

9 Informationstechnik Informatica

Die Abteilung Informationstechnik ist der strategische Partner der Landesverwaltung, welcher durch seine Dienste für einen Mehrwert der Leistungen der Kunden-abteilungen 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 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

L'informatica e la telematica 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 Anwenderinnen und Anwender in den Abteilungen und in den Schulsekretariaten;
- Einbindung der Anwendungen in ein integriertes Informations- und Informatiksystem für alle Dienste des Landes;
- Einbindung der Bürgerinnen und Bürger 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung, mit Unterstützung der Südtiroler Informatik AG und mittels Beauftragung von externen Firmen (Instandhaltung Hardware, Schulung der Anwender, Erstellung von Analysen und Programmen).

Ressourcen - Stand am 31.12.2011

Die Abteilung Informationstechnik verfügt über **119 vollzeitäquivalente Stellen**, davon sind 112 besetzt. Von den acht Führungskräften und 112 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen 93 über eine Vollzeitstelle, 27 über eine Teilzeitstelle, davon sechs mit 86%, 14 mit 75%, zwei mit 60% und fünf mit 50% der Arbeitszeit.

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 ed 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 dalle collaboratrici e dai collaboratori della Ripartizione con il supporto della società Informatica Alto Adige S.p.A. e di ditte esterne incaricate (manutenzione hardware, addestramento degli utenti, elaborazione di analisi e di programmi).

Risorse - Situazione al 31.12.2011

La Ripartizione informatica dispone di **119 posti in organico a tempo pieno**, di cui 112 sono occupati. Degli otto dirigenti e 112 collaboratrici e collaboratori, 93 sono a tempo pieno, 27 a tempo parziale, di cui sei al 86%, 14 al 75%, due al 60% e cinque al 50% dell'orario.

Acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen Führungsauftrag (ein Abteilungsdirektor, sechs Amtsdirektorinnen und Amtsdirektoren und eine geschäftsführende Amtsdirektorin), sechs sind zu stellvertretenden Amtsdirektoren ernannt, zwölf sind mit Koordinationsaufgaben betraut.

Die Gliederung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Berufsbildern aufgrund der tatsächlich wahrgenommenen Aufgaben (ohne die acht Führungskräfte, d. h. insgesamt 112 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) ergibt folgendes Bild:

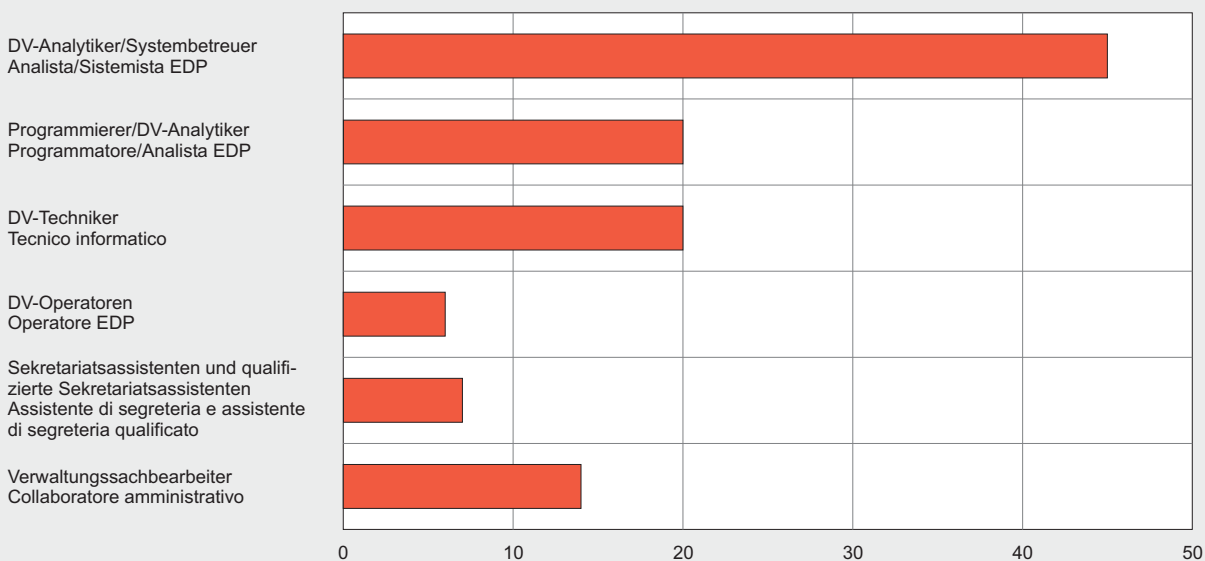
Otto collaboratrici e collaboratori hanno un incarico dirigenziale (un Direttore di Ripartizione, sei Direttrici e Direttori d'Ufficio e una Direttrice d'Ufficio reggente), sei sono stati nominati sostituti direttori d'ufficio, dodici hanno un incarico di coordinamento.

