
- installazione e gestione delle componenti avanzate di sistema operativo quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, DHCP, DNS, IIS, Active Directory, RDS, Apache, LDAP, SMTP, FTP, NFS, Samba, firewall locale;
- installazione e gestione del middleware e del software applicativo.

Al termine delle attività di configurazione e avvio della macchina virtuale le credenziali di amministrazione verranno consegnate in via definitiva al Cliente o ad un suo delegato.

Al Cliente verrà fornito l'accesso alla console VMWare della propria macchina virtuale dove potrà monitorare costantemente le risorse nonché accendere, spegnere e riavviare il server.

Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;
- predisposizione accesso VPN se necessario;
- implementazione policy firewall perimetrale del data center.

Rimangono a carico del Cliente le attività di installazione e gestione del sistema operativo; è prevista la compatibilità dell'infrastruttura di virtualizzazione con i sistemi operativi più diffusi (Windows e principali distribuzioni Linux) nelle versioni più recenti: va comunque verificata la

matrice di compatibilità con VMware e con l'infrastruttura di backup (Veeam per i server virtuali e IBM Spectrum Protect per i dati) qualora utilizzata.

In ogni caso non saranno accettate versioni di sistemi operativi non più supportate o in scadenza di supporto nel breve periodo dal vendor di mercato di riferimento.

La Società si riserva la facoltà di accettare la richiesta.

Si precisa inoltre che:

- ai fini dell'installazione del server virtuale il Cliente fornirà a Trentino Digitale le indicazioni per ottenere l'immagine ISO da utilizzare; qualora tale immagine non fosse reperibile il Cliente la fornirà su proprio supporto magnetico;
- in caso di importazione di server virtuale preesistente l'Ente fornirà l'export in formato concordato su proprio supporto magnetico;
- non sono ricompresi i costi delle licenze base del sistema operativo in quanto a carico del Cliente;
- non è compresa l'installazione e gestione del middleware e del software applicativo.

Al Cliente verrà fornito l'accesso alla console VMWare della propria macchina virtuale dove potrà monitorare costantemente le risorse nonché accendere, spegnere e riavviare il server.

L'accesso alle console di amministrazione o al desktop degli hosting avverrà esclusivamente con la VPN abilitata con l'autenticazione a due fattori (2FA).

Storage e Backup

Il servizio di Storage consiste nella messa a disposizione all'interno dell'infrastruttura della Società di uno spazio disco su sistemi in alta affidabilità.

Si specifica che il servizio di Storage è attivabile solo congiuntamente al servizio di Hosting Virtuale ed a servizi di Active Directory gestiti da Trentino Digitale.

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

Le modalità di esecuzione del backup dei dati sono le seguenti:

- un primo backup completo;
- un backup giornaliero di tipo incrementale;
- la disponibilità per 7 giorni dei dati salvati (se ogni giorno il dato viene modificato ci saranno 7 diverse versioni).

Per l'attivazione del servizio di backup dei dati presenti su sistemi del Cliente:

- il server dovrà essere raggiungibile tramite rete Telpat dal supporto tecnico di Trentino Digitale mediante un software di accesso remoto;
- su ciascun server periferico verrà installato ed opportunamente configurato da un tecnico di Trentino Digitale un agente software che permette il salvataggio/ripristino di file attraverso l'infrastruttura centralizzata;

- in fase di installazione e configurazione dell'agente software sul server del Cliente, il tecnico preposto di Trentino Digitale dovrà avere accesso temporaneo come amministratore del sistema;
- il Cliente dovrà fornire l'elenco delle cartelle delle quali effettuare il salvataggio;
- successivamente all'installazione, il Cliente attiverà sul proprio server un utente per permettere le attività di controllo dell'esito delle operazioni di backup.

Inoltre è richiesto che ogni modifica apportata dal personale del Cliente al file di configurazione del backup che contiene i dati da salvare, venga comunicata a Trentino Digitale.

Il personale del Cliente deve evitare qualsiasi operazione che possa portare alla disattivazione accidentale sul server dell'agente software di backup.

Servizio IaaS di Cloud Virtual DataCenter - TND-IAAS-XXX

Trentino Digitale mette a disposizione il servizio IaaS di “*Cloud Virtual Data Center (VDC)*” che consiste nella fornitura di risorse computazionali infrastrutturali (vCPU, RAM, spazio disco) presso la propria Infrastruttura Digitale di Trento Centro (TNC), adeguata per ospitare dati critici (AI2), secondo la classificazione dell'Agenzia per la Cybersecurity Nazionale (ACN).

Tale Servizio Cloud IaaS è adeguato per ospitare dati c.d. “ordinari” AC1.

Il servizio permette di gestire in maniera autonoma un Cloud Virtual Datacenter configurando un pool di risorse (CPU, RAM, Storage), definibili in maniera flessibile. All'interno delle risorse assegnate l'Ente può autonomamente creare macchine virtuali assegnando a ciascuna una porzione delle risorse assegnate da Trentino Digitale in relazione a quanto contrattualizzato.

La versione dei sistemi operativi è quella dichiarata “stabile” dal *vendor* e/o dalla *community* di riferimento: eventuali licenze/subscription commerciali dei sistemi operativi potranno essere acquistate, come opzione aggiuntiva, tramite Trentino Digitale oppure utilizzare le proprie secondo il modello *Bring Your Own License (BYOL)*.

Dalle console messe a disposizione l'Ente potrà:

- installare, dimensionare e configurare i server virtuali utilizzando la procedura guidata;
- accendere, riavviare, spegnere ed effettuare il reset delle proprie VMs;
- connettersi alle VMs, oltre agli usuali metodi via rete quali SSH e RDP;
- attribuire alle VMs i parametri di rete;
- consultare le statistiche sull'uso delle risorse.

L'accesso al portale di amministrazione avviene solo tramite VPN SSL nominale con la 2FA.

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione sottostante che consente all'Ente di fruire del servizio;
- predisposizione accesso VPN se necessario;

- attribuzione iniziale delle subnet per l'indirizzamento privato e/o pubblico;
- predisposizione policy firewall perimetrale a protezione dei sistemi;
- fornitura e aggiornamento del prodotto software antivirus/EndPoint Protection (servizio da acquisire a parte);
- registrazione e conservazione dei logs nel SIEM aziendale per la piattaforma di virtualizzazione sottostante;
- monitoraggio infrastrutturale base che prevede l'osservazione, sul perimetro del Data Center, dei seguenti parametri: stato CPU, RAM, spazio disco e raggiungibilità (ping) dei server virtuali attivati. Le notifiche in caso di warning/failure verranno inviate al riferimento email dell'Ente e/o suoi fornitori.

E' fatto divieto di modificare, senza autorizzazione formale da parte di Trentino Digitale, le configurazioni infrastrutturali di base assegnate alle risorse ovvero, a mero titolo di esempio, configurazioni di rete quali hostname, IP, network, DNS, così come configurazioni legate a tool di monitoraggio dei server virtuali, configurazioni legate all'invio dei logs alla piattaforma SIEM, ecc...

Rimangono a carico dell'Ente le attività di:

2. gestione del sistema operativo e delle relative componenti base;
3. installazione e gestione delle componenti avanzate di sistema operativo quali, a titolo di esemplificativo e non esaustivo, DHCP, DNS, IIS, Active Directory, RDS, Apache, LDAP, SMTP, FTP, NFS, Samba, firewall locale;
4. installazione e gestione del middleware e del software applicativo;
5. sviluppare e mantenere aggiornate soluzioni applicative sicure durante tutto il ciclo di vita del software, adottando i principali framework e checklist di sviluppo sicuro;
6. svolgere VA/PT sulle applicazioni e/o strati middleware di propria competenza: è possibile chiedere, con servizi opzionali, a Trentino Digitale lo svolgimento di VA/PT;
7. svolgere attività di audit ed assurance sulla base delle proprie necessità di compliance sugli ambienti virtuali forniti da Trentino Digitale;
8. implementare processi di Change Control e Change Management rispetto agli elementi di propria competenza posti sul servizio IaaS di Trentino Digitale;
9. valutare se implementare processi e procedure di cifratura dei dati applicativi;
10. trattare i dati secondo le normativi in vigore, con particolare riferimento al GDPR;
11. assicurarsi che i soggetti comunicati a Trentino Digitale per l'amministrazione del Tenant e dei sistemi siano autorizzati e con le dovute conoscenze e competenze per svolgere il ruolo: comunicare formalmente a Trentino Digitale eventuali nuovi soggetti e/o disabilitazioni di accessi esistenti (ad esempio VPN nominali);
12. Trentino Digitale mette a disposizione la piattaforma SIEM per la registrazione e conservazione dei logs: è responsabilità dell'Ente assicurarsi, anche interfacciandosi con il SOC di TNDIGIT, che tali logs siano effettivamente e regolarmente inviati;

13. non modificare/manomettere per alcun motivo i tools di Trentino Digitale installati sulle VMs quali, ad esempio, Antivirus, processi di aggiornamento, ecc... E' responsabilità dell'Ente comunicare tempestivamente a Trentino Digitale ogni eventuale anomalia riscontrata.

Il ruolo di Amministrazione di Sistema (AdS) dei server virtuali sarà attribuito in via definitiva ed esclusiva all'Ente o ad un suo delegato il quale ne assumerà, a tutti gli effetti tecnici e normativi, il ruolo e le responsabilità previste.

Le risorse virtuali saranno collocate su subnet private che consentono la segregazione e microsegmentazione delle risorse: le visibilità saranno gestite e garantite dai sistemi di firewalling gestiti da Trentino Digitale. Le richieste saranno di volta in volta valutate ed autorizzate dall'Ufficio Sicurezza di Trentino Digitale mediante i processi della Società.

L'accesso alle console di amministrazione o al desktop degli hosting avverrà esclusivamente con la VPN abilitata con l'autenticazione a due fattori (2FA).

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 01.01.2019. 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 1° 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 e 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.tndigit.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, aggiungendo 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, aggiungendo 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 le informazioni necessarie a definire l'attività richiesta ed il contesto operativo.
- Fornire 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	
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 provvederà 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 DESKTOP OUTSOURCING

Il servizio di Gestione della postazione di lavoro e di Locazione operativa viene erogato, con le modalità tecnico economiche derivate dall'attivazione dei nuovi servizi acquisiti tramite la Convenzione avente ad oggetto "Servizi di Desktop Outsourcing" in favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina, stipulata da APAC.

I servizi si compongono:

- dei servizi acquisiti tramite la Convenzione stipulata da APAC con l'Aggiudicataria **RTI Dedagroup SpA - Dexit srl** alla quale si rimanda per la definizione e la descrizione dettagliata delle modalità di erogazione;
- dei servizi erogati dalla società per la gestione della Convenzione, l'evoluzione del servizio, il Coordinamento operativo, le attività di Change management e di monitoraggio delle richieste, il servizio di Customer service desk, la messa a disposizione e la gestione degli strumenti a supporto dell'erogazione del servizio.

4.1 Servizi erogati dall'Aggiudicataria della gara APAC

I servizi oggetto della Convenzione sono articolati in:

- Servizi obbligatori:
 - GPCx: Gestione della postazione di lavoro erogato in due modalità:
 - **Base** (GPCB): prevede solo interventi da remoto, attraverso l'utilizzo di una specifica infrastruttura tecnologica,
 - **Avanzato** (GPCA): comprende, oltre agli interventi previsti per il profilo Base, anche l'intervento direttamente presso la sede del Cliente - on site.
- Servizi opzionali:
 - GSRV: Gestione server dipartimentali,
 - Locazione operativa dei PC e delle stampanti,
 - IMAC: IMAC aggiuntivo,
 - MNTG: Monitoraggio stampe.

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 dove per PdL si intende:

- l'insieme delle apparecchiature costituenti la **postazione di lavoro** informatizzata (PC o Notebook o Tablet, monitor, mouse e tastiera, eventuali unità di I/O, quali, a titolo esemplificativo non esaustivo, stampanti, scanner, webcam, lettore di smartcard, ecc.),
- **server dipartimentali** ubicati presso gli uffici dell'Ente.

4.1.1. Gestione della postazione di lavoro

Principali attività incluse nel servizio di gestione della postazione di lavoro erogate dal fornitore aggiudicatario della gara APAC:

- Gestione inventario,
- IMAC: Installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento di hardware e software standard,
- Distribuzione del software,
- Certificazione del software,
- Assistenza tecnica,
- Attivazione interventi su hardware di proprietà dell'Ente,
- How to use.

4.1.2. Gestione dei server dipartimentali

Principali attività incluse nel servizio di gestione dei Server dipartimentali erogate dal fornitore aggiudicatario della gara APAC:

- gestione dell'inventario,
- IMAC: Installazione, Movimentazione, Aggiunta, Cambiamento,
- attivazione fornitori esterni per manutenzione hardware,
- assistenza tecnica,
- amministrazione e monitoraggio dei sistemi,
- gestione del backup,
- gestione patch di aggiornamento del server,
- gestione apparati gruppi di continuità (UPS) collegati ai server.

4.1.3. Locazione operativa

Il Servizio di Locazione operativa assicura la fornitura di postazioni di lavoro (hardware e sistema operativo) e di periferiche di stampa in noleggio operativo.

Il servizio consiste nella gestione completa del processo di fornitura delle postazioni di lavoro all'Ente, garantendo lo svolgimento delle attività 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.

La durata del periodo di Locazione operativa è fissa in 60 mesi.

Principali attività incluse nel servizio di Locazione operativa erogate dal fornitore aggiudicatario della gara APAC:

- gestione della fornitura in Locazione operativa delle apparecchiature previste nel catalogo prodotti;
- gestione della logistica (trasporto per consegna e per ritiro delle postazioni di lavoro e delle stampanti);
- fornitura del materiale di consumo per i beni forniti in Locazione operativa;
- interventi di manutenzione hardware per le apparecchiature fornite con il servizio di Locazione operativa;
- consegna e prima installazione;
- dismissione e ritiro;
- evoluzione tecnologica.

4.1.4. IMAC aggiuntivo

Il servizio consiste nella possibilità di attivare ulteriori attività IMAC nel caso di esaurimento di quelle previste nel servizio DTM.

4.1.5. Monitoraggio stampe

Il servizio consiste nella implementazione e gestione di una soluzione finalizzata al monitoraggio in modalità silente ed in tempo reale delle attività di stampa provenienti dalle postazioni di lavoro oggetto del servizio di Desktop Management.

Il monitoraggio riguarda sia le stampanti in possesso dell'Ente sia quelle fornite nell'ambito del servizio di locazione operativa. Le informazioni saranno contenute in prospetti standard e report di dettaglio.

4.1.6. Responsabilità specifiche di PAT

- Fornire tutte le informazioni necessarie a definire l'attività IMAC richiesta.

- Fornire il kit di installazione SW e la relativa documentazione per prodotti terzi in gestione.
- 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.
- 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.
- 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.
- Osservare la massima cura nell'utilizzo del parco hardware fornito in locazione, 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).

4.2 Servizi erogati dalla Società

4.2.1 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.

4.2.2 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) 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 esecuzione 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Nel caso di autorizzazioni per completamento di attività in corso e per eventuali richieste urgenti si usa la procedura di cui ai precedenti punti. 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.
- 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.

4.2.2 Strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi

A supporto del ciclo di vita di erogazione del servizio è stata implementata e messa a disposizione una soluzione per la gestione delle relative attività composta dagli strumenti per:

- la gestione dei ticket (incident, service request e change) che consenta la registrazione di tutte le richieste provenienti dagli utenti dell'Ente per la richiesta di interventi di Assistenza tecnica, IMAC, ecc.,
- le operazioni di inventario degli asset,
- la produzione di report sui livelli di servizio,
- la gestione dei contratti.

APPENDICE 5 – Caratteristiche apparecchiature in Locazione operativa

Per le caratteristiche delle apparecchiature in locazione operativa il riferimento è costituito dal Catalogo Prodotti di cui alla Convenzione Desktop Outsourcing stipulata da APAC.

