

*Die Abteilung Informationstechnik ist der strategische Partner der Landesverwaltung, welcher durch seine Dienste für einen Mehrwert der Leistungen der Kundenabteilungen beiträgt.*

*„Die Umsetzung der Anforderungen und die Berücksichtigung der Interessen unserer Kunden mittels der bereitgestellten informationstechnischen Lösungen ist für uns die wichtigste Aufgabe: Das oberste Ziel ist der Nutzen für unsere Kunden.“*

*(Leitbild der Abteilung)*

*La Ripartizione informatica è il partner strategico dell'Amministrazione provinciale e contribuisce tramite i suoi servizi a fornire un valore aggiunto per le prestazioni delle ripartizioni clienti.*

*"Il nostro compito principale è soddisfare le richieste dei nostri clienti tenendo conto delle loro esigenze tramite l'impiego delle soluzioni informatiche disponibili: il nostro obiettivo primario è offrire dei benefici ai nostri clienti."*

*(Linee guida della Ripartizione)*

## Zielsetzung

Die Informations- und Kommunikationstechnik ist ein wichtiges Instrument für die Südtiroler Landesverwaltung, um

- die **Bürgernähe** durch die Öffnung der Verwaltung über Netz und durch den Einsatz von Internettechnologie (eGovernment-Lösungen) auszubauen;
- die **Transparenz** der Entscheidungen sicherzustellen;
- die **rasche Abwicklung** der Verwaltungsverfahren durch deren Automatisierung und durch die Vernetzung der Arbeitsplätze zu unterstützen;
- die **Wirtschaftlichkeit** der Verwaltungstätigkeit durch den gezielten Einsatz der Informationstechnik und die Vereinheitlichung der Verfahren zu gewährleisten;
- die **Humanisierung der Arbeit** durch die Abwicklung der Routinearbeiten mit Hilfe der Informationstechnik voranzutreiben;
- die **Entscheidungen der Führungskräfte** durch die Bereitstellung von Daten, Informationen und Simulationsrechnungen zu unterstützen.

## Finalità

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione costituiscono uno strumento strategico importante dell'Amministrazione provinciale per

- **avvicinare l'Amministrazione ai cittadini e alle cittadine**, con l'apertura dell'Amministrazione attraverso la rete e con l'impiego della tecnologia Internet (soluzioni eGovernment);
- garantire la **trasparenza** delle decisioni;
- favorire, attraverso la loro automazione, un **rapido espletamento** delle procedure amministrative e il collegamento in rete dei posti di lavoro;
- garantire l'**economicità** dell'attività amministrativa attraverso l'impiego mirato dell'informatica e la standardizzazione delle procedure;
- accelerare il processo di **umanizzazione del lavoro** avvalendosi del supporto informatico per lo svolgimento delle mansioni di routine;
- **supportare le decisioni dei dirigenti e delle dirigenti** attraverso l'approntamento di dati, di informazioni e di simulazioni.

## Aufgaben

Die Aufgabenstellung der Abteilung Informationstechnik umfasst folgende Bereiche:

- Erstellung der Analysen und Ausarbeitung der Programme mit dem Ziel, Verwaltungsverfahren der Landesverwaltung und der Schulverwaltung zu automatisieren, sofern dies organisatorisch und wirtschaftlich sinnvoll ist;
- Betreuung der Programme und Anpassung dieser Programme an die geänderten normativen und technischen Rahmenbedingungen sowie an die neuen Anforderungen der Anwender und Anwenderinnen in den Abteilungen und in den Schulsekretariaten;
- Einbindung der Anwendungen in ein integriertes Informations- und Informatiksystem für alle Dienste des Landes;
- Einbindung der Bürger und Bürgerinnen in das Informationssystem des Landes (eGovernment);
- Ankauf, Installation und Wartung der erforderlichen Arbeitsgeräte (PC, Drucker, Server und Zentralrechner, Netzgeräte, Scanner, Plotter usw.);
- Aufbau und Betreuung der Vernetzung auf lokaler und auf Landesebene (LAN, MAN, WAN);
- Überprüfung, Auswahl und Installation der geeigneten Software (Betriebssysteme, Office, Datenbanken, Programmiersprachen) und Festlegung der Standards;
- Zusammenarbeit mit den Informatik-Ämtern der anderen öffentlichen Lokalkörperschaften;
- Aus- und Weiterbildung der Informatiker und des Verwaltungspersonals in der Abteilung Informationstechnik;
- Umsetzung der vom Datenschutzgesetz geforderten Maßnahmen zur Datensicherheit.

Die Abwicklung dieser Aufgaben erfolgt mit Hilfe der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Abteilung, mit Unterstützung der Südtiroler Informatik AG und mittels Beauftragung von externen Firmen (Instandhaltung Hardware, Schulung der Anwender, Erstellung von Analysen und Programmen).

## Bereitstellung von IT-Infrastruktur

Mit April 2014 stellt Microsoft den Support für das Betriebssystem Windows XP ein. Gleichzeitig ist ein Großteil der PCs die in der Landesverwaltung im Einsatz sind älter als 5 Jahre.

Das veranlasste die Abteilung Informatik die Migration des Betriebssystems Windows XP auf Windows 7, gleichzeitig mit dem Austausch der PCs abzuwickeln.

## Compiti

La sfera di attività della Ripartizione informatica si riassume come segue:

- elaborazione di analisi e programmi con l'obiettivo di automatizzare le procedure dell'Amministrazione provinciale e scolastica, se ciò viene considerato opportuno dal punto di vista organizzativo ed economico;
- gestione dei programmi applicativi e il loro adeguamento agli sviluppi normativi e tecnologici nonché alle mutate esigenze degli utenti delle diverse Ripartizioni e delle segreterie scolastiche;
- inserimento degli applicativi in un sistema informativo e informatico integrato per tutti i Servizi della Provincia;
- integrazione dei cittadini e delle cittadine nel sistema informativo della Provincia (eGovernment);
- acquisto, installazione e manutenzione delle apparecchiature di lavoro (personal computer, stampanti, calcolatori centrali e server, apparecchiature di rete, scanner, plotter, ecc.);
- sviluppo e gestione delle reti locali e provinciali (LAN, MAN, WAN);
- verifica, scelta e installazione del software idoneo (sistemi operativi, office, banche dati, linguaggi di programmazione) e definizione degli standard;
- collaborazione con gli uffici informatici degli altri enti pubblici locali;
- formazione e aggiornamento del personale tecnico ed amministrativo della Ripartizione informatica;
- attuazione delle misure prescritte dalla legge sulla privacy riguardo alla sicurezza dei dati.

Le mansioni sopra elencate sono svolte dai collaboratori e dalle collaboratrici della Ripartizione con il supporto della società Informatica Alto Adige S.p.A. e di ditte esterne incaricate (manutenzione hardware, formazione degli utenti, elaborazione di analisi e di programmi).