Dalla suddivisione delle collaboratrici e dei collaboratori per profili professionali sulla base dei compiti effettivamente svolti (senza gli otto dirigenti, cioè 112 collaboratrici e collaboratori) si evidenzia quanto segue:

	Angestellte Dipendenti	%	
DV-Analysiker/Systembetreuer	45	40,2	Analista/Sistemista EDP
Programmierer/DV-Analysiker	20	17,9	Programmatore/Analista EDP
DV-Techniker	20	17,9	Tecnico informatico
DV-Operatoren	6	5,3	Operatore EDP
Informatiker insgesamt	91	81,3	Totale tecnici informatici
Sekretariatsassistenten u. Qualifizierte S.-Assist.	7	6,2	Assistente di segreteria e assistente di segr. qual.
Verwaltungssachbearbeiter/Verwaltungsinspektor	14	12,5	Collaboratore/ispettore amministrativo
Verwaltungspersonal insgesamt	21	18,7	Totale amministrativi
INSGESAMT	112	100	TOTALE

Personal Abteilung 9 - 2011

Personale Ripartizione 9 - 2011



© astat 2012 - sr

Bereitstellung von IT - Infrastruktur

Am 31.12.2011 standen den Dienststellen der Landesverwaltung und den Schulsekretariaten folgende technische Mittel zur Verfügung:

	Verwaltung Amministrazione	Schulverwaltung Ammin. scolastica	Insgesamt Totale	
PC	4.475	1.625	6.100	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
Insgesamt	9.270	3.663	12.933	Totale

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

- HP DC7800 CMT: CPU: INTEL Core 2 Duo - RAM: 2 GB;
- Fujitsu-Siemens Scenico P320: CPU: AMD Athlon - RAM: 1500 MB;
- nahezu jeder PC ist vernetzt.

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

Neben den Ein- und Ausgabegeräten betreuen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 12.993 Geräte.

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

Messa a disposizione di infrastruttura IT

In data 31.12.2011 la dotazione tecnica dei servizi dell'Amministrazione provinciale e delle segreterie scolastiche è stata la seguente:

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

- HP DC7800 CMT: CPU: INTEL Core 2 Duo - RAM: 2 GB;
- Fujitsu-Siemens Scenico P320: CPU: AMD Athlon - RAM: 1500 MB;
- quasi ogni PC è collegato in rete.

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

Oltre alle unità di immissione ed emissione, le collaboratrici e i collaboratori 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 ca. 12.993 apparecchiature informatiche.

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

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

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

Betrieb und Verwaltung von Software

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

- Open Office 2.0 und MS Office XP für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationsgrafik;
- 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, Qlickview und Excel für statistische Auswertungen (Query und Reporting);
- WINDOWS XP, WINDOWS NT, Windows 2000 und Windows 2003, UNIX, OS/400 und Linux als Betriebssysteme.