Di seguito i modelli delle apparecchiature in locazione operativa presenti nel Catalogo prodotti aggiornato a ottobre 2025.

Codice	Descrizione Beni in Locazione	Marca e Modello
DSK1	PC Desktop – Base	LENOVO - Desktop TC Neo 50s G5
DSK2	PC Desktop – Avanzato	LENOVO - Desktop TC M75t Gen2 Ryzen 5
NOT1	PC Notebook – Base	LENOVO - Notebook ThinkPad E16 Gen 2 Ryzen 3
NOT2	PC Notebook – Avanzato	LENOVO - Notebook ThinkPad E16 Gen 2 Ryzen 5
NOT3	PC Notebook – Ultraportatile	LENOVO - ThinkBook 14 G7 ABP
NOT4	MAC BOOK PRO 14	APPLE MacBook Pro 14
NOT5	MAC BOOK PRO 16	APPLE MacBook Pro 16
PAL1	Palmare Sanificabile	ZEBRA - TC52AX-HC
PAL2	Palmare	ZEBRA - TC52AX
MON1	Monitor LED colori 24”	LENOVO - E24-40 (64BAMAR1EU)23.8"
MON2	Monitor LED colori 28”	PHILIPS 275B1/00
STR1	Stampante rete A4 B/N	Toshiba - e-STUDIO479P
STR2	Stampante Termica - Termica Diretta	ZEBRA - ZD230D ETH
STR3	Stampante Termica - Trasferimento Termico	ZEBRA - ZD230T ETH

Codice	Descrizione Beni in Locazione	Marca e Modello
STR4	Stampante Multifunzione A4 B/N	TOSHIBA - e-STUDIO409S
STR5	Stampante Multifunzione A4 COLORE	Canon - i-SENSYS X - C1333i Series
STR6	Stampante Multifunzione A3 B/N	KYOCERA - TASKalfa MZ4000i
STR7	Stampante Multifunzione A3 COLORE	TOSHIBA - e-STUDIO3525AC
STR8	Stampante Multifunzione Portatile A4 COLORE	HP - OFFICEJET 250

APPENDICE 6 – POLITICHE DI BACKUP

L'esperienza acquisita in questi anni e l'analisi delle effettive necessità di ripristino dei dati salvati ha portato Trentino Digitale 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 Trentino Digitale.**

In primo luogo i dati sono stati suddivisi in 2 macro categorie:

- File di File Server / Application Server (documenti, pdf, jpg, file applicativi, ecc.);
- 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 Trentino Digitale.

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;

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, backup 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;

- o 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:

- o 7 giorni per il backup giornaliero;
- o 185 giorni (6 mesi) per il backup mensile;
- o 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/APPLICA TION SERVER	DATABASE ORACLE SAP MSSQL
		Ritenzione in gg	Ritenzione in gg
PRODUZIONE	GIORNALIERO	7	7
PRODUZIONE	MENSILE	65 SI	185 (per oracle backup dell'EXPORT) (per SAP backup FILESYSTEM)
PRODUZIONE	ANNUALE	NO	SI (1anno)

* sull'attuale servizio di posta; da rivedere dopo la migrazione dei sistemi di posta.

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 di ciascun anno 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	1027 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 annue disponibili
Dip. Affari Finanziari	30
Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	30
Dip. Enti locali, agricoltura e ambiente	140
Dip. Istruzione e Cultura	160
Dip. Infrastrutture e Trasporti	30
Dip. Salute e politiche sociali	71
Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	50
Dip. Organizzazione, personale e innovazione	60
Dip. Affari istituzionali, anticorruzione e trasparenza	30
Dip. Protezione civile, foreste e fauna	30
Dip. Urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	96
Direzione Generale	200
Disponibilità servizio Informatica	100
Totale	1.027

In occasione della fatturazione mensile dei servizi in gestione dovrà essere fornita evidenza del livello di consumo della giornate sopra esposte.

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 nell'anno) sarà necessario a cura della struttura competente in materia di ICT definire le azioni da intraprendere.

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
1	PAT	C.CONCI	Gestione contravvenzioni Concilia	Dip. affari finanziari	L3	24x7			€ 33.609,90
2	PAT	C.ETIMP	Elenco Telematico Imprese	Direzione Generale	L3	24x7			€ 11.258,97
3	PAT	C.GPTER	Servizi infrastrutturali/software GPTER	Direzione Generale	L3	9x5			€ 91.927,34
4	PAT	C.GPTER.GAA	GAA Gestione Autorizzazioni Ambientali	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	9x5			€ 50.494,99
5	PAT	C.GPTER.GCO	GCO Gestione procedimenti concessione	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L3	9x5			€ 22.347,43
6	PAT	C.GPTER.GEA	APAPI - Gestione provvidenze	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L4	9x5			€ 41.471,63
7	PAT	C.GPTER.GEAPF	Agenzia per la Famiglia, la Natalità e le Politiche Giovanili	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	9x5			€ 31.011,93
8	PAT	C.GPTER.GEDI	APRIE-Istanza GPTER per la Gestione delle Derivazioni Idriche	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	9x5			€ 38.997,24
9	PAT	C.GPTER.GPU	Gestione Piani Urbanistici	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L3	9x5			€ 15.131,34
10	PAT	C.GPTER.SIGFAT	SIGFAT Sistema Informativo Gestione Forestale Aziendale Trentino	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L3	9x5			€ 25.415,10
11	PAT	C.GPTER.SIRE	SIRE-Istanza GPTER per la gestione del libretto d'impianto per l'Agenzia	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	9x5			€ 13.467,26
12	PAT	C.GPTER.VINAT	VINAT - Valutazione di Incidenza Ambientale e Natura 2000	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	9x5			€ 11.715,62
13	PAT	C.NAT2K	Gestione dati natura 2000	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9x5			€ 1.932,98
14	PAT	C.PAASDBORACLE.ADEPProlabQ	Istanza Database Oracle per l'Agenzia per la Depurazione	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L2	14x6			€ 2.728,00
15	PAT	C.PESCA	PescaNet - Gestione licenze caccia e pesca	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L4	9x5			€ 9.517,70
16	CPS	C.POSRV	CPS Portale dei servizi	Direzione Generale	L1	24x7			€ 42.344,13
17	PAT	C.SCELT	Direzione Generale	Direzione Generale	L4	24x7			€ 12.111,90

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
18	PAT	C.SROCP	Osservatorio Contratti Pubblici (ex SICOPAT)	Direzione Generale	L4	24x7			€ 48.519,02
19	PAT	C.SRACE	ACE Attestati certificazioni energetiche	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L3	9x5			€ 2.300,73
20	PAT	C.SRADG.APAPI	ADG - Archivi Digitali	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L4	24x7			€ 748,63
21	PAT	C.SRAGOL	ArcGIS On line	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	9x5			€ 7.594,50
22	PAT	C.SRAID	AID Gestione pratiche aiuti alle imprese	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	14x6			€ 15.326,40
23	PAT	C.SRAIR	Anagrafe Italiani Residenti all'estero	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	9x5			€ 1.428,21
24	ENTI	C.SRALT	Albo Telematico	Direzione Generale	L4	9x5			€ 36.680,60
25	PAT	C.SRANT	ANT Anagrafe tributaria	Dip. affari finanziari	L4	9x5			€ 2.994,29
26	PAT	C.SRANW	ANW Anagrafe interventi finanziari	Dip. affari finanziari	L3	9x5			€ 2.135,31
27	PAT	C.SRAPE	APE Gestione contributi energia	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9x5			€ 840,10
28	CULT	C.SRAST	AST Archivi storici del Trentino	Dip. Istruzione e Cultura	L3	24x7			€ 24.977,35
29	CULT	C.SRATE	ATE Programmazione e rendicontazione delle attività culturali	Dip. Istruzione e Cultura	L4	9x5			€ 9.845,45
30	PAT	C.SRBCW	Bacheca sindacale PAT	Direzione Generale	L4	9x5			€ 1.690,88
31	PAT	C.SRBIA	Data warehouse SIAP	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	9x5			€ 10.635,55
32	PAT	C.SRBIP	Banca intersettoriale delle prestazioni	Dip. Salute e politiche sociali	L4	9x5			€ 9.371,88
33	PAT	C.SRBIW	BIW Bilancio - accesso web intranet	Dip. affari finanziari	L3	9x5			€ 3.127,11
34	PAT	C.SRBPR	BPR Bilancio di previsione	Dip. affari finanziari	L3	9x5			€ 15.633,49
35	PAT	C.SRCDG	CDG Controllo di gestione PAT	Direzione Generale	L2	9x5			€ 68.946,61
36	PAT	C.SRCDP	Servizi professionali supporto conservazione digitale	Direzione Generale	L2	24x7			€ 27.785,81
37	PAT	C.SRCDT	CDT Cassa Del Trentino	Dip. affari finanziari	L3	9x5			€ 31.258,40
38	PAT	C.SRCEP	Contabilità economico patrimoniale (1 rilascio + rilascio aggiuntivo)	Dip. affari finanziari	L3	14x6			€ 13.231,32

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
39	PAT	C.SRCGE	CGE Catasto Geometrico	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L3	24x7			€ 33.919,65
40	PAT	C.SRCIW	NUOVO Circolari PAT (web)	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L4	9x5			€ 3.374,80
41	PAT	C.SRCOL	Gestione collaudatori	Direzione Generale	L4	24x7			€ 624,00
42	PAT	C.SRCOP	COP Contabilità PAT	Dip. affari finanziari	L2	14x6			€ 283.975,30
43	SCU	C.SRCOP.SCUOLE	Contabilità Finanziaria Scuole	Dip. Istruzione e Cultura	L4	14x6			€ 92.687,20
44	PAT	C.SRCOT	Catalogo Opendata del Trentino	Direzione Generale	L4	24x7			€ 14.403,66
45	PAT	C.SRCPP	CPP Processo acquisto PAT	Direzione Generale	L3	14x6			€ 13.394,96
46	PAT	C.SRCSI	Cartella sociale informatizzata	Dip. Salute e politiche sociali	L4	9x5			€ 57.403,71
47	PAT	C.SRCSM	Registro provinciale delle cariche e scadenze dei mandati c.sr-01	Dipartimento affari istituzionali, anticorruzione e trasparenza	L4	24x7			€ 351,50
48	PAT	C.SRDAM	DAM Dati di monitoraggio e ambientali per l' APPA	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L4	9x5			€ 3.354,77
49	PAT	C.SRDBG	Data base geografico	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	24x7			€ 36.569,04
50	PAT	C.SRDDG	DDG Delibere e determinazioni SAP	Direzione Generale	L2	9x5			€ 62.641,45
51	PAT	C.SRDDW	DDW Delibere e determinazioni PAT - Accesso	Direzione Generale	L2	9x5			€ 17.312,30
52	SCU	C.SRDIDMATERNE	SMA Materne Gestione Alunni	Dip. Istruzione e Cultura	L3	14X6			€ 36.623,81
53	SCU	C.SRDID.SCUOLE	Sistema didattica scuole	Dip. Istruzione e Cultura	L2	14X6			€ 181.235,05
54	PAT	C.SRDRO	DRO Gestione modello dati idrografia	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L3	9x5			€ 1.332,54
55	CULT	C.SRDTA	DTA Dizionario toponomastico documentazione antica	Dip. Istruzione e Cultura	L4	24x7			€ 2.967,00
56	CULT	C.SRDTG	Dizionario toponomastico geografico	Dip. Istruzione e Cultura	L4	24x7			€ 7.334,00
57	PAT	C.SRDWP	DWP Data warehouse personale	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L3	9x5			€ 24.690,50
58	SCU	C.SRDWS	Data warehouse Conoscenza	Dip. Istruzione e Cultura	L4	14X6			€ 32.165,30
59	PAT	C.SRDWZ	DWZ Data warehouse attività di vigilanza	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L4	9x5			€ 7.764,77
60	PAT	C.SRECO	ECO Contabilità economato	Dip. affari finanziari	L4	9x5			€ 624,00

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
61	PAT	C.SREDA	EDA Edilizia abitativa agevolata	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9x5			€ 3.957,29
62	PAT	C.SREGF	Estate giovani e famiglia (Agenzia per la Famiglia)	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	24x7			€ 6.494,31
63	PAT	C.SREPR	Gare e eProcurement	Direzione Generale	L2	14x6			€ 802.496,30
64	PAT	C.SREPU	EPU Edilizia abitativa pubblica	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9x5			€ 26.572,15
65	PAT	C.SRETI	Elenco telefonico PAT	Direzione Generale	L4	24x7			€ 1.392,38
66	PAT	C.SRETP	Elenco Telematico Professionisti	Direzione Generale	L4	24x7			€ 5.590,63
67	PAT	C.SRETW	Elenco telefonico PAT (internet)	Direzione Generale	L4	24x7			€ 2.411,29
68	PAT	C.SRFAM	FAM Pacchetto famiglia	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9x5			€ 10.977,30
69	PAT	C.SRFAS	Fattura attiva	Dip. affari finanziari	L4	9x5			€ 10.185,00
70	CULT	C.SRFGT	FGT Borse studio e prestiti d'onore Fondo Giovani	Dip. Istruzione e Cultura	L3	9x5			€ 663,72
71	PAT	C.SRFIA	Fascicolo integrato degli acquedotti	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L3	9x5			€ 24.785,41
72	PAT	C.SRFIR.INF	Firma Remota	Direzione Generale	L4	14x6			€ 485.244,30
73	PAT	C.SRFPM	C.SRFPM – Gestione della Formazione Continua del Personale Medico	Dip. Salute e politiche sociali	L3	24x7			€ 71.948,00
74	PAT	C.SRFPT	Flusso Finanza Trentina	Dip. affari finanziari	L3	9x5			€ 17.867,85
75	PAT	C.SRGCD	Gestione competenze dipendenti	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L3	9X5			€ 16.245,00
76	PAT	C.SRGCF	GCF Gestione contabile e finanziaria PAT	Dip. affari finanziari	L4	9x5			€ 156,00
77	PAT	C.SRGDB	Geodatabase di Stazione Free (Servizio MASTER)	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	9x5			€ 5.248,26
78	PAT	C.SRGDC	Gestione concorsi	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L4	9x5			€ 11.808,90
79	PAT	C.SRGDS	GDS Geodatabase e upload	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L3	9x5			€ 8.651,95
80	CULT	C.SRGMM	GMM Sistema di gestione del repository degli oggetti multimediali	Dip. Istruzione e Cultura	L3	14x6			€ 63.535,85
81	CULT	C.SRDSP	DSPACE	Dip. Istruzione e Cultura	L3	14x6			€ 70.200,00