## Messa a disposizione di infrastruttura IT

A partire da aprile 2014 Microsoft ha sospeso il supporto per il sistema operativo Windows XP. Inoltre tanti PC in uso presso l'amministrazione provinciale hanno più di cinque anni.

Per questa ragione la Ripartizione Informatica ha deciso di svolgere l'attività di migrazione dal sistema operativo Windows XP su Windows 7 contemporaneamente alla sostituzione dei PC.

Neben den organisatorischen Herausforderungen einer solchen Austauschaktion (7.300 PCs) gilt es die 800 verschiedenen Anwendungen die auf den PC-Arbeitsplätzen laufen mit Windows 7 zu testen und einzustellen.

Am 31.12.2013 standen den Dienststellen der Landesverwaltung und den Schulsekretariaten folgende technische Mittel zur Verfügung:

	Verwaltung Amministrazione	Schulverwaltung Ammin. scolastica	Insgesamt Totale	
PCs	4.505	1.625	6.130	PC
Notebooks	895	279	1.174	Notebooks
Drucker	2.247	987	3.234	Stampanti
Scanner	275	84	359	Scanner
Plotter	47	/	47	Plotter
Server	343	137	480	Server
Netzgeräte	547	253	800	Apparecchiature di rete
UPS	190	140	330	UPS
Andere Geräte	251	158	409	Altri apparecchi
<b>Insgesamt</b>	<b>9.300</b>	<b>3.663</b>	<b>13.233</b>	<b>Totale</b>

Jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin in der Zentralverwaltung und in den Verwaltungseinheiten im Schulbereich, die ihre Aufgaben mit Hilfe eines informationstechnischen Gerätes abwickeln kann, steht ein PC zur Verfügung. Die Ausstattung dieser PCs ist:

- Betriebssystem Windows 7 und teilweise noch Windows XP;
- Workstation: HP Elite 8300 MT - CPU Intel Core i5 RAM 8 GB;
- Notebook: HP Z220 CMT - CPU Intel Xeon E3 - RAM 16 GB;
- HP ProBook 6470b - CPU Intel Core i5 - RAM 4 GB.

**Kurz: Das Verhältnis PC-Mitarbeiter ist 1:1.**

Neben den Ein- und Ausgabegeräten betreuen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Abteilung Informationstechnik:

- 320 lokale Netze in der Landesverwaltung und im Verwaltungsbereich der Schulen;
- 35 Netzverbindungen im Stadtbereich;
- 1 geografisches Netz.

**Kurz: Die Abteilung Informationstechnik betreut rund 13.233 Geräte.**

Accanto alla sfida organizzativa di questa sostituzione (7.300 PC) , va testata la compatibilità delle 800 applicazioni installate sui PC con il nuovo sistema operativo e gestito un eventuale adattamento.

In data 31.12.2013 la dotazione tecnica dei servizi dell'Amministrazione provinciale e delle segreterie scolastiche era la seguente:

Ogni collaboratore e collaboratrice dell'Amministrazione centrale e delle unità amministrative del settore scolastico che può svolgere i suoi compiti con il supporto di un'apparecchiatura informatica, dispone di un PC. La dotazione di questi PC è:

- Sistema operativo Windows 7 e in parte ancora Windows XP;
- Workstation: HP Elite 8300 MT - CPU Intel Core i5 - RAM 8 GB;
- Notebook: HP Z220 CMT - CPU Intel Xeon E3 - RAM 16 GB;
- HP ProBook 6470b - CPU Intel Core i5 - RAM 4 GB.

**In breve: il rapporto PC-collaboratore è di 1:1.**

Oltre alle unità di immissione ed emissione, i collaboratori e le collaboratrici della Ripartizione informatica gestiscono:

- 320 reti locali nell'Amministrazione provinciale e nel settore amministrativo delle scuole;
- 35 collegamenti di rete in ambito urbano;
- 1 rete geografica.

**In breve: la Ripartizione informatica supporta 13.233 apparecchiature informatiche.**

Der Großteil der Verwaltungsverfahren und der statistischen Anwendungen wird mit Hilfe der Informationstechnik abgewickelt.

**Kurz: Mindestens drei von vier Verwaltungsverfahren werden mit Unterstützung der Informationstechnik abgewickelt.**

## Betrieb und Verwaltung von Software

Folgende **Arbeitsplattformen** werden in der Landesverwaltung eingesetzt:

- WINDOWS 7, WINDOWS XP, WINDOWS NT, Windows 2000 und Windows 2003, UNIX, OS/400 und Linux als Betriebssysteme;
- Die neuen PCs werden bereits mit Libre Office und Office 2003 ausgeliefert;
- ORACLE, DB2 und SQL-Server als relationale Datenbanken;
- SAP R/3 für Rechnungswesen, Logistik, Instandhaltung und Projektplanung;
- ARC-INFO, ARC-VIEW, und MAPOBJECT für das geografische Informationssystem;
- SAS, SPSS, QCLICKVIEW und Excel für statistische Auswertungen (Query und Reporting);

**Kurz: Die Abteilung Informationstechnik betreut insgesamt über 800 verschiedene Anwendungen.**

## Kunden

Die Abteilung Informationstechnik betreut die Anwender, die Anwendungen und die Geräteausstattung der Mitglieder der Landesregierung, der Generaldirektion, der Prüfstelle, der Ressortdirektionen, der Abteilungen<sup>(1)</sup> der Landesverwaltung sowie der Verwaltungseinheiten im Schulbereich - insgesamt 123 Schuldirektionen und zwölf Kindergartendirektionen. Insgesamt handelt es sich um rund 4.500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Landesämtern und 1.500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Verwaltungseinheiten im Schulbereich.

La maggior parte delle procedure amministrative e delle applicazioni statistiche è realizzata con l'ausilio dell'informatica.

**In breve: almeno 3 procedure amministrative su 4 vengono gestite con il supporto dell'informatica.**

## Messa a disposizione e amministrazione di software

L'Amministrazione provinciale usa le seguenti **piattaforme applicative**:

- WINDOWS 7, WINDOWS XP, WINDOWS NT, Windows 2000 e Windows 2003. UNIX, OS/400 e Linux per i sistemi operativi;
- I nuovi PC vengono forniti con Libre Office e Office 2003 preinstallato;
- ORACLE, DB2 e SQL-Server per le banche dati relazionali;
- SAP R/3 per contabilità e logistica, manutenzione e pianificazione di progetti;
- ARC-INFO, ARC-VIEW e MAPOBJECT per il sistema informativo geografico;
- SAS, SPSS, QCLICKVIEW ed Excel per le elaborazioni statistiche (Query e Reporting);

**In breve: più di 800 applicazioni sono a carico della Ripartizione Informatica.**

## Clienti

La Ripartizione informatica supporta gli utenti, gli applicativi e si occupa della dotazione di apparecchi informatici dei membri della Giunta provinciale, della Direzione generale, del Nucleo di valutazione, delle Direzioni di dipartimento, delle Ripartizioni<sup>(1)</sup> dell'Amministrazione provinciale e delle unità amministrative del settore scolastico - complessivamente 123 direzioni scolastiche e 12 direzioni delle scuole materne. Complessivamente si contano 4.500 collaboratori e collaboratrici negli Uffici provinciali e 1.500 nelle unità amministrative del settore scolastico.