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

Messa a disposizione e amministrazione di software

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

- Open Office 2.0 e MS Office XP per l'elaborazione di testi, calcolo tabellare e presentazione grafica;
- 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, Qlickview ed Excel per le elaborazioni statistiche (Query e Reporting);
- WINDOWS XP, WINDOWS NT, Windows 2000 e Windows 2003. UNIX, OS/400 e Linux per i sistemi operativi.

In breve: più di 800 applicazioni diversi sono a carico della Ripartizione informatica.

Kunden

Die Abteilung Informationstechnik betreut die Anwender, die Anwendungen und die Geräteausstattung der Mitglieder der Landesregierung, der Generaldirektion, der Prüfstelle, der Ressortdirektionen, der 42 Abteilungen⁽¹⁾ der Landesverwaltung sowie der Verwaltungseinheiten im Schulbereich - insgesamt 123 Schuldirektionen und zwölf Kindergartendirektionen. Insgesamt handelt es sich um rund 4.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Landesämtern und circa 1.500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Verwaltungseinheiten im Schulbereich.

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 42 Ripartizioni⁽¹⁾ dell'Amministrazione provinciale e delle unità amministrative del settore scolastico - complessivamente 123 direzioni scolastiche e 12 direzioni delle scuole materne. Complessivamente si contano circa 4.500 collaboratrici e collaboratori negli Uffici provinciali e circa 1.500 nelle unità amministrative del settore scolastico.

⁽¹⁾ 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 Anwenderinnen und Anwender 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 rund zwei Drittel der gesamten verfügbaren Arbeitszeit der Informatiker in Anspruch nahmen, waren:

- 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 delle collaboratrici e dei collaboratori 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, che hanno impiegato circa due terzi dell'orario di lavoro del personale della ripartizione, sono state:

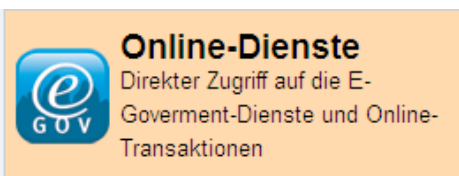
- la manutenzione e l'ampliamento dei programmi applicativi e delle banche dati in uso;

- 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.

- 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

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



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

Bürgerinnen und Bürger, Firmen und Organisationen können somit aufgrund der elektronischen Dienste mit der Verwaltung in Kontakt treten.

Mediante i servizi elettronici, cittadini, imprese e organizzazioni possono entrare in contatto con le istituzioni pubbliche.

Im Laufe des Jahres 2011 wurde eine Reihe von Diensten der Gemeinden (z.B. alle Gebühren, Abgabe für die Besetzung öffentlichen Grundes, ICI) in die eGov-Infrastruktur integriert, mit dem Ziel die Kosten zu reduzieren und die Zusammenarbeit zwischen den Ämtern zu fördern.

Nel corso del 2011, ai fini della collaborazione tra uffici e del contenimento dei costi, una serie di servizi dei comuni (p.es. tutte le tariffe, canone occupazione suolo pubblico, ICI) sono stati integrati nell'infrastruttura eGov.

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

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:

- die Gesundheitskarte - Bürgerkarte Südtirol (GK-BKS) ist eine mit Mikrochip (smart card) 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 Wiederverwendungs-abkommen von der Region Friaul übernommen;
- im Jahr 2011 wurden ungefähr 47.000 Karten aktiviert und 24.000 Lesegeräte verteilt. Im Durchschnitt wurden pro Tag 85 Karten aktiviert. Das Durchschnittsalter der Benützerinnen und Benützer liegt bei 44 Jahren;

- 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 dalla Regione Friuli con accordo di riuso;
- nel 2011 sono state attivate ca. 47.000 tessere e distribuiti 24.000 lettori. In media sono state attivate 85 tessere al giorno. L'età media delle persone che utilizzano il servizio è di 44 anni;