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
82	PAT	C.SRGMP	Gestione dei misuratori di portata	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	9x5			€ 4.231,87
83	ADL	C.SRGVA	Sistema Informativo Apprendistato	Agenzia del Lavoro	L4	24x7			€ 23.807,65
84	PAT	C.SRGVC	GVC Gestione vigilanza cooperative	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	9x5			€ 4.711,52
85	PAT	C.SRHKT	Historical KAT	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	SB			€ 28.023,40
86	PAT	C.SRICEF	Gestione ICEF	Dip. Salute e politiche sociali	L2	14x6			€ 336.454,52
87	PAT	C.SRIDC	Impianti di distribuzione dei carburanti	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	L4	9x5			€ 16.973,70
88	PAT	C.SRIMM	IMM Sportello on-line immigrati	Dip. Salute e politiche sociali	L4	9x5			€ 3.787,13
89	PAT	C.SRIOP	IOP Portale IoP (Io Provincia)	Direzione Generale	L3	24x7			€ 17.210,59
90	PAT	C.SRIPE	Servizio "Cedolini/denunce e gestione HR"	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L3	14x6			€ 650.694,29
91	SCU	C.SRSII	ISI nuovo Sistema Istruzione e registro di classe	Dip. Istruzione e Cultura	L2	24x7			€ 329.087,11
92	PAT	C.SRL4S	LOD4STAT Dati aperti e linkati della Statistica	Direzione Generale	L4	24x7			€ 5.997,00
93	PAT	C.SRMI2	Mandato informatico PAT	Dip. affari finanziari	L2	14x6			€ 65.793,63
94	PAT	C.SRMLC	MLC Monitoraggio legislativo e conferenze	UMST rapporti istituzionali e att. legislativa	L3	9x5			€ 7.840,00
95	PAT	C.SRMOD	MOD MuoverSi mobilità disabili	Dip. Salute e politiche sociali	L3	24x7			€ 29.725,79
96	CULT	C.SRMOU	MOU Mouseia - SI museale	Dip. Istruzione e Cultura	L4	9x5			€ 1.784,25
97	PAT	C.SRMTN	Meteotrentino	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L3	24x7			€ 40.343,71
98	PAT	C.SRMUE	MUE Gestione mutui edilizia	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9x5			€ 5.886,96
99	PAT	C.SRNET	SIRENET Portali Istituzionali PAT	Direzione Generale	L2	24x7			€ 21.453,76
100	PAT	C.SROCE	Osservatorio cantieri edili	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L4	14x6			€ 3.471,57
101	PAT	C.SROLP	Osservatorio Lavori Pubblici	Direzione Generale	L3	24x7			€ 8.204,13
102	PAT	C.SRPAF	Gestione patenti funiviarie	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	L4	9x5			€ 6.461,21
103	ENTI	C.SRPAL	Portale autonomie locali	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L4	24x7			€ 2.851,25

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
104	PAT	C.SRPAR	PARIX Piattaforma di Accesso al Registro Imprese	Dip. affari finanziari	L3	24x7			€ 120.610,30
105	PAT	C.SRPDC	Partecipazione democratica cittadini	Direzione Generale	L4	24x7			€ 20.188,38
106	SCU	C.SRPES	Graduatorie e nomine personale docente, infanzia e non docente della scuola	Dip. Istruzione e Cultura	L2	24x7			€ 205.799,35
107	PAT	C.SRPI3	PI3 Protocollo federato	Direzione Generale	L1	24x7			€ 1.324.621,23
108	VIVO	C.SRPIS	Servizio Portali Istruzione	Dip. Istruzione e Cultura	L3	24x7			€ 6.439,62
109	PAT	C.SRPOZ	POZ Gestione pozzi	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L3	9x5			€ 2.630,79
110	PAT	C.SRPPG	Rilevazione presenze per CUE	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L4	n.a.			€ 4.160,00
111	PAT	C.SRPPP	Portale Provinciale Pagamenti	Dip. affari finanziari	L2	24x7			€ 88.511,70
112	PAT	C.SRPST	Portale ufficio stampa	Direzione Generale	L2	24x7			€ 11.781,69
113	PAT	C.SRPIP	Nuovo portale istituzionale	Direzione Generale	L2	24x7			€ 174.932,44
114	PAT	C.SRRCE	Repository collaboratori esterni	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L4	9x5			€ 2.532,00
115	PAT	C.SRREM	REM Gestione beni immobili	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	L3	9x5			€ 156,00
116	PAT	C.SRRIM	RIP/RIM Rilevazione presenze	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L3	14x6			€ 61.536,58
117	PAT	C.SRRIV.CIVIL	Servizio Manutenzione sw Civil Design - Digicorp	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	L4	n.a.			€ 6.168,00
118	PAT	C.SRRIV.FCA	Family Card	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	24x7			€ 13.625,00
119	PAT	C.SRRIV.INAZ	Canone manutenzione INAZ s.r.l.	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L4	n.a.			€ 18.013,56
120	PAT	C.SRRUC	Registro Unico dei Controlli Provinciali	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9x5			€ 1.940,48
121	PAT	C.SRSA1	SA1 ERP Trentino Riscossioni	Dip. affari finanziari	L3	14x6			€ 16.846,61
122	PAT	C.SRSAZ	SAZ Visite ispettive Agenzia del Lavoro	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L4	9x5			€ 13.025,05
123	CULT	C.SRSBC	SBC SI Beni Culturali	Dip. Istruzione e Cultura	L3	14x6			€ 56.259,56

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
124	PAT	C.SRSGF	Fatturazione elettronica	Dip. affari finanziari	L3	24x7			€ 14.090,60
125	PAT	C.SRSIBAM	Sistema Informativo Bacini Montani (C. SRPTN, C.SRGDB, C.SRTIN, E.SDC)	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L4	9x5			€ 710,31
126	PAT	C.SRSIIP	Gestione SIIP - Sistema Gestione Investimenti Pubblici	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	L2	14x6			€ 7.158,61
127	ADL	C.SRSIL	Agenzia Del Lavoro	Agenzia del Lavoro	L2	24x7			€ 77.491,17
128	CULT	C.SRSMU	SMU SI Scuole Musicali	Dip. Istruzione e Cultura	L3	24x7			€ 5.366,56
129	PAT	C.SRSOC	Sistema operativo contabile APPAG	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	9x5			€ 56.358,37
130	PAT	C.SRSOL	SRSOL solidarietà internazionale	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	24X7			€ 1.935,75
131	PAT	C.SRSPG	SPG Portale Geocartografico	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L2	24x7			€ 4.305,03
132	PAT	C.SRSPS	SPS Siti web - area politiche sociali	Dip. Salute e politiche sociali	L3	24x7			€ 9.725,50
133	PAT	C.SRSPW	SPW Strutture provinciali web sirennet	Direzione Generale	L4	24x7			€ 3.186,42
134	PAT	C.SRSSA	SSA Autorizzazione e accreditamento socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario	Dip. Salute e politiche sociali	L4	9x5			€ 16.643,67
135	PAT	C.SRSTE	STE Interventi di solidarietà ai trentini all'estero	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L3	24x7			€ 3.639,87
136	PAT	C.SRSTU	STU Sistema amministrativo del turismo	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	L2	24x7			€ 63.290,17
137	PAT	C.SRSWB	Applicativo sportellisti PAT	Direzione Generale	L3	14x6			€ 2.686,48
138	CULT	C.SRTCUC	TCU Valorizzazione cultura	Dip. Istruzione e Cultura	L3	24x7			€ 6.131,00
139	PAT	C.SRTIN	TIN Indice nati in Trentino 1815-1923	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	24x7			€ 2.370,50
140	PAT	C.SRTLTM	Telemaco	Dip. affari finanziari	L3	24x7			€ 70.500,00
141	PAT	C.SRTRI	Portale Trentino Riscossioni	Dip. affari finanziari	L4	24x7			€ 416,00
142	PAT	C.SRVDT	VDT Rilevazione attività videoterminale	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L3	24x7			€ 5.426,80
143	PAT	C.SRVTR	VTR Verbali di trasgressione foreste	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	L3	9x5			€ 3.079,40

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
144	PAT	C.SRVVF	VVF Automezzi e patenti vigili del fuoco	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L3	9x5			€ 6.301,49
145	PAT	C.SRWGT	WebGIS Trasversale	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	24X7			€ 39.086,82
146	PAT	C.SRDWT	Data warehouse del turismo	Dip. affari finanziari (ISPAT)	L4	9x5			€ 9.908,38
147	PAT	C.SSIDI	SIDI Sistema Informativo Derivazioni Idriche	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L3	9x5			€ 3.346,48
148	PAT	C.SRAMT	Amministrazione trasparente	UMST Affari generali presidenza, segreteria della Giunta e trasparenza	L4	24x7			€ 10.700,55
149	PAT	C.SRASFD	Accoglienza senza fissa dimora	Dip. Salute e politiche sociali	L4	24x7			€ 6.002,65
150	PAT	C.SRNSD	Nuovo sportello del dipendente	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L2	14x6			€ 127.838,83
151	BIB	C.SRSBT	NUOVO CBT a seguito di aggiudicazione di gara europea	Dip. Istruzione e Cultura	L3	14x6			€ 258.416,74
152	PAT	C.SRQLS	Business Intelligence QlikSense (C.BI. QlikSense - servizi applicativi QlikSense)	Direzione Generale	n.a.	n.a.			€ 33.737,03
153	PAT	C.SRNPC	Notifiche preliminari cantieri	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	9X5			€ 1.797,00
154	PAT	C.SRPAS.SAS	Servizio di Business Intelligence SAS per ISPAT	Direzione Generale	L4	24X7			€ 123.283,00
155	PAT	C.SRPOC	Politiche della casa - POC	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	n.a.			€ 11.645,95
156	PAT	C.SRWGL	WebGIS LIDAR	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	24X7			€ 10.557,25
157	PAT	C.SRGNT	Geocatalogo	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	24X7			€ 15.376,50
158	PAT	C.SRSQG	Plugin QGIS	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	24X7			€ 8.705,75
159	ADL	C.SRRIV.GA	Servizi per Agenzia del Lavoro (Dimension)	Agenzia del lavoro	L4	n.a.			€ 3.116,50

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
160	ADL	C.SRSARE	Semplificazione Amministrativa in Rete	Agenzia del lavoro	L2	24x7			€ 6.730,20
161	ADL	C.SRPALP	Portale Agenzia del Lavoro	Agenzia del lavoro	L2	24x7			€ 2.641,00
162	ADL	C.SRFPP	Portale Formazione Per Te	Agenzia del lavoro	L3	24x7			€ 2.488,00
163	ADL	C.SRIND	Gestione Indennità Lavoratori	Agenzia del lavoro	L4	9x5			€ 1.745,18
164	ADL	C.SRDLI	Sistema di analisi del mercato del lavoro provinciale e incentivi alle imprese	Agenzia del lavoro	L3	9x5			€ 20.521,44
165	ADL	C.COCNT	Servizio di contact center e invio SMS	Agenzia del lavoro	n.a.	n.a.			€ 23.612,63
166	PAT	C.SRRSW	Rassegna stampa web PAT	Direzione Generale	L3	9x5			€ 6.089,72
167	PAT	C.SRPART	Partenariato pubblico privato	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	L3	24x7			€ 2.006,00
168	PAT	C.SREAL	e-Albo pubblicità legale PAT	UMST Affari Generali	L4	24x7			€ 4.250,23
169	PAT	C.SRRTN	Riparti Trentino	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L2	24x7			€ 2.282,00
170	ADL	C.SRSPAL	Sistema Politiche Attive del Lavoro	Agenzia del lavoro	L3	n.a.			€ 268.622,62
171	PAT	C.SRPRGD	Piani Regolatori Generali in formato Digitale	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	L4	24x7			€ 29.340,95
172	PAT	C.SRMSE	Maestri sci ExtralT	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	L3	24x7			€ 630,75
173	PAT	C.SRRTR	Ripresa Trentino	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	L4	24x7	01/02/23		€ 18.202,19
174	PAT	C.SRNWT	Nowtice e Flagme	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	24x7	01/07/23		€ 42.553,20
175	PAT	C.SRSIG	Sistema informativo geologico	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	24x7	01/01/24		€ 20.249,97
176	PAT	C.SRMDM	Master data management	Direzione Generale	L4	24x7	01/01/24		€ 147.799,80
177	PAT	C.SRMIM	Misuratore IMIS	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L4	24x7	01/01/23		€ 11.008,14
178	PAT	C.SRGS	Sistema informativo per la gestione dei Piani Generali di Sviluppo del SINET	Direzione Generale	L4	24x7	01/01/23		€ 28.732,14
179	PAT	C.SRCCT	Elenco CCT e commissioni tecniche	Direzione Generale	L3	9x5			€ 21.906,52
180	PAT	C.APPAG	Gestione utenze, autenticazione, dichiarazioni duv, dpv	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6	01/01/24		€ 71.250,81

TABELLA B - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Servizio	Dipartimento	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Totale servizi Tabella B senza piattaforme ed elementi trasversali
181	PAT	C.APPAG.FAS	Fascicolo (schedari, piano colturale grafico, antimafia)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6	01/01/24		€ 225.632,66
182	PAT	C.APPAG.LPIS	Cartografia del territorio agricolo (uso suolo, reference parcel, pascoli, natura 2000)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6	01/01/24		€ 63.361,45
183	PAT	C.APPAG.DPD	Domanda pagamenti diretti (presentazione e istruttoria)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6	01/01/24		€ 90.959,05
184	PAT	C.APPAG.SRSUP	Domanda sviluppo rurale sup. (presentazione e istruttoria)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6	01/01/24		€ 171.356,29
185	PAT	C.APPAG.SRSTR	Domanda sviluppo rurale str. (presentazione e istruttoria)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6	01/01/24		€ 39.812,43
186	PAT	C.APPAG.UMA	Carburanti (richiesta e dichiarazione)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6	01/01/24		€ 59.325,75
187	PAT	E.SPP	Società partecipate PAT	Direzione Generale	L4	9x5	20/09/24		€ 18.995,68
188	PAT	C.SRNOTCUE	BOT per comunicazioni di urgenza - ambito protezione civile	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	L4	9x5	01/08/23		€ 8.284,41
189	PAT	C.APPAG.Controlli	Registro Unico dei Controlli Provinciali - ambito agricoltura	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L4	9x5			€ 7.794,75
190	PAT	C.SRAGR.APIA	AGT Sistema informativo agricoltura	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L3	14x6			€ 312,00
191	PAT	C.SRAGR.FIT	Abilitazione prodotti fitosanitari	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	L4	9x5			€ 1.076,00
192	PAT	C.SRSDC	Stanza del cittadino	Direzione Generale	L2	24x7	01/01/26		€ 113.818,00
193	PAT	C.SRPTN	Canali Web PAT	Direzione Generale	L2	24x7	01/01/26		€ 40.731,60
194	PAT	C.SRSIPAT	Servizio S.I.PAT	Dipartimento sviluppo economico, ricerca e lavoro	L3	14x6	01/01/26		€ 120.000,00
		Parte Applicativa							€ 9.834.766,25
		Totale escluso ADL	Totale escluso ADL						€ 9.403.989,87
		Totale ADL	Totale ADL						€ 430.776,39
		TOTALE complessivo (PAT+ADL)							€ 9.834.766,25

TABELLA B1 - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET (housing, hosting) - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Dipartimento	Servizio	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Previsione corrispettivo 2026
1	PAT	C.HOST.ServStatisticalDSurvey	Direzione Generale	Hosting non gestito per applicazione IDSurvey – Servizio Statistica HOST32 sostituito da HOSTFR	L4	24x7		€ 1.254,00
2	PAT	C.SRHOS.626alfagest	Direzione Generale	Hosting Sicurezza 626 Alfagest HOST63	L4	24x7		€ 1.927,18
3	PAT	C.SRHOS.APAC_Pubb_gare	Direzione Generale	Hosting Hosting APAC Pubblicazione Gare itwwhb	L4	24x7		€ 1.780,00
4	PAT	C.SRHOS.AOPACCESS	Direzione Generale	Hosting AOP per DB Access Russo	L4	24x7		€ 5.775,00
5	PAT	C.SRHOS.Aprie	Dip. urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Housing Osservatorio Energia HOST81 HOST82	L4	24x7		€ 3.545,00
6	ADL	C.SRHOS.apprendisti	Agenzia del lavoro	Hosting Gestione apprendisti Agenzia del Lavoro ITASMA	L4	24x7		€ 2.224,00
7	ADL	C.SRHOS.ADL_BACHECHE	Agenzia del lavoro	Hosting ADL Bacheche HOSTAT	L4	24x7	01/01/21	€ 1.102,00
8	PAT	C.SRHOS.BMSPonti	Dip. infrastrutture e trasporti	Hosting BMSPonti	L4	24x7		€ 3.992,60
9	PAT	C.SRHOS.DBCivilia	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting Dbcivilia (host74 dserver)	L4	24x7		€ 1.221,00
10	PAT	C.SRHOS.familyintrentino.it	Dip. urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Hosting Sito web familyintrentino.it	L4	24x7		€ 1.653,80
11	PAT	C.SRHOS.FESR	Dip. affari istituzionali, anticorruzione e trasparenza	Hosting Fondo Sociale Europeo FESR HOST91 HOSTBV HOSTEC	L4	24x7		€ 5.729,80
12	PAT	C.SRHOS.FormProfessionale	Dip. affari istituzionali, anticorruzione e trasparenza	Hosting Formazione Professionale FSE host66 HOST67 HOST76 HOSTB7 hostcm HOSTCN hostdu hostfn hostfo hostfp hostfq	L4	24x7		€ 25.668,00
13	PAT	C.SRHOS.GestioneRifiuti	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	Hosting ADEP (host54 host95)	L4	24x7		€ 3.206,80
14	PAT	C.SRHOS.investrentino	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	Nuovo Hosting investrentino.it	L4	24x7	01/01/24	€ 2.592,30
15	PAT	C.SRHOS.iprase	Dip. Istruzione e Cultura	Hosting IPRASE HOST47 HOST48	L4	24x7		€ 3.674,50
16	PAT	C.SRHOS.MisuratoriPortata	Dip. urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Server Web Progetto PGUAP hous46	L4	24x7		€ 1.592,00
17	PAT	C.SRHOS.Postel	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Hosting Postel	L4	24x7		€ 1.690,00
18	PAT	C.SRHOS.Pressview	Dip. Istruzione e Cultura	Hosting PressView HOST15	L4	24x7		€ 2.722,80