<sup>(1)</sup> Die Abteilung 41 Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster verfügt über ein eigenes Rechenzentrum. Trotzdem wurden von der Abteilung 9 Leistungen im Bereich Dokumentenverwaltung, elektronische Post und Inter-/Intranet für sie erbracht. La Ripartizione 41 - Libro fondiario, Catasto fondiario e urbano dispone di un C.E.D. interno. Tuttavia la Ripartizione 9 ha fornito servizi nell'ambito dell'amministrazione documenti, posta elettronica e Inter-/Intranet.

Die Abteilung Informationstechnik ist eine **Serviceabteilung**, welche die anderen Fachabteilungen und die Schulsekretariate bei der Automatisierung der Arbeitsabläufe unterstützt, die notwendigen Programme erstellt, die Geräte und deren Vernetzung besorgt und die Anwender und Anwenderinnen betreut.

#### **Wesentliche Instrumente für die Abwicklung dieser Aufgaben sind:**

- Die gemeinsame Planung der Aktivitäten, die ihren Niederschlag in den mit den einzelnen Fachabteilungen vereinbarten Jahresprogrammen findet;
- Die Festlegung von Standards in der Landesverwaltung hinsichtlich der Entwicklungsumgebungen und -methoden, um einen optimalen Einsatz der Informationstechnik in organisatorischer und wirtschaftlicher Hinsicht zu erreichen;
- Die gute Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Abteilung Informationstechnik mit dem Ziel, den erreichten technologischen Stand zu halten und mit der raschen Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie Schritt halten zu können;
- Die Einbindung der Führungskräfte der Fachabteilungen in jene Entscheidungen, welche den Einsatz der Informationstechnik in der jeweiligen Abteilung betreffen;
- Die Sicherstellung des Transfers von Fachwissen vom Informatiker zum Anwender, um diesen in die Lage zu versetzen, ohne externe Unterstützung die Einsatzmöglichkeiten der Programme ausschöpfen zu können;
- Der Aufbau und die Weiterentwicklung eines klaren Projektmanagements in der Abteilung Informationstechnik zwecks optimaler Entwicklung der verschiedenen Projekte sowie erforderlicher Anpassung der bestehenden Programme;
- Die Integration der verschiedenen Anwendungen zu einem Informationssystem und die Unterstützung der strategischen Entscheidungen der Führungskräfte;
- Die Prüfung von neuer Hard- und Software auf Kompatibilität derselben mit dem bestehenden IT-System der Landesverwaltung.

#### **Erbrachte Leistungen**

Die Schwerpunkte der Leistungen, welche die Abteilung Informatik erbracht hat waren:

- Die zunehmende Digitalisierung der Geschäftsprozesse der Kunden;
- Die Instandhaltung und Erweiterung der bestehenden Anwendungsprogramme und Datenbanken;

La Ripartizione informatica svolge un'**attività di servizio** per le altre Ripartizioni di settore e per le segreterie scolastiche, provvedendo al supporto dell'automazione dei processi lavorativi, all'elaborazione dei programmi necessari, alla fornitura delle apparecchiature e al loro collegamento in rete nonché all'assistenza tecnica degli utenti.

#### **I principali strumenti per lo svolgimento dei compiti sopra illustrati sono:**

- la pianificazione comune delle attività, che si concretizza nei piani annuali di lavoro concordati con le singole Ripartizioni di settore;
- la definizione degli standard per l'Amministrazione provinciale riguardanti gli ambienti e i metodi di sviluppo per sfruttare in maniera ottimale le potenzialità dell'informatica dal punto di vista organizzativo ed economico;
- la formazione e l'aggiornamento dei collaboratori e delle collaboratrici della Ripartizione informatica, al fine di mantenere il livello tecnologico raggiunto e di stare al passo con il rapido sviluppo dell'informatica e della telematica;
- il coinvolgimento dei dirigenti e delle dirigenti delle diverse Ripartizioni nelle decisioni concernenti l'impiego di mezzi informatici nelle rispettive Ripartizioni;
- la garanzia del transfer di conoscenze tecniche dagli informatici agli utenti, affinché questi siano in grado di sfruttare al meglio le potenzialità dei programmi utilizzati senza dover ricorrere a supporti esterni;
- la creazione e l'ulteriore sviluppo di una buona gestione di progetto all'interno della Ripartizione informatica, per conseguire uno sviluppo ottimale dei vari progetti ed il puntuale aggiornamento dei programmi in uso;
- l'integrazione dei diversi applicativi in un unico sistema informativo ed il supporto delle decisioni strategiche dei dirigenti e delle dirigenti;
- la verifica della compatibilità di hardware e software con il sistema informatico della Provincia.

#### **Prestazioni fornite**

Le principali prestazioni fornite dalla Ripartizione Informatica sono state:

- la digitalizzazione continua dei processi business dei nostri clienti;
- la manutenzione e l'ampliamento dei programmi applicativi e delle banche dati in uso;

- Die Bereitstellung von Geräten;
- Die Betreuung und Unterstützung der Anwender;
- Die Systembetreuung und die Betreuung der Netze;
- Die Maßnahmen, um die Zutrittssicherheit zu den technischen Räumen und die Zugriffssicherheit zu den Systemen zu verbessern.

## eGovernment

Über das Serviceportal ([www.egov.bz.it](http://www.egov.bz.it)) wird der zentrale Zugang zu den e-Government Diensten der öffentlichen Verwaltung ermöglicht.

Bürger und Bürgerinnen, Firmen und Organisationen können somit aufgrund der elektronischen Dienste mit der Verwaltung in Kontakt treten. Im Laufe des Jahres 2013 wurden weitere e-Government Dienste der Gemeinden und der Autonomen Provinz Bozen dem Angebot hinzugefügt.