- im Laufe des Jahres 2011 wurden 38.147 von der GK-BKS angebotene Dienste von 6.406 Bürgerinnen und Bürger aufgerufen;
- über das Portal des neuen Südtiroler Bürgernetzes www.provinz.bz.it kann man schnell und mühelos Bewilligungen und Genehmigungen verwalten, ohne sich dafür persönlich zum jeweilig zuständigen Büro begeben zu müssen;
- in allen 116 Gemeinden wurde der Bürgerschalter für die GK-BKS aktiviert;
- die Konsolidierungsphase der eGov-accounts wurde abgeschlossen und die eindeutige digitale Identität eingeführt;
- das Kit für die Erstbenutzung der GK-BKS wurde an die Gemeinden verteilt;
- Aktivierung eines vorbehaltenen Bereiches, wo Bürgerinnen und Bürger die eigene Position gegenüber der Verwaltung einsehen können (digitale Kommunikation, Interaktion mit Ämtern und Geschäftsstellen usw.);
- Aktivierung des Katasterdienstes, der die (kostenlose) Einsicht in die Positionen des städtischen Grundkatasters ermöglicht;
- Aktivierung eines Call Centers mit grüner Nummer (800 816 836) und Bereitstellung einer eigenen Homepage für die Bürgerkarte: <http://www.provinz.bz.it/buergerkarte>;
- Veröffentlichung der Beschlüsse der Landesregierung im Bürgernetz: Die genehmigten Beschlüsse der Landesregierung wurden ins Dokumentalsystem geladen und anschließend im Internet veröffentlicht;
- Beitragsverwaltung Handwerk: Dabei handelt es sich um den ersten „True eGovernment“ Dienst in der Provinz Bozen (mit „True eGovernment“ ist die konsequente Umsetzung elektronischer Verwaltungsverfahren gemeint);
- Projekt Wege: Mit dem Projekt sind informationstechnische Anwendungen erstellt worden, welche zur Verwaltung der graphischen Daten der Straßen dienen. Diese Daten werden dann über das Verkehrsinformationsportal den Bürgerinnen und Bürger und den Betrieben zur Verfügung gestellt;
- Südtiroler Arbeitsbörse;
- Stipendienansuchen;
- Online Wahlergebnisse;
- Kurssuche mit Online-Anmeldung;
- E-Learning Plattform Copernicus;
- Wohnbauförderung mit Online-Berechnung;
- während dem 2011 i servizi offerti dalla TS-CPS sono stati usati 38.147 volte da un insieme di 6.406 persone;
- attraverso il portale della nuova rete civica www.provincia.bz.it è possibile gestire, rapidamente e agevolmente, permessi e autorizzazioni, senza che sia necessario recarsi di persona presso l'ufficio competente;
- attivazione in tutti i comuni (116) degli sportelli del cittadino per la TS-CPS;
- il consolidamento degli account di eGov è stato portato a termine e l'identità digitale unica è stata introdotta;
- il kit di primo utilizzo della TS-CPS è stato distribuito ai comuni;
- attivazione dell'area riservata in cui i cittadini e le cittadine possono consultare la propria posizione nei confronti della pubblica amministrazione (comunicazione digitale, rapporti con enti e uffici ecc.);
- attivazione del Servizio catasto che permette la visione e consultazione (gratuita) delle posizioni del catasto urbano;
- attivazione di un Call Center con numero verde (800 816 836) e di un sito per la Carta Provinciale dei Servizi: <http://www.provincia.bz.it/cartaservizi>;
- pubblicazione delle delibere della Giunta provinciale nella Rete Civica: caricamento delle delibere approvate della Giunta provinciale nel sistema documentale e successiva pubblicazione in internet;
- gestione contributi artigianato: si tratta del primo servizio "True eGovernment" della Provincia di Bolzano (con "True eGovernment" si intende la trasposizione completa di processi amministrativi in forma elettronica);
- progetto "Wege": Tramite il progetto sono stati messi a disposizione strumenti informatici per la gestione dei dati grafici stradali. Questi dati vengono resi accessibili ai cittadini e alle cittadine e alle imprese attraverso il portale della viabilità;
- Borsa lavoro dell'Alto Adige;
- Borse di studio;
- Risultati elezioni online;
- Ricerca corsi di formazione con iscrizione online;
- Copernicus - piattaforma di eLearning;
- Agevolazioni edilizie con calcolo online del contributo;