TABELLA B1 - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET (housing, hosting) - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Dipartimento	Servizio	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Previsione corrispettivo 2026
19	PAT	C.SRHOS.PrezziarioPAT	Direzione Generale	Hosting Elenco Prezzi PAT HOST61 + MSSQL	L4	24x7		€ 3.231,50
20	PAT	C.SRHOS.statisticaweb	Direzione Generale	Hosting statistica web	L4	24x7		€ 1.771,50
21	PAT	C.SRHOS.TMWK	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting Time & Work - TV client assenze Vigili del Fuoco ITASMI + MSSQL	L4	24x7		€ 1.881,00
22	PAT	C.SRHOS.UP!CRM	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting UP CRM (host86)	L4	24x7		€ 1.609,00
23	PAT	C.SRHOU.GestioneStrade	Dip. infrastrutture e trasporti	Housing Gestione strade HOUS57	L4	24x7		€ 2.991,40
24	PAT	C.SRHOU.meteotrentino	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Housing meteotrentino.it HOUSA1, HOUS85, housau	L4	24x7		€ 8.676,90
25	PAT	C.SRHOU.Projectserver	Dip. infrastrutture e trasporti	Application Server Microsoft Project Server 2007 PAT - hous69	L4	24x7		€ 3.545,60
26	PAT	C.SRHOU.ProlabQ-Latif (C. SRHOU.ProlaQ)	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	Server housing LATIF - hous89	L4	24x7		€ 3.766,10
27	PAT	C.SRHOU.Stem	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Housing STEM housac housad housae	L4	24x7		€ 10.642,26
28	PAT	C.SRHOS.TPOScatasto (C. SRHOU.TPOS)	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Application Server Spider Web - TPOS - Intranet hoste7 hoste8	L4	24x7		€ 3.727,00
29	PAT	C.SRHOS.APPA_LABORATORIO (C. SRHOS.APPA_LABORATORIO 1)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	Hosting APPA_LABORATORIO (HOSTAM, HOSTAN, HOSTAO, HOSTAP, HOSTAQ, Hostc4	L4	24x7		€ 11.969,20
30	PAT	C.SRHOS.LABORATORIOGEOTECNICO	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting virtuale non gestito per il Sistema Informativo del Laboratorio: hosta3	L4	24x7		€ 2.420,00
31	PAT	C.SRHOS.LAB_PROVE_MATERIALI	APOP - Serv. Opere Stradali e ferroviarie	Hosting non gestito senza os per il sistema informativo del Laboratorio HOSTAV	L4	24x7		€ 1.218,00
32	PAT	C.SRHOS.Gestione Impianti	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	Hosting non gestito telecontrollo impianti di depurazione HOSTB4	L4	24x7		€ 3.265,00
33	PAT	C.SRHOS.Embyo	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting gestito per l'applicativo Embyon M28SEDEIT	L4	24x7		€ 2.094,50
34	PAT	C.SRHOS.LIFEFRANCA	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting non gestito LifeFRANCA - Serv. Bacini Montani HOSTBE	L4	24x7		€ 5.908,10
35	PAT	C.SRHOS.LERA_PAT	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Hosting virtuale non gestito per applicativo LERA della PAT HOSTBM + MSSQL	L4	24x7		€ 1.605,00
36	PAT	C.SRHOS.espertoL3	Direzione Generale	C.SRHOS.espertoL3 - Hosting Gestito HOST71 HOST72 HOST75	L4	24x7		€ 10.832,00

TABELLA B1 - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET (housing, hosting) - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Dipartimento	Servizio	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Previsione corrispettivo 2026
37	PAT	C.SRHOS. ALFAGEST_PATBACMONTANI	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting non gestito Alfagest per Serv. Bacini Montani HOSTBO	L4	n.a.		€ 4.912,76
38	PAT	C.SRHOU.PATdomino	Direzione Generale	Housing PAT Domino HOUS11 PATAS99 PATAS94 PATAS9D PATAS93 PATASL5 ITAS9B ITAS9H	n.a.	n.a.		€ 17.298,45
39	PAT	C.SRHOS.DBPRIVACY_PAT	Direzione Generale	Hosting virtuale non gestito per Db Privacy - Ufficio Informatica HOSTBL (1.10.2019)	L4	n.a.		€ 1.083,30
40	ADL	C.SRHOS.ADL_PERFORMER	Agenzia del lavoro	(NUOVO) Hosting ADL Performer Agenzia del Lavoro hostac hostab	n.a.	n.a.	01/01/22	€ 7.325,90
41	PAT	C.SRHOS. NG_GestionalePrevenzioneRisch i	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	(NUOVO) Hosting non gestito per U.O. Logistica - Serv. Prevenzione Rischi Hostc9 - HostCA - Hostcb	L4	24x7	01/01/22	€ 2.805,00
42	PAT	C.SRHOS. AULE_CORSI_PAT_NG	Direzione Generale	(NUOVO) - Hosting non gestito per Dominio Aule Corsi HOSTDS	L4	24x7	01/10/22	€ 1.560,00
43	PAT	C.SRHOS.NG_Helios	Dip. urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Nuovo: Hosting non gestito per Helios PAT HOSTFE HOSTFF	L4	24x7	01/11/22	€ 5.839,76
44	PAT	C.SRHOS. NG_INAZbacinimontani	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting NON gestito per applicativo Inaz per i Bacini Montan HOSTGB Sostituisce hous9b	L4	24x7	01/03/23	€ 6.156,56
45	PAT	C.BCKUP.APPA	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente e cooperazione	Backup servizio PAT Laboratorio APPA 16 postazioni e storage	L3	24x7	01/06/23	€ 2.875,00
46	PAT	C.SRHOS. NG_GestioneStradeConfServ	Dip. infrastrutture e trasporti	Hosting non gestito per la conferenza dei Servizi HOSTH9 HOSTHA	n.a.	n.a.	01/09/23	€ 4.750,80
47	PAT	C.SRHOS. NG_INTERNOSSBmbacinimonta ni	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting non gestito per la sostituzione del server Fujitsu attualmente presso il servizio hostgr	n.a.	n.a.	01/05/23	€ 12.594,80
48	PAT	C.SRHOS.Geologico	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting non gestito per i data base Oracle del servizio Geologico host99	n.a.	n.a.	28/12/16	€ 1.035,70
49	PAT	C.SRHOS. LIVING_ATLAS_MUSE_NG	Dip. Istruzione e Cultura	Hosting non gestito oer applicativo Atlas del MUSE	n.a.	n.a.	13/07/22	€ 2.300,00
50	PAT	C.SRHOS NG_FORESTE_ALFAGEST	Dip. Protezione Civile, foreste e fauna	Server non gestito per alfagest s. foeste	n.a.	n.a.	01/01/23	€ 1.569,00
51	PAT	C.SRHOS.NG_MTR - Mitris Incidenti stradali	Dip. infrastrutture e trasporti	Applicativo MITRIS - Gestione centralizzata degli incidenti su strade provinciali - HOSTEU HOSTEV	n.a.	n.a.	01/01/23	€ 3.544,00
52	PAT	C.SRHOS.NG_ROA - RoadMan Gestione Strade	Dip. infrastrutture e trasporti	Applicativo per la gestione e controllo delle gallerie del Trentino (ex GIC.m) - HOSTES HOSTET	n.a.	n.a.	01/01/23	€ 3.518,00

TABELLA B1 - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET (housing, hosting) - Previsione 2026

n.	Comp	Codice	Dipartimento	Servizio	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Previsione corrispettivo 2026
53	PAT	C.PASDB.OracleGestioneStrade (C.SRHOU.Dbgestionestrade)	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	DB Oracle Gestione Strade (+ licenze e supp.sistemistico) PATDB90	n.a.	n.a.		€ 16.854,52
54	PAT	HOS_HOU ulteriori	Dipartimenti diversi	Servizi di housing e hosting che si prevedono di attivare in corso d'anno e non ancora puntualmente qualificati	n.a.	n.a.		€ 150.000,00
		Totale escluso ADL						€ 387.876,49
		Totale ADL						€ 10.651,90
		TOTALE complessivo (PAT+ADL)						€ 398.528,39

TABELLA B2 - Elementi trasversali - Previsione 2026

Piattaforme trasversali	Importo Totale	Importo di competenza PAT e ADL	Di cui competenza PAT	Di cui competenza ADL
QlikSense	€ 169.896,64	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
ADOBE	€ 110.514,94	€ 110.514,94	€ 102.621,02	€ 7.893,92
Oracle	€ 1.528.047,59	€ 1.275.549,80	€ 1.261.217,77	€ 14.332,02
TIBCO	€ 241.793,50	€ 241.793,50	€ 241.793,50	
Mainframe	€ 1.110.086,15	€ 1.020.063,90	€ 1.020.063,90	
Windward	€ 14.256,65	€ 14.256,65	€ 13.418,02	€ 838,63
SAP	€ 1.065.493,44	€ 1.065.493,44	€ 1.065.493,44	
Totale	€ 4.240.088,90	€ 3.727.672,22	€ 3.704.607,65	€ 23.064,57

Attività Trasversali	Totale	Importo di competenza PAT e ADL	Di cui competenza PAT	Di cui competenza ADL
Compliance AI AC ACN + Gestione amministrativa PGES 2026	€192.577,02	€ 192.577,02	€ 34.618,41	€ 10.298,24

Attività Trasversali	Totale	PAT	Di cui competenza PAT	Di cui competenza ADL
Sistemistica a supporto erogazione servizi PAT	€ 545.475,08	€ 545.475,08	€ 516.305,29	€ 29.169,79
Sistemistica a supporto erogazione servizi	€ 835.723,44	€ 748.306,77	€ 708.290,36	€ 40.016,40
CSD Interno	€ 223.692,00	€ 112.427,60	€ 106.415,43	€ 6.012,17
CSD Esterno (HD +CC)	€ 241.500,00	€ 165.186,00	€ 156.352,52	€ 8.833,48
Servizio BMC	€ 396.677,38	€ 199.370,05	€ 188.708,55	€ 10.661,50
Servizi Trasversali infrastruttura (DNS, PROXY etc)	€ 378.292,25	€ 378.292,25	€ 358.062,72	€ 20.229,53
Totale	€2.621.360,15	€ 2.149.057,75	€ 2.034.134,87	€ 114.922,87

Attività Monitoraggio & Security	Totale	PAT	Di cui competenza PAT	Di cui competenza ADL
Monitoraggio Infrastrutture e Servizi	€ 460.972,20	€231.684,63	€219.295,08	€12.389,55
Sicurezza				
Sicurezza Fisica	€ 372.002,40	€ 186.968,41	€176.970,10	€9.998,31
Sicurezza : Servizi Protezione Perimetrale e SOC	€ 114.444,00	€ 57.519,55	€54.443,64	€3.075,91
Sicurezza: Servizi a listino EdP	€ 53.500,00	€ 53.500,00	€50.639,04	€2.860,96
Sicurezza: Governance e Policy	€ 280.488,00	€ 280.488,00	€265.488,64	€14.999,36
Totale Sicurezza	€ 820.434,40	€ 578.475,96	€547.541,42	€30.934,54
Totale	€1.281.406,60	€ 810.160,59	€ 766.836,49	€ 43.324,10

	Totali	di cui PAT	di cui ADL
	€ 6.879.467,57	€ 6.540.197,42	€ 191.609,78
Di cui senza Piattaforme Trasversali	€ 3.151.795,35	€ 2.835.589,77	€ 168.545,21

TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base - Previsione 2026

n.	Com	Codice	Servizio	Dipartimento	Data avvio	Data cess.	Previsione corrispettivo 2026
2	PAT	C03	Servizio IAG Identity and access Government				90.902,29 €
4	PAT	C05	Servizio gestione licenze Autodesk				231.762,08 €
5	PAT	C061	Servizio gestione Client e Server periferici PAT				1.248.338,00 €
6	SCU	C062	Servizio gestione Client e Server periferici Scuole				108.534,00 €
7	BIB	C063	Servizio gestione Client e Server periferici Biblioteche				30.159,00 €
8	PAT	C071	Servizio Noleggio Operativo PAT				1.599.544,00 €
9	BIB	C073	Servizio Noleggio Operativo Biblioteche				5.562,00 €
10	PAT	C08	Directory services (AD, File Server, Printer Server)				636.005,31 €
11	PAT	C09	Hosting da centralizzazione server				16.932,39 €
17	PAT	C11	Servizio Backup server periferici				31.867,96 €
20	PAT	C14	Servizio LDAP				62.946,95 €
28	PAT	R06	Estensione contratto manutenzione server HP decentralizzati fuori garanzia				13.080,38 €
31	PAT	X04	Servizio sicurezza postazioni di lavoro				60.500,00 €
32	PAT	X05	Servizio gestione SMS				12.543,12 €
33	PAT	X08	IDOCUM.1 Infrastruttura supporto procedimenti amm.vi				65.776,80 €
34	PAT	X09	EZPinfrastruttura enterprise EZ PUBLISH				49.131,77 €
35	PAT	X10	Hosting enti locali				122.572,67 €
36	PAT	X11	Servizio di disaster Recovery		01/07/21		140.065,66 €
37	PAT	X12	Servizio Hyperion				66.442,10 €
38	PAT	X13	Kubernetes infrastruttura Cloud				602.561,36 €
41	ADL	C098	Servizi tecnologici di fornitura e gestione di posti di lavoro (Desktop Outsourcing)				121.484,76 €
45	PAT	C103	Infrastruttura Business Continuity CUE e Ufficio Previsioni e Pianificazione.	Protezione civile, foreste e fauna	01/02/22		139.891,65 €
46	PAT	C104	Strumenti e servizi ESRI a supporto delle soluzioni GIS				359.050,59 €
47	PAT	C105	Servizio di Storage e Backup				298.264,31 €
exTab B	PAT	C.SRPELC.PAT	PEL PAT Posta elettronica	Direzione Generale			583.563,00 €
exTab B	SCU	C.SREML.SCUOLE	PEL Scuole Posta elettronica	Dip. Istruzione e Cultura			60.597,00 €

TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base - Previsione 2026

n.	Com	Codice	Servizio	Dipartimento	Data avvio	Data cess.	Previsione corrispettivo 2026
exTab B	PAT	C.SRPEC.PAT	PEC PAT Posta Elettronica Certificata	Direzione Generale			12.513,00 €
exTab B	ADL	C.SRPELC.ADL	PEL ADL Posta elettronica	Agenzia del lavoro			18.500,00 €
exTab B	PAT	C.SRO365	Licenze MS Office 365 PAT	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti			172.803,60 €
nuovo	PAT	Sistemi di Business Intelligence	Sistemi di Business Intelligence		01/01/26		307.986,51 €
		Totale Tabella C					7.269.882,24 €
		Totale AdL					139.984,76 €
		Totale PAT esclusa AdL					7.129.897,48 €

Riepilogo	Previsione 2026		
	(A.1) PAT	(A.2) ADL	TOTALE
SERVIZI APPLICATIVI ED A VOLUME (B+B1)	9.791.866,36 €	441.428,29 €	10.233.294,64 €
PIATTAFORME ED ELEMENTI TRASVERSALI	€ 6.540.197,42	191.609,78 €	6.731.807,20 €
SERVIZI INFRASTRUTTURALI DI BASE (C)	7.129.897,48 €	139.984,76 €	7.269.882,24 €

TOTALI SENZA IVA	23.461.961,26 €	773.022,83 €	24.234.984,09 €
IVA	5.161.631,48 €	170.065,02 €	5.331.696,50 €
TOTALI CON IVA	28.623.592,74 €	943.087,85 €	29.566.680,59 €

ALLEGATO 3

Piano 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 2025

PRIMA SEZIONE: GESTIONE - 2025

MODIFICA ATTIVITA' DI GESTIONE DEL SINET AFFIDATE A TRENINO DIGITALE S.P.A.