Beispiele für eGovernment Dienste - **die einen wesentlichen Beitrag zur Vereinfachung der Verwaltungsverfahren leisten** -, für die Wartungs- und Neuentwicklungsarbeiten verrichtet wurden, sind:

- Die Gesundheitskarte - Bürgerkarte Südtirol (GK-BKS) ist eine mit Mikrochip (*Smartcard*) ausgestattete Karte, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, telematisch auf die Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung der Provinz Bozen zuzugreifen. Die GK-BKS ist Gesundheitskarte, Europäische Krankenversicherungskarte und Steuernummer: Eine eindeutige digitale Identität, geschützt und vertraulich, Garantie für einen persönlichen Zugang zu den Online-Diensten. Die Autonome Provinz Bozen - Südtirol ist die erste Verwaltung in Italien die die GK-BKS an die gesamte, darauf Anrecht habende, Bevölkerung ausgeteilt und den Dienst vollständig aktiviert hat. Die notwendige technische Infrastruktur wurde ohne zusätzliche Spesen und mit einem Wiederverwendungsabkommen von der Region Friaul übernommen;
- Die Bürgerkarte enthält als Alternative zu den bestehenden Karten von InfoCERT auch das Zertifikat für die digitale Unterschrift und kann dementsprechend als solche eingesetzt werden;
- Bis zum 31.12.2013 wurden 79.117 Karten aktiviert und 46.874 Lesegeräte verteilt. Das Durchschnittsalter der Benutzer und Benutzerinnen liegt bei 44 Jahren;
- Im Jahr 2013 wurden an die 48.000 von der GK-BKS angebotene Dienste von 16.000 Bürgerinnen und Bürgern aufgerufen;

- la fornitura di apparecchiature;
- l'assistenza e il supporto agli utenti;
- La manutenzione del sistema e il supporto alle reti;
- i provvedimenti per migliorare l'accesso sicuro ai locali tecnici e ai sistemi.

## eGovernment

Attraverso il portale del servizio ([www.egov.bz.it](http://www.egov.bz.it)) viene offerto un punto d'ingresso centrale ai servizi di e-government offerti dalla pubblica amministrazione attraverso Internet.

Mediante i servizi elettronici, cittadini, imprese e organizzazioni possono entrare in contatto con le istituzioni pubbliche. Nel corso del 2013 sono state estese i servizi eGovernment dei comuni e della Provincia Autonoma di Bolzano.

Alcuni esempi di servizi di eGovernment - **che favoriscono la semplificazione delle procedure amministrative** - sui quali sono stati svolti lavori di manutenzione e sviluppi di nuove applicazioni, sono:

- la Tessera Sanitaria - Carta Provinciale dei Servizi (TS-CPS) è una tessera dotata di microchip (*smart card*), che permette alle cittadine e ai cittadini di accedere per via telematica ai servizi della Pubblica Amministrazione della Provincia di Bolzano. La TS-CPS è tessera sanitaria, tessera europea di assicurazione sanitaria e codice fiscale: un'unica identità digitale, protetta e riservata, a garanzia di un accesso personalizzato ai servizi on line. La Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige è la prima amministrazione in Italia ad avere fornito la TS-CPS a tutta la popolazione avente diritto e ad avere portato il servizio a pieno regime. L'infrastruttura tecnica necessaria alla gestione della TS-CPS è stata acquisita senza costi aggiuntivi dalla Regione Friuli con accordo di riuso;
- La Carta Provinciale dei Servizi contiene in alternativa alle carte già esistenti di InfoCERT anche il certificato per la firma digitale e può essere utilizzata come tale;
- al 31.12.2013 sono state attivate 79.117 tessere e distribuiti 46.874 lettori. L'età media delle persone che utilizzano il servizio è di 44 anni;
- nel complesso, durante il 2013 i servizi offerti dalla TS-CPS sono stati usati 48.000 volte da 16.000 persone;



- Über das Portal des neuen Südtiroler Bürgernetzes ([www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)) kann man schnell und mühelos Bewilligungen und Genehmigungen verwalten, ohne sich persönlich ins zuständige Amt begeben zu müssen;
- Die Liste der Online Dienste wird periodisch aktualisiert und ist unter folgendem Link zu finden: <http://www.provinz.bz.it/buergerkarte/onlinedienste.asp>
- attraverso il portale della nuova rete civica ([www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it)) è possibile gestire, rapidamente e agevolmente, permessi e autorizzazioni, senza che sia necessario recarsi di persona presso l'ufficio competente;
- La lista dei servizi viene periodicamente aggiornata ed è consultabile al seguente link: <http://www.provincia.bz.it/cartaservizi/servizi-online.asp>

Die 2013 am meisten genutzten Dienste sind:	Zugriffe Accessi	I servizi più utilizzati nel 2013 sono:
Digitale Personalkarte der Landesbediensteten	50.520	Fascicolo digitale del personale provinciale
Studienbörse	15.904	Borse di studio
Arbeitsbörse	13.548	Borsa lavoro
Pendlerbeiträge	10.499	Contributi per pendolari
Katastereinsicht online	5.648	Visura catastale online
ICI online	3.584	ICI online
Arbeitslosenregister	2.754	Iscrizione alle liste di disoccupazione
Steuern online	2.249	Tributi online
Außerordentliche Studienbeihilfen	1.591	Borse di studio per meriti particolari
Beiträge an Vereine	1.036	Contributi per associazioni

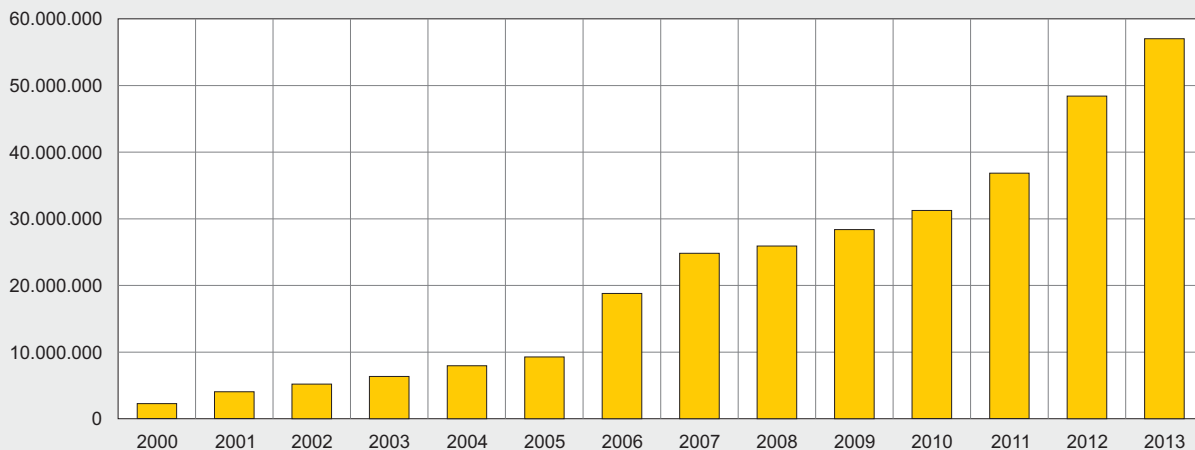
### Das Südtiroler Bürgernetz

Das Südtiroler Bürgernetz (von der Südtiroler Informatik AG betrieben - [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)) ist die Webpräsenz der öffentlichen Verwaltung in Südtirol. Es wird als Kommunikationsplattform der lokalen öffentlichen Verwaltung sei es von Privatpersonen als auch von Betrieben genutzt. Mit seiner Fülle an Informationen und Online-Diensten **trägt es wesentlich zum Bürokratieabbau bei.**