- Wetter/Lawinen;
- Verkehrs-/Pollenflugbericht;
- Öffentliche Ausschreibungen;
- Landesgesetze;
- WebGIS-Dienste:
 - Bauleitpläne Online;
 - Landeskartographie;
 - Landesfachplan der Kommunikationsinfrastrukturen;
 - Landesplan für Gruben, Steinbrüche und Torfstiche;
 - Landschaftspläne Online.

- Meteo/Valanghe;
- Bollettino del traffico/pollinico;
- Bandi di gara;
- Leggi provinciali;
- Servizi webGIS:
 - Piani urbanistici comunali online;
 - Cartografia provinciale;
 - Piano provinciale delle infrastrutture delle comunicazioni;
 - Piano provinciale delle cave e delle torbiere;
 - Piani paesaggistici online.

Das Südtiroler Bürgernetz

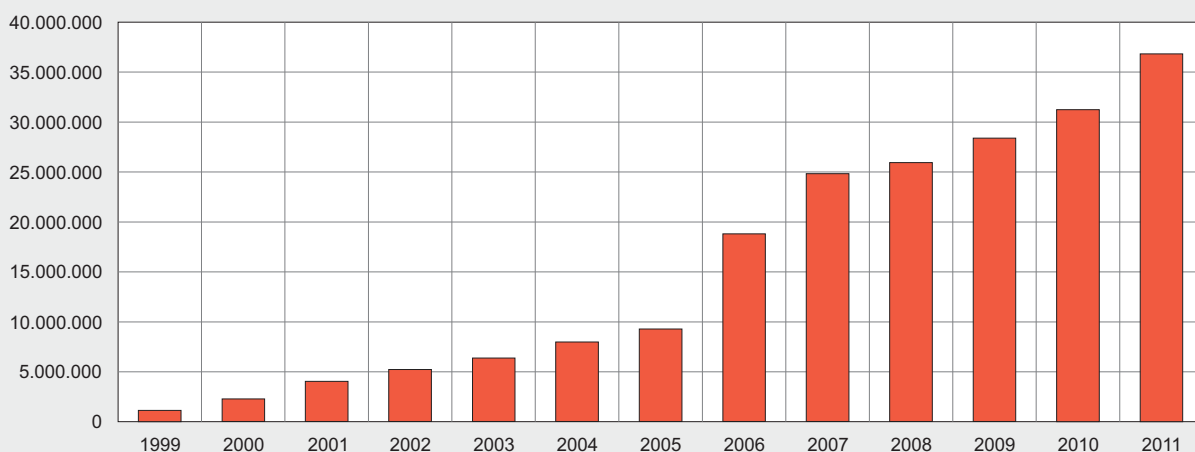
Das Südtiroler Bürgernetz (von der Südtiroler Informatik AG betrieben - www.provinz.bz.it) ist die Webseite der öffentlichen Verwaltung in Südtirol. Es wird als Kommunikationsplattform der lokalen öffentlichen Verwaltung sei es von Privatpersonen als auch von Betrieben genutzt. Mit seiner Fülle an Informationen 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) 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.**

Anzahl der Besuche im Bürgernetz - 1999-2011

Accessi alla Rete Civica - 1999-2011



© astat 2012 - sr

Daten zur Nutzung des Bürgernetzes	Zugriffe von 01.01.2011 bis 31.12.2011 Visite dal 01.01.2011 al 31.12.2011	Dati relativi alle visite alla Rete civica
Zugriffe auf das Bürgernetz	36.829.504	Accessi complessivi alla Rete civica
Dienste des Hydrografischen Amtes (Wetter - Lawinen - Klima)	22.922.490	Servizi dell'Ufficio idrografico (meteo - valanghe - clima)
Landespresseamt	1.587.855	Ufficio stampa provinciale
Informationen zur Meldung von Arbeitsverhältnissen (Pronotel)	296.510	Informazioni sulle notifiche dei rapporti di lavoro (Pronotel)
Informationen zu Stipendien	62.355	Informazioni sulle borse di studio