	Importi senza IVA	Importi con IVA	2025	2026
			155000-002	154500-002
Riduzione corrispettivo per la gestione - 2025 PAT	-90.715,95	-110.673,46	-105.139,78	-5.533,68
TOTALE	-90.715,95	-110.673,46		

Descrizione capitolo

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

Modifiche al Piano generale di sviluppo del SINET 2025
- Iniziative ICT e Innovazione -

		Piano 2025 senza IVA	Piano 2025 con IVA
PRIMA SEZIONE	GESTIONE - Attività affidate a Trentino Digitale S.p.A. - Modifica corrispettivo	-90.715,95	-110.673,46
Terzo aggiornamento Piano di sviluppo del SINET 2025 - Iniziative ICT e Innovazione - TOTALE		-90.715,95	-110.673,46

ALLEGATO 4

Piano 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 2025

Piano come da deliberazione n. 1885 di data 5 dicembre 2025 integrato con le modifiche di cui alla presente deliberazione

PRIMA SEZIONE: GESTIONE 2025

ATTIVITA' DI GESTIONE DEL SINET AFFIDATE A TRENTINO DIGITALE S.P.A.

	Importi senza IVA	Importi con IVA	2025			2026		
			154500-002	801800	155000-002	154500-002	801800	155000-002
Corrispettivo per la gestione - 2025	20.406.036,14	24.895.364,09	12.672.606,50	1.200.000,00	9.777.989,39	1.244.768,20		
Corrispettivo per i nuovi servizi di gestione - 2025	1.012.770,00	1.235.579,40			1.235.579,40			
TOTALE	21.418.806,14	26.130.943,49						
	Importi senza IVA	Importi con IVA						
Corrispettivo per la gestione Agenzia del lavoro - 2025 Bilancio Agenzia del lavoro	513.875,60	626.928,23						
TOTALE Bilancio Agenzia del lavoro	513.875,60	626.928,23						
TOTALE COMPRESO Agenzia del lavoro	21.932.681,74	26.757.871,72						

Descrizione capitoli Bilancio PAT

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) Programmazione degli interventi di digitalizzazione

Elenco interventi								Stato impegni										
Nr. Iniziativa	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Data di avvio	Data di conclusione	Struttura richiedente	Importi senza IVA	Importi con IVA	Stato Impegni	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	
									capitoli Servizio ICT e trasformazione digitale									
									154500-002	155000-002	155000-009	154500-002	155000-002	154500-002	155000-002	154500-002	154500-002	
1	2025SA01	Software per la gestione e monitoraggio delle attività di controllo funzionale e regolazione-taratura per le annualità 2025 e 2026	01/01/2025	31/12/2026	Servizio Agricoltura (S164)	12.626,23	15.404,00	F.P. n. 2024696-1 P.F. n. 2024696-2		9.042,00		6.362,00						
2	2025DIC01	Affidamento del servizio di supporto specialistico e personalizzazione software del Sistema Informativo dell'Istruzione del Ministero dell'Istruzione e del merito (SIDI) per l'anno 2025	01/01/2025	31/12/2025	Dipartimento Istruzione e cultura (D335)	168.360,66	205.400,00	P.F. n. 2024697-1		205.400,00								
3	2025DIC02	Interventi di digitalizzazione per il 2025 del Dipartimento Istruzione e cultura	01/01/2025	31/12/2026	Dipartimento Istruzione e cultura (D335)	163.934,43	200.000,00	P.F. n. 2024698-1 P.F. n. 2026516-1		146.411,44		53.588,56						
4	2025DOPI01	Interventi di digitalizzazione per il 2025 del Dipartimento Organizzazione, personale e innovazione	01/01/2025	31/12/2025	Dipartimento Organizzazione, personale e innovazione (D319)	163.934,43	200.000,00	P.F. n. 2024700-1		200.000,00								
5	2025SICT01	Programma di spesa riferito ad acquisti ricorrenti di materiale informatico e relativa manutenzione per l'anno 2025, assunto dal Servizio Gestioni patrimoniali e logistica	01/01/2025	31/12/2025	Servizio ICT e trasformazione digitale (S172)	222.950,82	272.000,00 (1)	P.F. n. 2024702-1 P.F. n. 2024702-2 P.F. n. 2024702-3	168.000,00	40.000,00	64.000,00							
1 agg.	2025SICT	Manutenzione annua e licenze nuovo sistema informativo contabile	28/03/2025	31/12/2033	Servizio ICT e trasformazione digitale (S172)	23.400.000,00	28.548.000,00	P.F. n. 2025499-1 P.F. n. 2025499-2 P.F. n. 2025499-3 P.F. n. 2025499-4 P.F. n. 2025499-5 P.F. n. 2025499-6 P.F. n. 2025499-7				6.893.000,00	4.270.000,00	4.270.000,00	3.965.000,00	3.660.000,00	3.660.000,00	1.830.000,00
2 agg.	2025DI0204agg	Informatizzazione del DOPI (Documento di Programmazione degli interventi) all'interno dell'applicativo PATMAN	06/06/2025	31/12/2025	Dipartimento Infrastrutture e trasporti (D330)	39.000,00	47.580,00	P.F. n. 2025806-1		47.580,00								
3 agg.	2025DI0303agg	Acquisto licenze software adActa	06/06/2025	31/12/2025	Dipartimento Infrastrutture e trasporti (D330)	36.000,00	43.920,00	P.F. n. 2025807-1		43.920,00								
4 agg.	2025DI0404agg	Adeguamento software per la gestione dell'attività del Comitato Tecnico Amministrativo (CTA)	06/06/2025	31/12/2026	Dipartimento Infrastrutture e trasporti (D330)	42.622,95	52.000,00	P.F. n. 2025808-1 P.F. n. 2025808-2		46.000,00	6.000,00							
5 agg.	2025DI0505agg	Interventi urgenti nel settore delle Infrastrutture e dei Trasporti	06/06/2025	31/12/2025	Dipartimento Infrastrutture e trasporti (D330)	181.147,54	221.000,00	P.F. n. 2025809-1		221.000,00								
6 agg.	2025DIC0606agg	Servizio SIDI (Sistema informativo dell'Istruzione del Ministero dell'Istruzione e del Merito)	06/06/2025	31/12/2027	Dipartimento Istruzione e cultura (D335)	280.000,00	341.600,00	P.F. n. 2025810-1 P.F. n. 2025810-2			170.800,00	170.800,00						

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO
sezione A) Programmazione degli interventi di digitalizzazione

Elenco interventi									Stato impegni												
Nr. Iniziativa	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Data di avvio	Data di conclusione	Struttura richiedente	Importi senza IVA	Importi con IVA	Stato Impegni	2025		2026		2027		2028	2029	2030	2031	2032	2033	
									capitoli Servizio ICT e trasformazione digitale												
									154500-002	155000-002	155000-009	154500-002	155000-002	154500-002	155000-002	154500-002	154500-002	154500-002	154500-002	154500-002	154500-002
7 agg.	2025DIC07agg	Budget per interventi urgenti del settore Istruzione e cultura, anche correlati all'anno scolastico (valutazioni, graduatorie, esami di stato, ecc)	06/06/2025	31/12/2026	Dipartimento Istruzione e cultura (D335)	362.295,08	442.000,00	P.F. n. 2025811-1 P.F. n. 2026517-1		168.000,00			274.000,00								
8 agg.	2025DIC08agg	Interventi urgenti su SBC (Sistema beni culturali)	06/06/2025	31/12/2025	Dipartimento Istruzione e cultura (D335)	20.491,80	25.000,00	P.F. n. 2025812-1		25.000,00											
9 agg.	2025DAIAT09agg	Aggiornamento sistema elezioni per adeguamento cybersicurezza	06/06/2025	31/12/2025	Dipartimento Affari Istituzionali, anticorruzione e trasparenza (D339)	245.901,64	300.000,00	P.F. n. 2025813-1		300.000,00											
10 agg.	2025UMSTAGR10agg	Sistemi informativi agricoltura - Comunicazione effluenti zootecnici	06/06/2025	31/12/2025	Umst Agricoltura (P336)	81.967,21	100.000,00	P.F. n. 2025814-1		100.000,00											
11 agg.	2025UMSTAGR11agg	Sistemi informativi agricoltura - Schedario viticolo grafico (prima fase)	06/06/2025	31/12/2025	Umst Agricoltura (P336)	163.934,43	200.000,00	P.F. n. 2025815-1		200.000,00											
12 agg.	2025UMSTAGR12agg	Sistemi informativi agricoltura - Adeguamento modulo antimafia	06/06/2025	31/12/2025	Umst Agricoltura (P336)	24.590,16	30.000,00	P.F. n. 2025816-1		30.000,00											
13 agg.	2025UMSTAGR13agg	Sistemi informativi agricoltura - Gestione del carburante agricolo: adeguamento al fascicolo grafico (prima fase)	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	98.360,66	120.000,00	P.F. n. 2025817-1 P.F. n. 2026519-1		0,00			120.000,00								
14 agg.	2025UMSTAGR14agg	Sistemi informativi agricoltura - Registro delle autorizzazioni viticole	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	94.262,30	115.000,00	P.F. n. 2025818-1					115.000,00								
15 agg.	2025UMSTAGR15agg	Sistemi informativi agricoltura - Schedario viticolo grafico (seconda fase)	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	102.459,02	125.000,00	P.F. n. 2025819-1					125.000,00								
16 agg.	2025UMSTAGR16agg	Sistemi informativi agricoltura - Nuova Dichiarazione Unica di Vendemmia Dichiarazione di Produzione Vitivinicola (DUV/DPV)	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	213.114,75	260.000,00	P.F. n. 2025820-1					260.000,00								

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO

sezione A) Programmazione degli interventi di digitalizzazione

Elenco interventi									Stato impegni													
Nr. Iniziativa	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Data di avvio	Data di conclusione	Struttura richiedente	Importi senza IVA	Importi con IVA	Stato Impegni	2025		2026		2027		2028	2029	2030	2031	2032	2033		
									capitoli Servizio ICT e trasformazione digitale													
									154500-002	155000-002	155000-009	154500-002	155000-002	154500-002	155000-002	154500-002	154500-002	154500-002	154500-002	154500-002	154500-002	154500-002
17 agg.	2025UMSTAGR17agg	Sistemi informativi agricoltura - Nuovo sistema di interscambio definito dall'Agenzia per le erogazioni in agricoltura (AGEA) basata sulle API	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	69.672,13	85.000,00	P.F. n. 2025821-1						85.000,00								
18 agg.	2025UMSTAGR18agg	Sistemi informativi agricoltura - Gestione del carburante agricolo: adeguamento al fascicolo grafico (seconda fase)	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	81.967,21	100.000,00	P.F. n. 2025822-1						100.000,00								
19 agg.	2025UMSTAGR19agg	Sistemi informativi agricoltura - Completamento delle attività di dismissione del SIAP	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	57.377,05	70.000,00	P.F. n. 2025823-1						70.000,00								
20 agg.	2025UMSTAGR20agg	Sistemi informativi agricoltura - Adeguamenti delle modalità di comunicazione alle aziende	06/06/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	24.590,16	30.000,00	P.F. n. 2025824-1						30.000,00								
21 agg.	2025AVV21agg	Gestionale per console Avvocato	06/06/2025	31/12/2025	Avvocatura della Provincia (B001)	181.147,54	221.000,00	P.F. n. 2025825-1		221.000,00												
22 agg.	2025DIC22agg.	Budget per interventi urgenti relativi ai sistemi informativi del Dipartimento Istruzione e cultura	05/12/2025	31/12/2026	Dipartimento Istruzione e cultura (D335)	409.836,07	500.000,00	P.F. n. 2026709-001 P.F. n. 2026709-002		200.000,00				300.000,00								
23 agg.	2025D8ERL23agg.	Budget per interventi urgenti relativi ai sistemi informativi del Dipartimento Sviluppo economico, ricerca e lavoro	05/12/2025	31/12/2026	Dipartimento Sviluppo economico, ricerca e lavoro (D323)	245.901,64	300.000,00	P.F. 2026710-001 P.F. 2026710-002		100.000,00				200.000,00								
24 agg.	2025UMSTAGR24agg	Consolidamento ed evoluzione del sistema informativo IRRITRE	05/12/2025	31/12/2026	Umst Agricoltura (P336)	240.000,00	292.800,00	P.F. n. 2026711-001						292.800,00								
TOTALE SECONDA SEZIONE - sezione A)						27.428.445,91	33.462.704,00			168.000,00	2.303.353,44	64.000,00	6.000,00	2.202.550,56	6.893.000,00	170.800,00	4.270.000,00	4.270.000,00	3.965.000,00	3.660.000,00	3.660.000,00	1.830.000,00

(1) CUP C69B24000240003 per la quota relativa ai capitoli 155000-002 e 155000-009

Descrizione capitoli
154500-002 (corrente): ONERI GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO PROV.LE
155000-002 (capitale): SISTEMA INFORMATIVO E CONNETTIVITA' DI RETE
155000-009 (capitale): SISTEMA INFORMATIVO-CONNETTIVITA' RETE - HARDWARE

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO

sezione A) Bis - Attività Agenzia del lavoro affidate a Trentino Digitale S.p.A.