### La Rete civica dell'Alto Adige

La Rete civica dell'Alto Adige (gestita dalla Informatica Alto Adige - [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)) costituisce il sito web della Pubblica amministrazione dell'Alto Adige. Essa è utilizzata come piattaforma di comunicazione della pubblica amministrazione, sia da privati che da imprese. Grazie alla ricchezza delle informazioni e dei servizi offerti, la Rete civica **contribuisce in modo sostanziale alla riduzione della burocrazia.**

Daten zur Nutzung des Bürgernetzes	Zugriffe von 01.01.2013 bis 31.12.2013 Visite dal 01.01.2013 al 31.12.2013	Dati relativi alle visite alla Rete civica
Zugriffe auf das Bürgernetz	57.027.778	Accessi complessivi alla Rete civica
Dienste des Hydrografischen Amtes (Wetter-Lawinen-Klima)	14.394.596	Servizi dell'Ufficio idrografico (Meteo-valanghe-clima)
Landespresseamt	915.476	Ufficio stampa provinciale
Transparente Verwaltung (September-Dezember)	14.100	Amministrazione trasparente (settembre-dicembre)

**Anzahl der Besuche im Bürgernetz - 2000-2013****Accessi alla Rete Civica - 2000-2013**

© astat 2014 - sr

**LAFIS Programm**

Das LAFIS Programm ist das Informationssystem der Land- und Forstwirtschaft. Es beinhaltet die Dienste der Führung der landwirtschaftlichen Oberflächen, die veterinäre Datenbank, das Verzeichnis der landwirtschaftlichen Betriebe und die Höfedatei sowie das System zur Erfassung und Verwaltung der Beitragsansuchen.

Für LAFIS war das Jahr 2013 das letzte Jahr in der EU-Planungsperiode 2007-2013. Gemeinsam mit den Fachabteilungen wurden die Weichen für die neue Planungsperiode 2014-2020 erarbeitet.

Die grundlegende Änderung besteht darin, dass man von Eigenentwicklungen Abstand nehmen wird und in Folge vermehrt auf sog. „Riuso IT-Lösungen“ setzen wird, also auf Lösungen, die bereits in anderen Autonomen Provinzen/Regionen in Einsatz sind.

Die Aktivitäten im Jahr 2013 waren:

- LAFIS-Wald: Analyse und Entwicklung eines neuen Moduls zu LAFIS Wald das die Verwaltung der Waldbestände sowie die Integration von GIS Daten ermöglicht;
- Woodspy-2: Neue Anwendung für die geometrische Bearbeitung der „Forstverwaltungspläne“;
- Die Ansuchen für die Beiträge für Landwirte wurden bereits mit der neuen IT-Lösung die seit November 2013 zur Verfügung steht abgewickelt. Weiters werden mit dieser Lösung die Abwicklung der Beiträge zum Erwerb landwirtschaftlicher Maschinen und die digitale Verwaltung der Daten im Bereich Wein umgesetzt;

**Programma LAFIS**

Il programma LAFIS è il sistema informativo dell'agricoltura e foreste. Contiene i servizi di gestione delle superfici agricole, la banca dati veterinaria, l'anagrafe provinciale delle aziende agricole e il fascicolo aziendale nonché il sistema di raccolta e gestione delle domande di contributo all'agricoltura.

Per LAFIS il 2013 è l'ultimo anno del programma europeo di sviluppo rurale 2007-2013. Insieme con le ripartizioni competenti sono state stabilite le basi per il nuovo programma europeo 2014-2020.

Il cambiamento sostanziale sta nella scelta di abbandonare lo sviluppo interno e di conseguenza di puntare sempre di più su soluzioni IT secondo il principio del "riuso" di software già operativi in altre province/regioni.

Le attività nel 2013 sono state:

- LAFIS-Wald: Analisi e sviluppo di un modulo per il sistema LAFIS-Wald per la gestione dei boschi e l'integrazione dei dati GIS;
- Woodspy-2: Nuovo applicativo per l'elaborazione geometrica dei "piani di gestione forestali";
- Le richieste per contributi degli agricoltori sono state elaborate con la nuova soluzione IT, che è operativa da novembre 2013. Inoltre con la stessa soluzione IT sono stati elaborati anche i contributi per l'acquisto di macchinari agricoli e l'amministrazione digitale dei dati nell'ambito della viticoltura;



- EGOV-VET: Mittels der Bürgerkarte können Tierhalter die Bewegungen der Tiere verwalten ohne sich dafür persönlich an das Amt des Landes-tierärztlichen Dienstes wenden zu müssen. Der Tierhalter kann sich außerdem für das elektronische Stallregister entscheiden und kann Anfragen und Mitteilungen an den zuständigen Gesundheitssprengel auf elektronischen Weg durchführen;
- LafisVET: Entwicklung einer mit dem Veterinär-dienst integrierten eGov-Applikation für die Verwaltung von Tierbewegungen (Rinder). Insgesamt werden die Daten von 12.000 landwirtschaftlichen Betrieben mit 200.000 Tieren und 6.000 kontrollierten Betrieben pro Jahr verwaltet;
- LAFIS-PSR: Wartung des Systems zur Beitragsverwaltung, welches auf den landwirtschaftlichen Flächen und deren Nutzung aufbaut;
- GeoLAFIS: Neue Version des Systems für die Führung (georeferenziert) und Verwaltung der Daten (400.000 Parzellen, von 11.000 Betrieben mit Grünflächen, 5.800 mit Viehbestand und 8.000 mit Obstbau) wird ständig den neuen Erfordernissen angepasst;
- Landeszahlstelle: Die Software wurde verbessert und zusätzliche Kontrollen sind eingebaut worden;
- Entwicklung von Diensten für den Zugang zu den Agrardaten seitens des Gemeindenverbands für alle Gemeinden in Südtirol;
- Neuentwicklung und Führung der Anwendung „Ländlicher Entwicklungsplan“;
- Führung und Wartung der Basiskomponenten für eGovernment und LAFIS;
- EGOV-VET: Con la propria Carta Provinciale dei Servizi l'allevatore ha la possibilità di gestire i movimenti degli animali sia in entrata come in uscita dai propri allevamenti, senza recarsi dal Veterinario Ufficiale. Inoltre può optare per il registro di stalla elettronico. Ha infine la possibilità di fare richieste e comunicazioni alla propria ASL di riferimento;
- LafisVET: Sviluppo di un'applicazione eGov di gestione dei movimenti dei bovini, integrata con il sistema dei Servizi Veterinari. In totale vengono gestiti i dati di più di 12.000 aziende con 200.000 animali, e controllate 6.000 aziende all'anno;
- LAFIS-PSR: manutenzione del sistema di raccolta delle domande di contributo basato sulle superfici agricole e sul loro successivo utilizzo;
- GeoLAFIS: nuova versione del sistema per la gestione (geo-referenziata) e amministrazione dei dati di 400.000 particelle, di 11.000 aziende con verde agricolo, 5.800 con bestiame, 8.000 frutticole viene aggiornato in base alle richieste;
- Organismo Pagatore: il software è stato migliorato ed inoltre sono stati introdotti ulteriori controlli;
- Sviluppo servizi per l'interrogazione dei dati agricoli da parte del Consorzio dei Comuni per tutti i comuni dell'Alto Adige;
- Nuovo sviluppo e gestione per l'applicativo "piano sviluppo rurale";
- Gestione e manutenzione dei componenti di base per eGovernment e LAFIS;