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. Die Aktivitäten im Jahr 2011 waren:

- LafisVET: Entwicklung einer mit dem Veterinär-dienst integrierten eGov-Applikation für die Verwaltung der Tierbewegungen der 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 (geo-referenziert) und Verwaltung der Daten von ca. 400.000 Partizellen, 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 wesentlich verbessert und zusätzliche Kontrollen sind eingebaut worden. Insgesamt wurden ca. 20.000 Anfragen für EU Förderungen behandelt sowie über 64.000 Überweisungen zu insgesamt 90,7 Millionen Euro getätigt. Weiters wurde eine Anwendung entwickelt, welche die Übermittlung der Anfragen an die AGEA abwickelt;
- 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.

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 ed il fascicolo aziendale nonché il sistema di raccolta e gestione delle domande di contributo all'agricoltura. Le attività nell'anno 2011 sono state:

- 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 il controllo di 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 ca. 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. In totale sono state raccolte ca. 20.000 domande di premi UE ed effettuati oltre 64.000 versamenti per 90,7 milioni di euro di sovvenzioni. Inoltre è stato sviluppato un apposito software che provvede all'invio delle domande ad AGEA;
- 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

- GVC (Aufsichtstätigkeit der Genossenschaften): Wiederverwendung der GVC-Software für die Verwaltung des Registers der Genossenschaften, die von der Autonomen Provinz Trient zur Verfügung gestellt wurde.
- MUSPORT: Erstellung eines neuen Internet-Portals für die Museen der Provinz Bozen, auf dem ihre Angebote und Initiativen dem Publikum vorgestellt werden.
- SEAM: System für die Verwaltung und den Verleih von didaktischem Filmmaterial.
- PEND: System für die Verwaltung der Beitragsgesuche für Pendlerinnen und Pendler.
- SPACUL: Über das Internet zugängliches System zum Nachschlagen der Räumlichkeiten für kulturelle Initiativen, die den Bürgerinnen und den Bürger zur Verfügung stehen.
- SICOP: Anpassung an die neuen normativen Verfügungen bezüglich der obligatorischen Arbeitsmitteilungen.
- Die „Landmaus“ ist seit Mai 2010 online. Die Seite soll eine Hilfestellung im Office-Bereich, Windows XP, Internet-Explorer, Betriebssystem, Visual Basic for Applications, Open Office und Hardware sowohl für Landesbedienstete als auch für Bürger sein. Insgesamt sind über 700 Tipps und Tricks sowie mehrere Videos auf der neuen Seite zu finden. Im Jahr 2011 ist 61.102 mal auf die Seite geklickt worden mit einem Durchschnitt von 167 Besuchen pro Tag.
<http://www.provincia.bz.it/landmaus>.
- Der Digitale Katalog der Kulturgüter Südtirols (KKS Portal) ist realisiert worden. Das neue Portal umfasst bereits über 150.000 Kulturgüter und kann unter der Adresse www.provinz.bz.it/katalog-kulturgueter durchgestöbert werden.
- Bollini: Aktivierung und Weiterentwicklung der Anwendung zur Verteilung der Umweltplakette für Fahrzeuge.
- CPS-Arbeitsbörse: Die Authentifizierung bei der Anmeldung zur Arbeitsbörse ist mit einem neuen Login System mittels der Bürgerkarte ersetzt worden.

Überarbeitung und Ergänzung bestehender Anwendungen

- Vervollständigung der Applikation „Wassersuite“ für die Verwaltung des „Wassersektors“ und Integration der Wasserkonzessionen. Die Bereitstellung des Dienstes für die Sanitätseinheiten ist in Bearbeitung.