Elenco interventi

Nr. iniz.	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Data di avvio	Data di conclusione	Importi senza IVA	Importi con IVA
Agenzia del lavoro					491.803,28	600.000,00
1ADL	2025ADL01	Evoluzione dei sistemi informativi di Agenzia del lavoro	01/01/2025	31/12/2025	491.803,28	600.000,00
TOTALE - sezione A) Bis Agenzia del lavoro Bilancio Agenzia del lavoro					491.803,28	600.000,00

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO

sezione A) - ter PNRR/PNC - Programmazione degli interventi di digitalizzazione

Elenco interventi									Impegni di spesa	
Nr. iniz.	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Codice CUP	Data di avvio	Data di conclusione	Struttura richiedente	Importi senza IVA	Importi con IVA	Stato Impegni	2025
										capitolo P330 155000-015
1aggPNC	2025PNC01agg	Interventi afferenti il Progetto Bandiera	C49G22001020001	28/03/2025	31/12/2025	Umst digitalizzazione e reti (P330P)	163.934,43	200.000,00	P.F. n. 2025501-1	200.000,00
TOTALE - sezione A) Ter - PNRR/PNC							163.934,43	200.000,00		200.000,00

Capitolo 155000-015 "PNC-A.1.3 DIGITALIZZAZIONE P.A. PAT (PROGETTO BANDIERA)" collegato a Capitolo E348750 "PNC-A.1.3 "CONTR. INVEST. AACC. DIGITALIZZAZIONE PAT (PROGETTO BANDIERA)"

SECONDA SEZIONE: SVILUPPO

sezione A) - quater FESR - Programmazione degli interventi di digitalizzazione

Elenco interventi

Impegni di spesa

Nr. Iniziativa	ID iniziativa	Descrizione iniziativa	Codice CUP	Data di avvio	Data di conclusione	Struttura richiedente	Importi senza IVA	Importi con IVA	Stato Impegni	2025	2026	2027	2028	2029
										Capitolo P330				
										155000-012	155000-012	155000-012	155000-012	155000-012
1aggFESR	2025SICT01aggFESR	Nuovo sistema informativo contabile	C41C25000020001	28/03/2025	31/12/2029	Servizio ICT e trasformazione digitale (S172)	9.253.117,44	11.288.803,28	P.F. n. 2025502-1 P.F. n. 2025502-2 P.F. n. 2025502-3 P.F. n. 2025503-1 P.F. n. 2025503-2 P.F. n. 2025503-3 P.F. n. 2025504-1 P.F. n. 2025504-2 P.F. n. 2025504-3 P.F. n. 2025505-1 P.F. n. 2025505-2 P.F. n. 2025505-3 P.F. n. 2025506-1 P.F. n. 2025506-2 P.F. n. 2025506-3	240.000,00	4.568.803,28	3.545.000,00	2.330.000,00	605.000,00
TOTALE SECONDA SEZIONE - sezione A)							9.253.117,44	11.288.803,28		240.000,00	4.568.803,28	3.545.000,00	2.330.000,00	605.000,00

Descrizione capitolo

155000-012 (capitale): DIGITALIZZAZIONE PA - FESR 2021-2027 collegato a Capitoli E316420 e E331520

Piano generale di sviluppo del SINET 2025 - Iniziative ICT e Innovazione -

		Piano 2025 senza IVA	Piano 2025 con IVA
PRIMA SEZIONE	GESTIONE - Attività affidate a Trentino Digitale S.p.A.	21.418.806,14	26.130.943,49
SECONDA SEZIONE - sezione A)	SVILUPPO - Programmazione degli interventi di digitalizzazione	27.428.445,91	33.462.704,00
SECONDA SEZIONE - sezione A) ter	SVILUPPO PNRR/PNC - Programmazione degli interventi di digitalizzazione	163.934,43	200.000,00
SECONDA SEZIONE - sezione A) quater	SVILUPPO FESR - Programmazione degli interventi di digitalizzazione	9.253.117,44	11.288.803,28
Piano generale di sviluppo del SINET 2025 - Iniziative ICT e Innovazione - TOTALE		58.264.303,92	71.082.450,77
PRIMA SEZIONE Agenzia del lavoro Sul Bilancio Agenzia del lavoro	GESTIONE Agenzia del lavoro - Attività affidate a Trentino Digitale S.p.A.	513.875,60	626.928,23
SECONDA SEZIONE: Sezione A) bis Sul Bilancio Agenzia del lavoro	SVILUPPO - Attività Agenzia del lavoro affidate a Trentino Digitale S.p.A.	491.803,28	600.000,00
Piano generale di sviluppo del SINET 2025 - Iniziative ICT e Innovazione - Agenzia del lavoro - TOTALE		1.005.678,88	1.226.928,23
Totale complessivo comprendente quota Agenzia del lavoro		59.269.982,80	72.309.379,00

ALLEGATO 5

PIANO ANNUALE RELATIVO ALLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO ELETTRONICO TRENINO PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2025 – 31 DICEMBRE 2025

Costituito da:

- **TABELLA B - Elenco dei servizi di gestione del SINET - 2025,**
- **TABELLA B1 - Elenco dei servizi di gestione del SINET (housing, hosting) – 2025,**
- **TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base – 2025,**
- **TABELLA D - Ulteriori interventi di cybersicurezza e intelligenza artificiale - 2025**
- **TABELLA DI RIEPILOGO**

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

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Cessato	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
1	PAT	C.CONCI	Dip. affari finanziari	Gestione contravvenzioni Concilia [C. CONCI]	L3	24x7				44.977,19
2	PAT	C.ETIMP	Direzione Generale	Elenco Telematico Imprese [C.ETIMP]	L3	24x7				40.248,17
3	PAT	C.GEDOM	Direzione Generale	Gestione domini Internet [C.GEDOM]	L3	24x7				1,91
4	PAT	C.GPTER-(C.GPTER.CORE) C.GPTER.GAA C.GPTER.GCO C.GPTER.GEA C.GPTER.GEAPF C.GPTER.GEDI C.GPTER.GPU C.GPTER.SIGFAT C.GPTER.SIRE C.GPTER.SIVA C.GPTER.VINAT	Direzione Generale	Servizi infrastrutturali/software GPTER GAA Gestione Autorizzazioni Ambientali [C. SRGAA] GCO Gestione procedimenti concessione [C. SRGCO] APAPI - Gestione provvidenze Agenzia per la Famiglia, la Natalità e le Politiche Giovanili APRIE-Istanza GPTER per la Gestione delle Derivazioni Idriche Gestione Piani Urbanistici SIGFAT Sistema Informativo Gestione Forestale Aziendale Trentino [C. SIGFA] SIRE-Istanza GPTER per la gestione del libretto d'impianto per l'Agenzia Sistema Informativo Valutazioni Ambientali VINAT - Valutazione di Incidenza Ambientale e Natura 2000	L3 L3 L3 L4 L4 L3 L3 L4 L4 L4	9x5				429.586,89
5	PAT	C.NAT2K	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	Gestione dati natura 2000	L3	9x5				3.801,40
6	PAT	C.PAASDBORACLE.ADEPProlabQ	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Istanza Database Oracle per l'Agenzia per la Depurazione	L2	14x6				2.610,59
7	PAT	C.PASDB.OracleGestioneStrade (C.SRHOU.Dbgestionestrade)	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	DB Oracle - Gestione Strade (+ licenze e supp.sistemistico) PATDB90	L4	24x7				6.220,25
8	PAT	C.PESCA	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	PescaNet - Gestione licenze caccia e pesca [C.PESCA]	L4	9x5				7.354,49
9	CPS	C.POSRV	Direzione Generale	CPS Portale dei servizi [C.POSRV]	L1	24x7				129.955,36
10	PAT	C.SCELT	Direzione Generale	Porta di dominio ICAR [C.SCELT]	L4	24x7				14.373,48
11	PAT	C.SROCP (C.SITAT)	Direzione Generale	Osservatorio Contratti Pubblici (ex SICOPAT)	L4	24x7				51.675,92
12	MITT	C.SMITT	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	MITT Mobilità Integrata Trasporti Trentino [C.SMITT]	L1	24x7				555.577,32
13	PAT	C.SRACE	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	ACE Attestati certificazioni energetiche [C.SRACE]	L4	9x5				17.549,38
14	PAT	C.SRADG.APAPI (C.SRADG)	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	ADG - Archivi Digitali	L4	24x7				4.095,79
15	PAT	C.SRAGOL	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	ArcGIS On line	L4	9x5				7.655,69
16	PAT	C.SRAGT	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	AGT Sistema informativo agricoltura [C.SRAGT]	L3	14x6				51.910,47
17	PAT	C.SRAID	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	AID Gestione pratiche aiuti alle imprese [C.SRAID]	L3	14x6				114.277,40
18	PAT	C.SRAIR	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Anagrafe Italiani Residenti all'estero	L4	9x5				4.306,33
19	ENTI	C.SRALT	Direzione Generale	Albo Telematico [C.SRALT]	L4	9x5				21.942,94
20	PAT	C.SRANT	Dip. affari finanziari	ANT Anagrafe tributaria [C.SRANT]	L4	9x5				4.276,12
21	PAT	C.SRANW	Dip. affari finanziari	ANW Anagrafe interventi finanziari [C.SRANW]	L4	9x5				4.839,65
22	PAT	C.SRAPE	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro (APIAE)	APE Gestione contributi energia [C.SRAPE]	L4	9x5				25.391,79
23	PAT	C.SRAPF	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Abilitazione prodotti fitosanitari	L4	9x5				12.210,83
24	PAT	C.SRAPP	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Portale SIAP [C.SRAPP]	L3	24x7				21.801,26
25	CULT	C.SRAST	Dip. Istruzione e Cultura	AST Archivi storici del Trentino [C.SRAST]	L3	24x7				115.129,97
26	CULT	C.SRATE	Dip. Istruzione e Cultura	ATE Programmazione e rendicontazione delle attività culturali [C.SRATE]	L4	9x5				12.813,86
27	PAT	C.SRBCW	Direzione Generale	Bachecca sindacale PAT [C.SRBCW]	L4	9x5				5.438,03
28	PAT	C.SRBIA	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Data warehouse SIAP [C.SRBIA]	L3	9x5				43.276,08
29	PAT	C.SRBIP	Dipartimento Salute e politiche sociali	Banca intersettoriale delle prestazioni	L4	9x5				18.703,81
30	PAT	C.SRBIW	Dip. affari finanziari	BIW Bilancio - accesso web intranet [C.SRBIW]	L3	9x5				14.729,89
31	PAT	C.SRBPR	Dip. affari finanziari	BPR Bilancio di previsione [C.SRBPR]	L3	9x5				49.650,51
32	PAT	C.SRBWC	Dip. affari finanziari	BI Business Warehouse [C.SRBWC]	L4	9x5				2.556,73
33	PAT	C.SRCDG	Direzione Generale	CDG Controllo di gestione PAT [C.SRCDG]	L3	9x5				128.757,46
34	PAT	C.SRCDP (Nuovo C.SR-PARER)	Direzione Generale	Servizi professionali supporto conservazione digitale	L3	24x7				36.364,53
35	PAT	C.SRCDT	Dip. affari finanziari	CDT Cassa Del Trentino [C.SRCDT]	L3	9x5				76.048,86
36	PAT	C.SRCEP	Dip. affari finanziari	Contabilità economico patrimoniale (1 rilascio + rilascio aggiuntivo)	L4	14x6				34.708,99
37	PAT	C.SRCGE	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	CGE Catasto Geometrico [C.SRCGE]	L3	24x7				43.180,81
38	PAT	C.SRCIW	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	NUOVO Circolari PAT (web) [C.SRCIW]	L4	9x5				8.261,45
39	PAT	C.SRCOL (Nuovo C.SR-04)	Direzione Generale	Gestione collaudatori	L4	24x7				7.177,21

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

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Cessato	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
40	PAT	C.SRCOP	Dip. affari finanziari	COP Contabilità PAT [C.SRCOP]	L2	14x6				879.977,18
41	SCU	C.SRCOP.SCUOLE	Dip. Istruzione e Cultura	Contabilità Finanziaria Scuole	L4	14x6				73.498,47
42	PAT	C.SRCOT	Direzione Generale	Catalogo Opendata del Trentino	L4	24x7				11.100,75
43	PAT	C.SRCPP	Direzione Generale	CPP Processo acquisto PAT [C.SRCPP]	L4	14x6				74.164,51
44	PAT	C.SRCSI	Dipartimento Salute e politiche sociali	Cartella sociale informatizzata	L4	9x5				48.560,63
45	PAT	C.SRCSM (Nuovo C.SR-01)	Dipartimento affari istituzionali, anticorruzione e trasparenza	Registro provinciale delle cariche e scadenze dei mandati c.sr-01	L4	24x7				7.177,21
46	PAT	C.SRDAM	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	DAM Dati di monitoraggio ed ambientali per l'APPA	L4	9x5				4.784,81
47	PAT	C.SRDBG	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Data base geografico	L4	24x7				25.449,43
48	PAT	C.SRDDG	Direzione Generale	DDG Delibere e determinazioni SAP [C.SRDDG]	L2	9x5				151.571,51
49	PAT	C.SRDDW	Direzione Generale	DDW Delibere e determinazioni PAT - Accesso [C.SRDDW]	L3	9x5				12.877,86
50	SCU	C.SRDIDMATERNE	Dip. Istruzione e Cultura	SMA Materne Gestione Alunni [C.SRSMA]	L3	14X6				68.135,65
51	SCU	C.SRDIDSCUOLE	Dip. Istruzione e Cultura	Sistema didattica scuole	L2	14X6				552.836,63
52	PAT	C.SRDRO	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	DRO Gestione modello dati idrografia [C.SRDRO]	L3	9x5				13.873,13
53	CULT	C.SRDTA	Dip. Istruzione e Cultura	DTA Dizionario toponomastico documentazione antica [C.SRDTA]	L4	24x7				9.359,75
54	CULT	C.SRDTG	Dip. Istruzione e Cultura	Dizionario toponomastico geografico [C.SRDTG]	L4	24x7				12.837,10
55	PAT	C.SRDWE	Dip. affari finanziari	Servizio DWE - Reportistica e-proc	L3	9x5				9.569,61
56	PAT	C.SRDWP	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	DWP Data warehouse personale [C.SRDWP]	L3	9x5				52.632,88
57	SCU	C.SRDWS (C.SRDWC, DWI)	Dip. Istruzione e Cultura	Data warehouse Conoscenza [C.SRDWC]	L4	14X6				63.126,23
58	PAT	C.SRDWZ	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	DWZ Data warehouse attività di vigilanza [C.SRDWZ]	L4	9x5				35.646,10
59	PAT	C.SRECO	Dip. affari finanziari	ECO Contabilità economato [C.SRECO]	L4	9x5				17.015,45
60	PAT	C.SREDA	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	EDA Edilizia abitativa agevolata [C.SREDA]	L3	9x5				11.854,84
61	PAT	C.SREGF	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale Agenzia per la coesione sociale	Estate giovani e famiglia (Agenzia per la Famiglia)	L4	24x7				2.201,01
62	PAT	C.SRPELC.PAT	Direzione Generale	Posta elettronica PAT [C.SRPELC.PAT]	L1	24x7				548.028,85
63	SCU	C.SREML.SCUOLE	Dip. Istruzione e Cultura	Posta elettronica Scuole [C.SREML.SCUOLE]	L4	24x7				62.585,28
64	PAT	C.SREPR	Direzione Generale	Gare e eProcurement [C.SREPR]	L2	14x6				646.266,65
65	PAT	C.SREPU	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	EPU Edilizia abitativa pubblica [C.SREPU]	L4	9x5				59.501,40
66	PAT	C.SRETI	Direzione Generale	Elenco telefonico PAT [C.SRETI]	L4	24x7				3.961,95
67	PAT	C.SRETP	Direzione Generale	Elenco Telematico Professionisti	L4	24x7				19.569,86
68	PAT	C.SRETW	Direzione Generale	Elenco telefonico PAT (internet) [C.SRETW]	L4	24x7				1.118,53
69	PAT	C.SRFAM	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	FAM Pacchetto famiglia [C.SRFAM]	L3	9x5				27.735,91
70	PAT	C.SRFAS	Dip. affari finanziari	Fattura attiva	L4	9x5				53.240,55
71	CULT	C.SRFGT	Dip. Istruzione e Cultura	FGT Borse studio e prestiti d'onore Fondo Giovani [C.SRFGT]	L4	9x5				3.855,17
72	PAT	C.SRFIA	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Fascicolo integrato degli acquedotti	L3	9x5				52.174,49
73	PAT	C.SRFIR INF (C.SRFIR.OTP)	Direzione Generale	Firma Remota	L4	14x6				219.611,42
74	PAT	C.SRFPM	Dipartimento Salute e politiche sociali	C.SRFPM – Gestione della Formazione Continua del Personale Medico	L3	24x7				55.561,18
75	PAT	C.SRFPT	Dip. affari finanziari	Flusso Finanza Trentina	L3	9x5				57.168,88
76	PAT	C.SRGBI	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	Gestione Beni Immobili	L4	9x5				
77	PAT	C.SRGCD	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Gestione competenze dipendenti	L3	9X5				29.665,80
78	PAT	C.SRGCF	Dip. affari finanziari	GCF Gestione contabile e finanziaria PAT [C.SRGCF]	L4	9x5				7.584,36