### Bereitstellung von neuen Leistungen

- Digitalisierung der Altersheime;
- Landtagswahlen: Online Veröffentlichung der Ergebnisse der Landtagswahlen 2013;
- Schulbibliotheken: Einheitliche IT-Lösung für die deutschen und ladinischen Schulbibliotheken;
- EEVE: Es wurden mehrere neue Prozesse integriert welche die Familienzusammensetzung und die Berechnung des Faktors zur Wirtschaftliche Lage (FWL) ermöglichen;
- Aristoteles: Implementierung eines neuen Themenportals zu Forschung und Innovation;
- Sportello: Entwicklung eines neuen Moduls zur Mobilität für Sondertransporte;
- Landtagsportal: <http://www.landtag-bz.org/>;
- Wave: Detailanalyse und Verwirklichung eines zentralen Informationssystem zur Verwaltung von Weiterbildungsinitiativen (ex Athena);

### Predisposizione di nuovi servizi

- Digitalizzazione delle case per anziani;
- Elezioni provinciali: pubblicazione online dei risultati delle elezioni 2013;
- Biblioteche delle scuole: Soluzione-IT unica per le biblioteche scolastiche tedesche e ladine;
- DRUP: sono state integrate diversi processi nuovi come la composizione familiare e il fattore che permette di calcolare la posizione economica (FWL);
- Aristoteles: Implementazione di un nuovo portale tematico di ricerca a innovazione;
- Sportello: Sviluppo di un nuovo modulo per la mobilità per i trasporti speciali;
- Protale giunta provinciale: <http://www.consiglio-bz.org/it/default.asp>;
- Wave: Analisi di dettaglio e realizzazione di un sistema Infomatico per la gestione d'inizative di formazione (ex Athena);

- Durch den Einsatz von **Open Source** Technologien wurden verschiedene Dienste für den Tourismussektor bereitgestellt, wie z.B. Routing, Wegzeitberechnung, Darstellung von Höhenprofilen usw. Diese Dienste wurden der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt;
- Online Einsschreibung in den Schulen der Autonomen Provinz Bozen;
- Online Einschreibung Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfung;
- eJob-Ole: Online Eintragung Arbeitslosenmeldung;
- Weiters wurde eine Anwendung zur Verwaltung der Beiträge an die Wirtschaft entwickelt;
- Die „Landmaus“ ist seit Mai 2010 online, diese Seite soll eine Hilfestellestellung im Office-Bereich, Windows 7, Internet-Explorer, Betriebssystem, Visual Basic for Applications, Open Office und Hardware sowohl für Landesbedienstete als auch für Bürger sein. Insgesamt sind über 800 Tipps und Tricks sowie mehrere Videos auf der neuen Seite zu finden. 2013 ist 33.324 mal auf die Seite geklickt worden.  
<http://www.provincia.bz.it/landmaus;>
- Mediante l'impiego di tecnologie **Open Source** sono stati predisposti vari servizi per il settore turistico, ad esempio Routing, calcolo del tempo necessario per un sentiero, profili d'altitudine ecc. Questi servizi sono stati messi a disposizione del pubblico;
- Iscrizione online alla scuola della Provincia autonoma di Bolzano;
- Iscrizione online agli esami di bi- e trilinguismo;
- eJob-OLE: Iscrizione online e comunicazione di occupazione;
- È stato sviluppato anche il servizio per la gestione dei contributi riguardanti l'agevolazione all'economia;
- La "Landmaus" è online dal maggio 2010. Il sito è un aiuto sia per i dipendenti provinciali che per i cittadini nell'ambito office, Windows 7, Internet, sistema operativo, Visual Basic for Applications, Open Office e Hardware. In totale sul nuovo sito si trovano più di 800 consigli, aiuti e diversi video. Nel 2013 33.324 persone hanno visitato il sito.  
<http://www.provincia.bz.it/landmaus;>

### Überarbeitung und Ergänzung bestehender Anwendungen

- BORSTUDIO: Weiterentwicklung der Anwendung und Anpassung an die neuen Verwaltungskriterien der Studienbeiträge;
- GTURNI: Weiterentwicklung der Anwendung zur Unterstützung der internen Verwaltung der Arbeitsprozesse der Abteilung 28 - Mobilität;
- SICOP: Weiterentwicklung der Anwendung und Anpassung an die neuen gesetzlichen Bestimmungen;
- FSR: Weiterentwicklung der Anwendung und neue Verwaltung der Ausgrabungen und der archäologischen Fundstücke;
- VISO: Weiterentwicklung der Anwendung für die Erfassung und Verwaltung der Daten *Opere di Protezione su strade statali e provinciali e assimilate*;
- Wartung und Weiterentwicklung der elektronischen Flüssigmachung (ELIQ): Integration des Buchungssystems SAP mit dem System zur digitalen Archivierung der Rechnungen und des dazugehörigen Aktes mit der Möglichkeit der digitalen Unterschrift.
- Statistik: Wartung und Erweiterung des IT-Systems für sämtliche Statistiken und Veröffentlichungen des ASTAT.

### Revisione ed integrazione di applicativi esistenti

- BORSTUDIO: Manutenzione evolutiva all'applicativo e adeguamento ai nuovi criteri della gestione delle borse di studio;
- GTURNI: Manutenzione evolutiva dell'applicativo per supportare la gestione interna dei processi amministrativi della Ripartizione 38 - Mobilità;
- SICOP: Manutenzione evolutiva dell'applicativo con adeguamenti alle modifiche legislative;
- FSR: Manutenzione evolutiva dell'applicazione, introduzione della nuova gestione degli scavi e dei reperti archeologici;
- VISO: Ampliamenti all'applicazione per la raccolta e la gestione dei dati relativi alle Opere di Protezione su strade statali e provinciali e assimilate;
- Manutenzione e sviluppi della liquidazione elettronica (ELIQ): integrazione del Sistema contabile SAP con il Sistema Documentale per l'archiviazione digitale delle fatture e del relativo atto di liquidazione con uso di dispositivo di firma digitale.
- Statistiche: manutenzione e aggiornamento del sistema IT per tutte le statistiche e pubblicazioni dell'Astat.