Predisposizione di nuovi servizi

- GVC (Gestione Vigilanza Cooperative): riuso del software GVC fornito dalla Provincia Autonoma di Trento per la gestione dei dati del Registro delle cooperative in Provincia di Bolzano.
- MUSPORT: Creazione di un nuovo portale Internet per i musei della provincia di Bolzano. Il portale presenta i musei e le iniziative e offerte per il pubblico.
- SEAM: sistema per la gestione e il noleggio di filmati didattici.
- PEND: sistema per la gestione delle richieste di contributi per le pendolari e i pendolari.
- SPACUL: pagina Internet per la visualizzazione delle sale per iniziative culturali a disposizione delle cittadine e dei cittadini.
- SICOP: adeguamento alle nuove disposizioni normative per il sistema delle comunicazioni obbligatorie del lavoro.
- 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 XP, Internet-Explorer, sistema operativo, Visual Basic for Applications, Open Office e Hardware. In totale sul nuovo sito si trovano più di 700 consigli, aiuti ed diversi video. Nel 2011 61.102 persone hanno visitato il sito, con una media di 167 visite al giorno. <http://www.provincia.bz.it/landmaus>.
- Il nuovo catalogo dei beni culturali portale (KKS) è stato realizzato nel Il nuovo portale comprende già 150.000 oggetti culturali ed è consultabile attraverso la pagina www.provincia.bz.it/catalogo-beniculturali.
- Bollini: attivazione e evoluzione di un applicativo per la gestione dell'emissione dei "bollini ecologici" per le autovetture.
- CPS-Borsalavoro: sostituzione della gestione dell'autenticazione a Borsa lavoro, utilizzando il nuovo sistema di login utilizzabile con la nuova Carta Provinciale dei Servizi.

Revisione ed integrazione di applicativi esistenti

- Completamento dell'applicazione "Wassersuite" per la gestione del "settore acqua" con l'integrazione delle concessioni idriche. È in corso la messa a disposizione del servizio per le ASL.