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

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Cessato	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
79	PAT	C.SRGDB-(C.SRGDB.MASTER) C.SRGDB.APPA C.SRGDB.APRIE C.SRGDB.AVA C.SRGDB.BCU C.SRGDB.CAT C.SRGDB.FOR C.SRGDB.GEO C.SRGDB.GST C.SRGDB.PSR C.SRGDB.SBM C.SRGDB.SOVA C.SRGDB.SPR C.SRGDB.SSAP	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DPCFF DIT	Geodatabase di Stazione Free (Servizio MASTER) GeoDB Stazione Free (APPA) GeoDB Stazione Free (APRIE) GeoDB Stazione Free (Servizio Autorizzazione e Valutazioni Ambientali) GeoDB Stazione Free (Beni Culturali) GeoDB Stazione Free (Catasto) GeoDB Stazione Free (Foreste) GeoDB Stazione Free (Geologico) GeoDB Stazione Free (Gestione Strade) GeoDB Stazione Free (Politiche Sviluppo Rurale) GeoDB Stazione Free (Bacini Montani) GeoDB Stazione Free (Sostegno Occupazionale Valorizzazione) GeoDB Stazione Free (Protezione Civile) GeoDB Stazione Free (Servizio Sviluppo Sostenibile e Aree Protette)	L4	9x5				18.787,36
80	PAT	C.SRGDC	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Gestione concorsi	L4	9x5				29.426,56
81	PAT	C.SRGDS	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	GDS Geodatabase e upload [C. SRGDS]	L3	9x5				9.478,50
82	PAT	C.SRGECECER	Direzione Generale	Acquisto e rinnovo certificati domini	L4					999,07
83	CULT	C.SRGMM	Dip. Istruzione e Cultura	GMM Sistema di gestione del repository degli oggetti multimediali	L3	14x6				64.422,64
84	CULT	Nuovo DSPACE	Dip. Istruzione e Cultura	DSPACE	L4	9x5		01/07/24		20.742,14
85	PAT	C.SRGMP	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Gestione dei misuratori di portata	L4	9x5				14.354,42
86	ADL	C.SRGVA	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Sistema Informativo Apprendistato	L4	24x7				21.092,97
87	PAT	C.SRGVC	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	GVC Gestione vigilanza cooperative [C.SRGVC]	L4	9x5				31.064,42
88	PAT	C.SRHKT	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Historical KAT	L4	SB				20.632,09
89	PAT	C.SRICF	Dipartimento Salute e politiche sociali	Gestione ICEF [C.SRICF]	L2	14x6				250.513,18
90	PAT	C.SRIDC	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	Impianti di distribuzione dei carburanti	L4	9x5				20.119,16
91	PAT	C.SRIMM	Dipartimento Salute e politiche sociali	IMM Sportello on-line immigrati [C.SRIMM]	L4	9x5				3.733,86
92	PAT	C.SRIOP	Direzione Generale	IOP Portale IoP (Io Provincia) [C. SRIOP]	L4	24x7				26.597,15
93	PAT	C.SRIPE	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Servizio "Cedolini/denunce e gestione HR"	L3	14x6				1.982.174,92
94	SCU	C.SRSII	Dip. Istruzione e Cultura	ISI nuovo Sistema Istruzione e registro di classe	L2	24x7				153.113,83
95	PAT	C.SRL4S	Dip. affari finanziari	LOD4STAT Dati aperti e linkati della Statistica	L4	24x7				26.120,46
96	PAT	C.SRLOG	Direzione Generale	Raccolta e gestione log (RSA Envision) [C.SRLOG]	L4	24x7				30.476,51
97	PAT	C.SRMI2	Dip. affari finanziari	Mandato informatico PAT [C.SRMI2]	L2	14x6				106.329,80
98	PAT	C.SRMIW	Direzione Generale	MIW Modulistica PAT internet [C.SRMIW]	L4	24x7				0,00
99	PAT	C.SRMLC	UMST rapporti istituzionali e att.legislativa	MLC Monitoraggio legislativo e conferenze [C.SRMLC]	L4	9x5				42.266,52
100	PAT	C.SRMOD	Dipartimento Salute e politiche sociali	MOD MuoverSi mobilità disabili [C.SRMOD]	L4	24x7				22.914,48
101	CULT	C.SRMOU	Dip. Istruzione e Cultura	MOU Mouseia - SI museale [C.SRMOU]	L4	9x5				7.272,91
102	PAT	C.SRMTN	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Meteotrentino	L3	24x7				25.095,36
103	PAT	C.SRMUE	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	MUE Gestione mutui edilizia [C. SRMUE]	L4	9x5				24.122,17
104	PAT	C.SRNET	Direzione Generale	SIRENET Portali Istituzionali PAT [C.SRNET PIP - PPCC - PROCIV]	L2	24x7				17.191,48
105	PAT	C.SROCE	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	Osservatorio cantieri edili	L4	14x6				11.071,09
106	PAT	C.SROLP	Direzione Generale	Osservatorio Lavori Pubblici [C.SROLP]	L4	24x7				6.583,89
107	PAT	C.SRPAF	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	Gestione patenti funiviarie [C.SRPAF]	L4	9x5				9.417,07
108	ENTI	C.SRPAL	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Portale autonomie locali [C.SRPAL]	L4	24x7				300,46
109	PAT	C.SRPAR	Dip. affari finanziari	PARIX Piattaforma di Accesso al Registro Imprese [C.SRPAR]	L4	24x7				85.873,71
110	PAT	C.SRPDC	Direzione Generale	Partecipazione democratica cittadini	L4	24x7				4.784,81
111	PAT	C.SRPEC.PAT	Direzione Generale	PEC PAT Posta Elettronica Certificata PAT [C.SRPEC.PAT]	L2	24x7				51.546,31
112	SCU	C.SRPES (C.SRSG1, G2, GG, GM, MF, MG, G3)	Dip. Istruzione e Cultura	Graduatorie e nomine personale docente, infanzia e non docente della scuola	L2	24x7				214.321,09
113	PAT	C.SRPI3	Direzione Generale	PI3 Protocollo federato [C.SRPI3]	L1	24x7				1.347.452,07
114	VIVO	C.SRPIS (C.SRVIV.New, SEI)	Dip. Istruzione e Cultura	Servizio Portali Istruzione	L3	24x7				45.934,15
115	PAT	C.SRPLO	Direzione Generale	PLO Gestione protocollo [C.SRPLO]	L3	14x6				526,33

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

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Cessato	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
116	PAT	C.SRPOZ	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	POZ Gestione pozzi [C.SRPOZ]	L3	9x5				32.645,41
117	PAT	C.SRPPG	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Rilevazione presenze per CUE	L4					5.625,02
118	PAT	C.SRPPP	Dip. affari finanziari	Portale Provinciale Pagamenti [C.SRPPP]	L2	24x7				82.681,47
119	PAT	C.SRPST	Direzione Generale	Portale ufficio stampa	L2	24x7				26.928,61
120	PAT	C.SRPIP (C.SRPTN)	Direzione Generale	Portali istituzionali comunicazione web	L2	24x7				38.278,46
121	PAT	C.SRRCE	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Repository collaboratori esterni [C.SRRCE]	L4	9x5				14.626,75
122	PAT	C.SRREM	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	REM Gestione beni immobili [C.SRREM]	L4	9x5				102.388,55
123	PAT	C.SRRIM	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	RIP/RIM Rilevazione presenze [C.SRRIM]	L3	14x6				88.710,33
124	PAT	C.SRRIV.CIVIL	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	Servizio Manutenzione sw Civil Design - Digicorp	L4	NA				1.387,59
125	PAT	C.SRRIV.FCA	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale Agenzia per la coesione sociale	Family Card	L4	24x7				14.074,51
126	PAT	C.SRRIV.INAZ	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	Canone manutenzione INAZ s.r.l.	L4	NA				16.615,53
127	PAT	C.SRRUC	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	Registro Unico dei Controlli Provinciali	L4	9x5				29.547,01
128	PAT	C.SRRUC.Agri	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Registro Unico dei Controlli Provinciali – ambito agricoltura	L4	9x5				12.369,15
129	PAT	C.SRSA1	Dip. affari finanziari	SA1 ERP Trentino Riscossioni [C.SRSA1]	L3	14x6				67.445,66
130	PAT	C.SRSAZ	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	SAZ Visite ispettive Agenzia del Lavoro [C.SRSAZ]	L4	9x5				28.894,55
131	CULT	C.SRSBC	Dip. Istruzione e Cultura	SBC SI Beni Culturali [C.SRSBC]	L3	14x6				108.236,26
132	PAT	C.SRSGF	Dip. affari finanziari	Fatturazione elettronica	L3	24x7				76.289,92
133	PAT	C.SRSIBAM (C.SIBAM)	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	Sistema Informativo Bacini Montani	L4	9x5				5.085,85
134	PAT	C.SRSIIP	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	Gestione SIIP - Sistema Gestione Investimenti Pubblici applicaz.	L3	14x6				12.440,50
135	PAT	C.SRSIIP_	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	Data center SIIP - Sistema Gestione Investimenti Pubblici Infrastruttura	L3	24x7				45.934,15
136	ADL	C.SRSIL	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	SI Agenzia Del Lavoro [C.SRSIL]	L2	24x7				114.535,57
137	CULT	C.SRSMU	Dip. Istruzione e Cultura	SMU SI Scuole Musicali [C.SRSMU]	L3	24x7				13.483,31
138	PAT	C.SRSOC	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Sistema operativo contabile APPAG [C.SRSOC]	L3	9x5				32.096,62
139	PAT	C.SRSOL	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	SRSOL solidarietà internazionale	L4	24X7				514,85
140	PAT	C.SRSPG	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	SPG Portale Geocartografico [C.SRSPG]	L3	24x7				31.118,61
141	PAT	C.SRSPS	Dipartimento Salute e politiche sociali	SPS Siti web - area politiche sociali [C.SRSPS]	L4	24x7				46.974,49
142	PAT	C.SRSPW	Direzione Generale	SPW Strutture provinciali web sirenet [C.SRSPW]	L4	24x7				5.106,93
143	PAT	C.SRSSA	Dipartimento Salute e politiche sociali	SSA Autorizzazione e accreditamento socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario [C.SRSSA]	L4	9x5				91.540,88
144	PAT	C.SRSTE	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	STE Interventi di solidarietà ai trentini all'estero [C.SRSTE]	L4	24x7				10.584,51
145	PAT	C.SRSTU	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	STU Sistema amministrativo del turismo [C.SRSTU]	L3	24x7				60.507,22
146	PAT	C.SRSWB	Direzione Generale	NUOVO appl. sportellisti pat C.SPI	L4	14x6				558,78
147	CULT	C.SRTCUCU	Dip. Istruzione e Cultura	TCU Valorizzazione cultura [C.SRTCUCU]	L4	24x7				24.948,82
148	PAT	C.SRTIN	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	TIN Indice nati in Trentino 1815-1923 [C.SRTIN]	L4	24x7				28.536,33
149	PAT	C.SRTLML	Dip. affari finanziari	Telemaco [C.SRTLML]	L3	24x7				81.820,20
150	PAT	C.SRTRASECC	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	Servizio Trasporti eccezionali	L4	24x7				47.494,00
151	PAT	C.SRTRI	Dip. affari finanziari	Portale Trentino Riscossioni	L4	24x7				9.789,72
152	PAT	C.SRVDT	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	VDT Rilevazione attività videoterminale [C.SRVDT]	L4	24x7				9.569,61
153	PAT	C.SRVTF	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	VTF Verbal di trasgressione foreste [C.SRVTF]	L4	9x5				843,93
154	PAT	C.SRVTR	Dipartimento protezione civile, foreste e fauna	VTR Verbal di trasgressione foreste [C.SRVTR]	L4	9x5				21.523,81
155	PAT	C.SRVVF	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	VVF Automezzi e patenti vigili del fuoco [C.SRVVF]	L3	9x5				20.830,24
156	PAT	C.SRWGT	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	WebGIS Trasversale	L4	24X7				49.762,00
157	PAT	C.DWTUR (C.SRWUTU)	Dip. affari finanziari (ISPAT)	Data warehouse del turismo [C.SRWUTU]	L4	9x5				35.713,23
158	PAT	C.SSIDI	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	SIDI Sistema Informativo Derivazioni Idriche	L4	9x5				30.450,09

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

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Cessato	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
159	PAT	C.SRAMT	UMST Affari generali presidenza, segreteria della Giunta e trasparenza	Amministrazione trasparente	L4	24x7				17.053,05
160	PAT	C.SRAS (C.SRASFD)	Dipartimento Salute e politiche sociali	Accoglienza senza fissa dimora	L4	24x7				7.648,99
161	PAT	Nuovo C.SRNSD	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Nuovo sportello del dipendente	L3	14x6				26.316,44
162	BIB	C.SRSBT	Dip. Istruzione e Cultura	NUOVO CBT a seguito di aggiudicazione di gara europea	L3	14x6				287.239,63
163	PAT	Nuovo C.Bi.QlikSense	Direzione Generale	Business Intelligence QlikSense						104.787,28
164	PAT	C.SRNPC	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	Notifiche preliminari cantieri	L3	9x5				4.392,45
165	PAT	C.SRSBI (C.SRPAS.SAS)	Dip. affari finanziari	Servizio di Business Intelligence SAS per ISPAT	L4	24x7				127.754,35
166	PAT	C.SRRIV.ATLANTE	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	Elenco Prezzi provinciale						11.483,54
167	PAT	C.SRPOC	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Politiche della casa – POC	L4					38.568,58
168	PAT	C.SRWGL	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	WebGIS LIDAR	L4	24x7				28.948,08
169	PAT	C.SRGNT	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Geocatalogo	L4	24x7				27.512,64
170	PAT	C.SRSQG	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Plugin QGIS	L4	24x7				27.991,12
171	ADL	C.SRRIV.GA	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Servizi per Agenzia del Lavoro (Dimension)	L4	NA				2.530,00
172	ADL	C.SRSARE	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Semplificazione Amministrativa in Rete	L2	24x7				9.000,00
173	ADL	C.SRPALP (C.SRALP)	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Portale Agenzia del Lavoro	L2	24x7				7.280,00
174	ADL	C.SRFPP	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Portale Formazione Per Te	L3	24x7				7.280,00
175	ADL	C.SRIND	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Gestione Indennità Lavoratori	L4	9x5				8.000,00
176	ADL	C.SRDLI	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Sistema di analisi del mercato del lavoro provinciale e incentivi alle imprese	L3	9x5				41.416,00
177	ADL	C.COCNT	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Servizio di contact center e invio SMS						117.570,00
178	ADL	C.SRPELC.ADL	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Posta elettronica ADL [C.SRPELC.ADL]	L2	24x7				18.146,60
179	PAT	C.SRRSW	Direzione Generale	Rassegna stampa web PAT [C.SRRSW]	L3	9x5				1.512,52
180	PAT	C.SRPART	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Partenariato pubblico privato	L3	24x7				10.360,06
181	PAT	e-Albo pubblicità legale PAT [C.SRREAL]	UMST Affari Generali	e-Albo pubblicità legale PAT [C.SRREAL]	L4	24x7				14.584,09
182	PAT	C.SRRTN	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	Riparti Trentino [C.SRRTN]	L3	24x7				32.576,16
183	ADL	C.SRSPAL	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Sistema Politiche Attive del Lavoro	L3					50.000,00
184	PAT	C.SRO365	Dipartimento Infrastrutture e Trasporti	Sperimentazione Office 365 [C.SRO365]	L4	9x5				64.430,30
185	PAT	C.SRPRGD	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Piani Regolatori Generali in formato Digitale	L4	24x7				36.792,30
186	PAT	C.SRMOODLE	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Piattaforma Moodle provinciale (TSM, FBK, PAT, APSS, TD)	L4	24x7				427,78
187	PAT	C.SRMSE	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	Maestri sci ExtraIT	L4	24x7				6.885,34
188	PAT	C.SRRTR	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro	Ripresa Trentino	L4	24x7				15.368,80
189	PAT	C.SRNWT	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Nowtice e Flagme	L4	24x7				46.370,52
190	PAT	C.SRSIG	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Sistema informativo geologico	L4	24x7		01/03/24		12.973,21
191	PAT	C.SRMDM	Direzione Generale	Master data management	L4	24x7				48.326,55
192	PAT	C.SRMIM	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente (Servizio Finanza Locale (Ufficio Autonomia Finanziaria degli Enti locali))	Misuratore IMIS	L4	24x7				30.155,77
193	PAT	C.SRGS (new)	Direzione Generale	Sistema informativo per la gestione dei Piani Generali di Sviluppo del SINET	L4	24x7		01/01/23		26.292,46
194	PAT	C.SRCCT	Direzione Generale	Elenco CCT e commissioni tecniche	L3	9x5				23.545,08