- Führung eines Systems zur einheitlichen Authentifizierung von Personen auf Landesebene (Pilotprojekt ID Management).
- Print Management: Der Austausch und Wartung der „klassischen Drucker“ mit Multifunktionsdruckern. Dieses Projekt hat zum Ziel, die **Betriebskosten der Drucker und Toner sowie den Papierverbrauch zu reduzieren.**

Bisher hat die Einführung des Print Management zu folgenden Ergebnissen geführt:

- Der Papierverbrauch in der öffentlichen Verwaltung ist um 25% reduziert worden;
- Verminderung des Tonerkonsums um 50%;
- 10% weniger Anrufe im Callcenter wegen Problemen mit Druckern.
- Verwaltung und Archivierung der digitalen Fotografien.
- Weiterentwicklung der Software für Schul- und Schülerverwaltung (Popcorn).
- Ausbau und Pflege des Geo-Webbrowser.
- Wartung von Infoschool für alle Staatsschulen in Südtirol.
- Aktualisierung der Software Intelliflow zur Verwaltung der Beauftragungen der Lehrer und Lehrerinnen der deutschen Berufsschulen.

### Gesetzlich vorgeschriebene elektronische Dienste

- Im Jahr 2013 sind zahlreiche gesetzlich vorgeschriebene Änderungen am IT-System des Personalbereichs vorgenommen worden (Übermittlung E-Mens, DMA, PRONOTEL2 und INAIL).
- Erstellung der CUD für die Landesangestellten, die staatlichen Lehrer und Lehrerinnen, die Landesräte/-rätinnen und die Landesregierung; insgesamt 52.833 CUD (zusätzlich Modell 770).
- Anpassung der Anwendungen im Finanzbereich an die neuen SEPA Regeln.
- Das Informationssystem der Schulen wird laufend an die gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben der Schulen angepasst. Eine große Herausforderung an die IT Infrastruktur besteht in der Tatsache, dass die Schülerinnen und Schüler zunehmend ihre eigenen digitalen Endgeräte mit in die Schule bringen und diese als Lernhilfen nutzen wollen.
- Der neue Bereichsvertrag der Landes- und Musikschullehrer macht außerordentliche Anpassungen an die Anwendung nötig.

- Gestione di un primo sistema per l'autenticazione unitaria di persone a livello provinciale (Progetto pilota ID Management).
- Print Management: sostituzione e manutenzione delle stampanti "tradizionali" con stampanti multifunzione. Questo progetto ha gli obiettivi di **ridurre i costi di gestione stampante e cartucce e ridurre il consumo di carta.**

Finora l'introduzione del Print Management ha portato a:

- una riduzione della carta del 25% per l'intera amministrazione pubblica;
- una riduzione di toner del 50%;
- una riduzione delle chiamate al callcenter per problemi relativi alle stampanti del 10%.
- Gestione e archiviazione delle fotografie digitali.
- Ulteriore sviluppo del software di amministrazione delle scuole e degli alunni (Popcorn).
- Ampliamento e manutenzione del Geo-Webbrowser.
- Manutenzione di Infoschool per tutte le scuole a carattere statale in Alto Adige.
- Aggiornamento di Intelliflow, software per la gestione delle missioni del personale insegnante dalle scuole professionali di lingua tedesca.

### Servizi elettronici prescritti per legge

- Nel 2013 sono stati introdotti numerosi adeguamenti normativi del sistema IT del settore personale (Trasmissione E-Mens, DMA, PRONOTEL2 e INAIL).
- Produzione dei CUD per il personale provinciale, per il personale docente statale, per gli assessori e le assessore, e per il consiglio provinciale, per un totale di 52.833 CUD (oltre al modello 770).
- Adeguamento delle applicazioni nell'area finanze alle nuove regole SEPA.
- Il sistema informativo delle scuole viene adeguato di continuo secondo le normative e esigenze amministrative interne delle scuole. Una grande sfida per l'infrastruttura IT sta nel fatto che sempre più alunni portano i loro dispositivi digitali a scuola e vogliono utilizzarli come strumento didattico.
- Il nuovo contratto di compartimento del personale docente delle scuole professionali e delle scuole di musica rende necessario adeguamenti straordinari dell'applicazione.

- Führung einer historischen Datenbank zu den Arbeitsperioden des didaktischen Personals der Schulen auf Landesebene. Damit soll ein genaues Bild der aktuellen Auslastungssituation in Bezug auf den Stellenplan gemacht werden.

### Service Management

- Der Service Management Dienst besteht aus den Dienstleistungen des Call-Centers, des Help Desks und dem Wartungsservice.
- Der Dienst steht den Kunden und Kundinnen von Montag bis Freitag, von 8.00 bis 19.00 Uhr, sowie samstags, von 8.00 bis 13.00 Uhr, zur Verfügung.
- Im Geschäftsjahr 2013 wurden 26.266 Kundenanrufe entgegengenommen, die in Folge zur Eröffnung von 21.537 Tickets führten. 2.198 Wartungseingriffe wurden durchgeführt.

### Technologische Neuerungen

- Land, Gemeinden, Region, Gesundheitsbetrieb und Südtiroler Informatik AG (SIAG) greifen künftig auf das gemeinsame, hochmoderne Data Center zu, das am Sitz der SIAG angesiedelt ist.
- Hiermit wurde die Voraussetzung für die Bereitstellung zuverlässiger, leistungsstarker und sicherer EDV-Dienste geschaffen. In dieser Struktur wurde ein zentrales File-Server System in Betrieb genommen, welches einen sicheren Speicherplatz für 3000 Anwender und deren Daten anbietet.
- Breitband Meran: 17 Schulen und einige Landesämter in der Passerstadt sind von der Landesinformatik direkt mit dem Data Center der öffentlichen Verwaltung verbunden worden.
- Im Rahmen des EDC Projektes konzentrierten sich die Arbeiten des Jahres 2013 auf die Konsolidierung der über 300 Server der Landesverwaltung im neuen Data Center. Weiters wurde eine einheitliche Monitoring Lösung für Netzwerk und Server sowie eine professionelle DBMS zum sicheren Betrieb der Oracle Datenbanken aufgebaut. Durch die nahezu abgeschlossene Migration der Server die in den verschiedenen technischen Räumen in den Landhäuser in Betrieb waren, konnte die Verfügbarkeit der Server wesentlich erhöht werden und insgesamt 10 technische Räume für andere Zwecke genutzt werden.
- Mit einem zentralen Client Management System werden inzwischen alle System-Patches und ein Teil der Applikations-SW verteilt. Die Betriebssystem-Installation mit genanntem System wird derzeit aktiviert.

- Gestione di una banca dati storica dei periodi lavorativi del personale insegnante delle scuole provinciali, per dare una visione dettagliata della situazione occupazionale rispetto ai posti nell'organico provinciale.

### Service Management

- Il servizio di service management è composto dai servizi del Call Center, dell'Help Desk e del servizio di manutenzione.
- Il servizio è a disposizione per i clienti dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e al sabato dalle 8.00 alle 13.00.
- Nel 2013 sono entrate 26.266 chiamate di utenti che hanno portato all'apertura di 21.537 ticket. Sono stati eseguiti 2.198 interventi di manutenzione.

### Innovazioni tecnologiche

- Più spazio per le infrastrutture informatiche, maggiore affidabilità e disponibilità dei dati per i cittadini, abbattimento dei costi. Dalla collaborazione tra enti diversi nasce il nuovo Data Center della pubblica amministrazione altoatesina.
- Con questa struttura è stata creata la base per l'erogazione di servizi EDP affidabili e con alte prestazioni in un ambiente protetto e sicuro. Nella stessa struttura è stato inoltre messo in produzione un file server centrale (per 3000 utenti) che offre uno spazio altamente affidabile per i dati più importanti dell'amministrazione provinciale.
- Banda larga Merano: 17 scuole e alcuni uffici provinciali sono state collegate con il supporto della ripartizione Informatica con il Data Center della pubblica amministrazione.
- Nell'ambito del progetto EDC i lavori nel 2013 si sono concentrati sul consolidamento dei oltre 300 server dell'amministrazione provinciale nel nuovo data center. Inoltre è stata costruita un'unica soluzione di monitoring per le reti e i server ed una metodologia professionale per la gestione sicura delle banche dati Oracle. La migrazione dei server finora collocati in 10 diversi locali tecnici nei palazzi provinciali, pressoché conclusa, ha permesso di aumentare sensibilmente la disponibilità dei server ed di utilizzare i 10 locali tecnici per altri scopi.
- Tutti i patch di sistema ed una parte del Software di applicazione vengono distribuiti tramite il sistema centrale di Client Management. L'installazione del sistema operativo con il sistema sopra nominato è in fase di attivazione.

### Organisatorische Maßnahmen

- Einführung der Software Key2Help zur Unterstützung der ITIL Prozesse.
- Progetto ITIL: Die vom ITIL framework vorgesehen Prozesse befinden sich in der Phase der Umsetzung. Weiters haben 30 Mitarbeiter die ITIL Zertifizierung erlangt.
- Progressive Verbesserung der ITC Services zur Gewährleistung der kontinuierlichen Anpassung an die Bedürfnisse der Abteilung Informationstechnik und ihren Kunden und Kundinnen.
- Gewährleistung einer kontinuierlichen Qualitätskontrolle der Dienste durch vorausschauende Risikoanalyse.
- Die Kosten des Services sollen langfristig gering gehalten werden.
- Einsetzung der Arbeitsgruppe ICT-SEC für die Ausarbeitung und Fortschreibung der Regeln zur Sicherheit der Systeme und Netze und für die Überwachung der Einhaltung dieser Regeln.

### Strategie und Planung

- Programm DNI: Es wurde eine einzige Organisation „DNI“ geschaffen die seit Juni 2013 operativ ist.
- Das PMO ist in die operative Phase übergegangen. Neue Projekte und Projektfortschrittsdokumente werden monatlich in die Datenbank „Projektportfolio“ eingepflegt und in der monatlichen „Board“ Sitzung mit den Amtsdirektoren besprochen und abgestimmt.
- Im Projektportfolio sind 2013 insgesamt 79 IT-Projekte registriert. Die durchschnittliche Durchlaufzeit der Projekte betrug 400 Tage. Die durchschnittlichen Kosten pro Projekt (Vollkosten) belaufen sich auf 147.000 Euro.
- Die Architekturgruppe zur Planung der Referenzarchitektur der Informatiksysteme der öffentlichen Verwaltung.

### Finanzielle Mittel 2013

Für die Abwicklung der in der Folge angeführten Aufgaben wurden insgesamt 21,5 Millionen Euro zweckgebunden (fast 20% davon sind für die SIAG vorgesehen).

Mit diesen Finanzmitteln wurden folgende Tätigkeitsbereiche abgedeckt:

- Ankauf von Hard- und Software;
- Instandhaltung von Hard- und Software;
- Ankauf von Lizenzen;

### Provvedimenti organizzativi

- Implementazione dello Software Key2Help per supportare i processi ITIL.
- Progetto ITIL: I processi previsti dal framework ITIL sono in fase di implementazione. Inoltre 30 collaboratori hanno ottenuto il certificato ITIL.
- Migliorare progressivamente l'organizzazione dei Servizi ICT per consentire il loro costante allineamento alle esigenze della Ripartizione informatica e dei suoi clienti.
- Garantire un costante presidio della qualità dei servizi offerti favorendo una gestione proattiva dei rischi potenziali.
- Contenere il costo a lungo termine della fornitura dei servizi.
- Istituzione del gruppo di lavoro ITC-SEC per l'elaborazione e l'aggiornamento delle regole riguardanti la sicurezza dei sistemi e delle reti e per il monitoraggio dell'applicazione di queste regole.

### Strategia e pianificazione

- Programma DNI: È stata creata un'unica organizzazione "DNI" che è operativa da giugno 2013.
- Il PMO è entrato nella fase operativa. I nuovi progetti e la documentazione dell'avanzamento dei progetti vengono inseriti ogni mese nel "portfolio progetti" e discussi nella seduta mensile del "board" insieme ai direttori d'ufficio.
- Durante il 2013 il portfolio progetti ha registrato un totale di 79 progetti IT. Il tempo medio necessario al completamento dei progetti è stato di 400 giorni e i costi totali in media si sono aggirati sui 147.000 euro.
- Istituzione di un "gruppo architeturale" per la gestione dell'architettura di riferimento per i sistemi informatici della pubblica amministrazione.

### Risorse finanziarie 2013

Per lo svolgimento dei compiti in seguito indicati sono stati impegnati 21,5 milioni di euro (dei quali quasi il 20% è previsto per l'Informatica Alto Adige).

Con questi mezzi sono stati finanziati i seguenti settori di attività:

- acquisto di hardware e software;
- manutenzione di hardware e software;
- acquisto di licenze

- Unterstützung durch externe Firmen bei der Erstellung von Softwarepaketen und bei deren Instandhaltung;
- Anmieten von Datenleitungen;
- Unterstützung durch die Südtiroler Informatik AG;
- Verwaltung des Landesnetzes.
- supporto da parte di ditte esterne per l'elaborazione di pacchetti software e per la relativa manutenzione;
- noleggio di linee dati;
- supporto da parte della società Informatica Alto Adige Spa;
- gestione della rete provinciale.