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

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Cessato	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
195	PAT	C.APPAG C.APPAG.FAS C.APPAG.LPIS C.APPAG.DPD C.APPAG.SRSUP C.APPAG.SRSTR C.APPAG.UMA	Dipartimento Agricoltura	Gestione utenze, autenticazione, dichiarazioni duv, dpv Fascicolo (schedari, piano colturale grafico, antimafia) Cartografia del territorio agricolo (uso suolo, reference parcel, pascoli, natura 2000) Domanda pagamenti diretti (presentazione e istruttoria) Domanda sviluppo rurale sup. (presentazione e istruttoria) Domanda sviluppo rurale str. (presentazione e istruttoria) Carburanti (richiesta e dichiarazione)	L3	14x6		01/01/24		575.824,52
196	PAT	Nuovo Partecipate	Direzione Generale	Società partecipate	L4	9x5		01/01/24		5.286,89
197	PAT	C.SRNOTCUE	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	BOT per comunicazioni di urgenza - ambito protezione civile	L4	9x5		01/08/23		6.220,25
		Totale escluso ADL								14.016.682,01
		Totale ADL								396.851,14

TABELLA B1 - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET (housing, hosting)

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
1	PAT	C.HOST.ServStatisticalDSurvey	Direzione Generale	Hosting non gestito per applicazione IDSurvey – Servizio Statistica HOST32 sostituito da HOSTFR	L4	24x7			1.254,00
2	PAT	C.SRHOS.626alfagest	Direzione Generale	Hosting Sicurezza 626 Alfagest HOST61	L4	24x7			1.927,17
3	PAT	C.SRHOS.APAC_Pubb_gare	Direzione Generale	Hosting Hosting APAC Pubblicazione Gare	L4	24x7			1.780,00
4	PAT	C.SRHOS.AOPACCESS	Direzione Generale	Hosting AOP per DB Access Russo [ex C.SRHOS.PROJECT] HOST06	L4	24x7			5.520,00
5	PAT	C.SRHOS.Aprie	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale	Housing Osservatorio Energia	L4	24x7			2.040,00
6	ADL	C.SRHOS.apprendisti	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Hosting Gestione apprendisti Agenzia del Lavoro ITASMA	L4	24x7			2.224,00
7	ADL	C.SRHOS.ADL_BACHECHE	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	Hosting ADL Bacheche (HOSTAT)	L4	24x7			1.102,00
8	PAT	C.SRHOS.BMSPonti	Dipartimento infrastrutture e trasporti	Hosting BMSPonti [C.SRHOS. BMSPonti] ITAS15 + DBBMS	L4	24x7			3.992,60
9	PAT	C.SRHOS.DBCivilia	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting Dbcivilia (host73 host74 dserver)	L4	24x7			1.221,00
10	PAT	C.SRHOS.familyintrentino.it	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale Agenzia per la coesione sociale	Hosting Sito web familyintrentino.it [C.SRHOS.familyintrentino.it] ITAS6Y	L4	24x7			1.653,80
11	PAT	C.SRHOS.FESR	Dipartimento affari istituzionali, anticorruzione e trasparenza	Hosting Fondo Sociale Europeo FESR HOST90 HOST89 HOST87	L4	24x7			1.796,60
12	PAT	C.SRHOS.FormProfessionale	Dipartimento affari istituzionali, anticorruzione e trasparenza	Hosting Formazione Professionale FSE HOST87, HOST67, HOST66, HOST76, HOST84, HOSTB7	L4	24x7			23.510,00
13	PAT	C.SRHOS.GestioneRifiuti	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente Agenzia per la depurazione	Hosting ADEP (host54)	L4	24x7			3.206,80
14	PAT	C.SRHOS.iprase	Dip. Istruzione e Cultura	Hosting IPRASE HOST47 HOST48	L4	24x7			3.674,50
15	PAT	C.SRHOS.MisuratoriPortata	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale (APRIE)	Server Web Progetto PGUAP	L4	24x7			1.592,00
16	PAT	C.SRHOS.Postel	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Hosting Postel [C.SRHOS.POSTEL] HOST93	L4	24x7			1.690,00
17	PAT	C.SRHOS.Pressview	Dip. Istruzione e Cultura	Hosting PressView HOST15	L4	24x7			2.722,80
18	PAT	C.SRHOS.PrezziarioPAT	Direzione Generale	Hosting Elenco Prezzi PAT HOST61	L4	24x7			2.806,50
19	PAT	C.SRHOS.statisticaweb	Direzione Generale	Hosting statistica web [C.SRHOS.statisticaweb] PATWW9E	L4	24x7			1.771,50
20	PAT	C.SRHOS.TMWK	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting Time & Work - TV client assenze Vigili del Fuoco ITASMI +	L4	24x7			4.406,00
21	PAT	C.SRHOS.UP!CRM	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting UP CRM (host86)	L4	24x7			1.609,00
22	PAT	C.SRHOU.GestioneStrade	Dipartimento Infrastrutture e trasporti	Housing Gestione strade HOUS57	L4	24x7			2.991,40
23	PAT	C.SRHOU.meteotrentino	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Housing meteotrentino.it HOUSA1	L4	24x7			3.527,18
24	PAT	C.SRHOU.Projectserver	Dipartimento infrastrutture e trasporti	Application Server Microsoft Project Server 2007 PAT - hous69	L4	24x7			3.545,60
25	PAT	C.SRHOU.ProlabQ-Latif (C.SRHOU.ProlaQ)	Dip. Artigianato, Comm, Prom. Sport e turismo	Server housing LATIF -hous89	L4	24x7			3.766,10
26	PAT	C.SRHOU.SistemaInformativoStatistico	Direzione Generale	Sistema Informativo Statistico - housa9	L4	24x7		31/03/25	875,64
27	PAT	C.SRHOU.Stem	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Housing STEM	L4	24x7			10.642,25
28	PAT	C.SRHOS.TPOScatasto (C.SRHOU.TPOS)	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Application Server Spider Web - TPOS - Intranet (2 server: hsit01 hsit02) nuovi hoste7 hoste8	L4	24x7			3.693,00

TABELLA B1 - Elenco dei servizi del Servizio di gestione del SINET (housing, hosting)

n.	Comp	Cod. Servizio (BMC)	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Previsione Corrispettivo 2025
29	PAT	C.SRHOS.APPA_LABORATORIO (C.SRHOS.APPA_LABORATORIO 1)	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Hosting APPA_LABORATORIO (HOSTAM, HOSTAN)	L4	24x7			11.969,20
30	PAT	C.SRHOS.LABORATORIOGEOTECNICO	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting virtuale non gestito per il Sistema Informativo del Laboratorio	L4	24x7			2.420,00
31	PAT	C.SRHOS.LAB_PROVE_MATERIALI	APOP - Serv. Opere Stradali e ferroviarie	Hosting non gestito senza os per il sistema informativo del Laboratorio	L4	24x7			1.218,00
32	PAT	C.SRHOS.Gestione Impianti	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente Agenzia per la depurazione	Hosting non gestito gestione telecontrollo impianti di depurazione e	L4	24x7			3.265,00
33	PAT	C.SRHOS.Embyo	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting gestito per l'applicativo Embyon	L4	24x7			2.094,50
34	PAT	C.SRHOS.LIFEFRANCA	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting non gestito LifeFRANCA - Serv. Bacini Montani	L4	24x7			2.732,30
35	PAT	C.SRHOS.LERA_PAT	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	Hosting virtuale non gestito per applicativo LERA della PAT	L4	24x7			1.605,00
36	PAT	C.SRHOS.espertoL3	Direzione Generale	C.SRHOS.espertoL3 - Hosting Gestito HOST71 HOST72 HOST75	L4	24x7			10.832,00
37	PAT	C.SRHOS.ALFAGEST_PATBA CMONTANI	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting non gestito Alfagest per Serv. Bacini Montani	L4				2.115,00
38	PAT	C.SRHOU.PATdomino	Direzione Generale	Housing PAT Domino HOUS11 PATAS99 PATAS94 PATAS9D PATAS93 PATASL5 ITAS9B ITAS9H					30.135,80
39	PAT	C.SRHOS.DBPRIVACY_PAT	Direzione Generale	Hosting virtuale non gestito per Db Privacy - Ufficio Informatica HOSTBL (1.10.2019)	L4				1.083,30
40	ADL	C.SRHOS.ADL_PERFORMER	Dip. Sviluppo economico, ricerca e lavoro - Agenzia del lavoro	(NUOVO) Hosting ADL Performer Agenzia del Lavoro			1/1/2021		7.325,90
41	PAT	C.SRHOS.NG_GestionalePrevenzioneRischi	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	(NUOVO) Hosting non gestito per U. O. Logistica - Serv. Prevenzione Rischi	L4	24x7	1/1/2021		2.805,00
42	PAT	C.SRHOS.AULE_CORSI_PAT_NG	Dip. Organizzazione, personale e innovazione	(NUOVO) - Hosting non gestito per Dominio Aule Corsi	L4	24x7	1/10/2021		1.560,00
43	PAT	C.SRHOS.NG_Helios	Dipartimento urbanistica, energia, catasto, tavolare e coesione territoriale Agenzia per la coesione sociale	Nuovo: Hosting non gestito per Helios PAT HOSTFE HOSTFF	L4	24x7			5.797,27
44	PAT	C.SRHOS.NG_INAZbacinimontani	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting NON gestito per applicativo Inaz per i Bacini Montan HOSTGB Sostituisce hous9b	L4	24x7			6.156,56
45	PAT	C.BCKUP.APPA	Dip. Enti locali, agricoltura, ambiente	Backup servizio PAT Laboratorio APPA 16 postazioni e storage	L3	24x7	01/06/23		2.935,00
46	PAT	C.SRHOS.NG_GestioneStradeConfServ	Dipartimento infrastrutture e trasporti						4.750,80
47	PAT	C.SRHOS.NG_INTERNOSSBmbacinimontani	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna						12.594,80
48	PAT	C.SRHOS.Geologico	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Hosting non gestito per i data base Oracle del servizio Geologico host99					1.035,70
49	PAT	C.SRHOS.LIVING_ATLAS_MUSE_NG	Dip. Istruzione e Cultura	Hosting non gestito per applicativo Atlas del MUSE					2.300,00
50	PAT	C.SRHOS.NG_FORESTE_ALFAGEST	Dipartimento Protezione Civile, foreste e fauna	Server non gestito per il Servizio Foreste					1.569,00
51	PAT	C.SRHOS.NG_MTR	Dipartimento infrastrutture e trasporti	Applicativo MITRIS - Gestione degli incidenti su strade provinciali					3.544,00
52	PAT	C.SRHOS.NG_ROA	Dipartimento infrastrutture e trasporti	Controlli gallerie					3.518,00
		Totale senza ADL							215.251,67
		Totale ADL							10.651,90

TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base

n.	Com	Codice	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Previsione corrispettivi 2025
1	PAT	C02		Servizio QlikView					77.464,00
2	PAT	C03		Servizio IAG - Identity and access Government					105.000,00
3	PAT	C05		Servizio gestione licenze Autodesk					87.813,72
4	PAT	C061		Servizio gestione Client e Server periferici PAT					1.178.600,00
5	SCU	C062		Servizio gestione Client e Server periferici Scuole					113.700,00
6	BIB	C063		Servizio gestione Client e Server periferici Biblioteche					34.600,00
7	PAT	C071		Servizio Noleggio Operativo PAT					1.357.100,00
8	BIB	C073		Servizio Noleggio Operativo Biblioteche					5.600,00
9	PAT	C08		Directory services (AD, File Server, Printer Server)	L1				607.805,27
10	PAT	C09		Hosting da centralizzazione server					30.000,00
11	PAT	C11		Servizio Backup server periferici					40.039,83
12	PAT	C14		Servizio LDAP					57.743,76
13	PAT	R03		Canoni licenze business objects					38.413,61
14	PAT	R06		Estensione contratto manutenzione server fuori garanzia					41.972,95
15	PAT	X01		GESTIONE ABILITAZIONI SU DB GUPTA SQLBASE					4.000,00
16	PAT	X02		Servizio gestione tabelle comuni					5.000,00
17	PAT	X04		Servizio sicurezza postazioni di lavoro					35.000,00
18	PAT	X05		Servizio gestione SMS					27.000,00
19	PAT	X08		IDOCUM.1 - Infrastruttura supporto procedimenti amm.vi					30.200,00
20	PAT	X09		EZP-infrastruttura enterprise EZ PUBLISH					108.139,00
21	PAT	X10		Hosting enti locali					85.000,04
22	PAT	X11		Servizio di disaster Recovery					167.191,10
23	PAT	X12		Servizio Hyperion					70.455,05
24	PAT	X13		Nuovo servizio- infrastruttura Cloud					190.000,00
25	ADL	R07		Manutenzione licenze QlikView C.SRDLI					4.072,56
26	ADL	C098		Servizi tecnologici di fornitura e gestione di posti di lavoro (Desktop Outsourcing)					102.300,00
27	PAT	C102		Vulnerability Assessment e Penetration Test x 10					25.000,00

TABELLA C - Elenco dei Servizi infrastrutturali di base

n.	Com	Codice	Dipartimento	Descrizione	Liv serv	Fin serv	Data avvio	Data cess.	Previsione corrispettivi 2025
28	PAT	C103	Protezione civile, foreste e fauna	Infrastruttura Business Continuity CUE e Ufficio Previsioni e Pianificazione.	L1	24x7	1/11/2022		72.000,00
29	PAT	C104		Strumenti e servizi ESRI a supporto delle soluzioni GIS					288.750,00
30	PAT	C105		Servizio di Storage e Backup					554.000,00
				Costo aggiuntivo licenze					700.000,00
Totale escluso ADL									6.137.588,33
Totale ADL									106.372,56

Servizio di gestione del SINET 2025 - Tabella D

Descrizione	Previsione Corrispettivo 2025
Irrobustimento infrastruttura, anche di datacenter	€ 169.097,00
Licenze, subscription e strumenti abilitanti la cybersicurezza e l'intelligenza artificiale	€ 843.673,00
Totale netto IVA	€ 1.012.770,00

RIEPILOGO

	ANNO 2025 - PREVENTIVO		
	(A.1) PAT	(A.2) ADL	TOTALE
SERVIZI APPLICATIVI ED A VOLUME (B+B1)	14.268.447,81 €	407.503,04 €	14.675.950,85 €
SERVIZI INFRASTRUTTURALI DI BASE (C)	6.137.588,33 €	106.372,56 €	6.243.960,89 €
ULTERIORI INTERVENTI CYBERSICUREZZA E INTELLIGENZA ARTIFICIALE (D)	1.012.770,00 €		1.012.770,00 €

TOTALI SENZA IVA	21.418.806,14 €	513.875,60 €	21.932.681,74 €
IVA	4.712.137,35 €	113.052,63 €	4.825.189,98 €
TOTALI CON IVA	26.130.943,49 €	626.928,23 €	26.757.871,72 €