- Vervollständigung des WF INNOVA Projekts und Aktivierung des „Intelligenten PDFs“: Bereitstellung eines interaktiven PDFs für die Erstellung der Ansuchen im Rahmen der Ausschreibung Innovation 2011 (Landesgesetz 14/2006) und automatischer Import der Daten in den WF INNOVA-Workflow. Das Projekt wurde realisiert um mittels einer eigenen Anwendung die Registrierung und Ermittlung der Anfragen, welche an die Abteilung 34 (Innovation, Forschung, Entwicklung und Genossenschaften) im Zuge der Ausschreibung zu Gunsten von Unternehmen für die Realisierung von Projekten im industriellen Forschungsbereich übermittelt wurden, zu verwalten.
- Wartung und Weiterentwicklung der elektronischen Flüssigmachung (ELIQ): Integration des Buchhaltungssystems SAP mit dem System zur digitalen Archivierung der Rechnungen und des dazugehörigen Aktes mit der Möglichkeit der digitalen Unterschrift.
- NewGiS: Definition und Implementierung einer territorialen modularen Plattform, die auf standardisierten Schnittstellen basiert.
- SIPS: Führung und Verwaltung der Daten der Angestellten im Sanitätsbereich.
- Statistik: Wartung und Erweiterung des IT-Systems für sämtliche Statistiken und Veröffentlichungen des ASTAT.
- Vereinheitlichung der anagrafischen Daten der Landesangestellten, der Lehrerinnen und Lehrer mit Staatsvertrag und der Rangordnungen.
- Führung eines Systems zur einheitlichen Authentifizierung von Personen auf Provinzebene (Pilotprojekt ID Management).
- Führung des Archivs der Kraftfahrzeuge, die mit GAS/GPL betrieben werden, zur Berechnung der Steuerbefreiungen.
- Print Management: Austausch 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:
 - 757 herkömmliche Drucker wurden durch 118 multifunktionelle Drucker ersetzt (beachtliche 85% Drucker weniger);
 - Öffentliche Verwaltung: Papierverbrauch um 25% reduziert;
 - Verminderung des Tonerkonsums um 50%;
 - 10% weniger Anrufe im Callcenter wegen Problemen mit Druckern.
- Completamento del progetto WF INNOVA e attivazione del PDF Intelligente: predisposizione di un modulo PDF interattivo per la compilazione delle domande relative al Bando Innovazione 2011 (legge provinciale 14/2006) da parte dei richiedenti, e importazione automatica dei dati nel workflow WF INNOVA. Il progetto è stato realizzato per gestire tramite un applicativo la registrazione e l'istruttoria delle domande raccolte dalla Ripartizione 34 (Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperative) nell'ambito del bando a favore di imprese per la realizzazione di progetti di ricerca industriale.
- 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.
- NewGIS: definizione ed implementazione di una piattaforma territoriale modulare, basata su interfacce standardizzate.
- SIPS: gestione e amministrazione dei dati dei dipendenti e delle dipendenti della sanità.
- Statistiche: manutenzione e aggiornamento del sistema IT per tutte le statistiche e pubblicazioni dell'Astat.
- Unificazione dei dati anagrafici delle dipendenti e dei dipendenti provinciali, delle insegnanti e degli insegnanti con contratto statale e delle graduatorie.
- Gestione di un primo sistema per l'autenticazione unitaria di persone a livello provinciale (Progetto pilota ID Management).
- Gestione dell'archivio auto a Gas/GPL per l'esenzione tassa automobilistica.
- Print Management: sostituzione stampanti "tradizionali" con stampanti multifunzione. Questo progetto ha gli obiettivi di **ridurre costi di gestione stampante e cartucce e ridurre il consumo di carta**.
Finora l'introduzione del Print Management ha portato a:
 - 757 stampanti tradizionali sono state sostituite con 118 stampanti multifunzionali (una notevole riduzione pari a ca l'85%);
 - 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 di ca. 10%.

- Verwaltung und Archivierung der digitalen Fotografien.
- Weiterentwicklung der Software für Schul- und Schülerverwaltung (Popcorn).
- PARIX: Aktivierung der Module Parix-Gate und Parix-web, mit welchen es möglich ist die Daten der Handelskammer mit den Daten der Südtiroler Unternehmen zu nutzen.
- Erweiterung und Pflege des Geo-Webbrowser.
- Wartung von Infoschool für alle Staatsschulen in Südtirol.
- Aktualisierung der Software Intelliflow zur Verwaltung der Beauftragungen der Lehrerinnen und Lehrer der deutschen Berufsschulen.

Gesetzlich vorgeschriebene elektronische Dienste

- Im Jahr 2011 sind zahlreiche gesetzlich vorgeschriebene Änderungen am IT-System des Personalbereichs vorgenommen worden (Übermittlung E-Mens, DMA, PRONOTEL2 und INAIL).
- INSPIRE: Die Arbeiten zur Umsetzung der EU Richtlinie (Richtlinie 2007/2/EG vom 14. März 2007) zur Schaffung einer Geodateninfrastruktur in der EU sind durchgeführt worden.
- Erstellung der CUD für die Landesangestellten, die staatlichen Lehrerinnen und Lehrer, die Assessorinnen und Assessoren und die Landesregierung; insgesamt 39.211 CUD (zusätzlich Modell 770).
- Das Informationssystem der Schulen wird laufend an die gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben der Schulen angepasst.
- Führung einer historischen Datenbank zu den Arbeitsperioden des didaktischen Personals der Provinzschulen. 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 Kundinnen und Kunden von Montag bis Freitag von 8.00 bis 19.00 Uhr zur Verfügung und Samstag von 8.00 bis 13.00 Uhr.
- Im Geschäftsjahr 2011 wurden 20.355 Kundenanrufe entgegengenommen, die in Folge zur Er-

- Gestione e archiviazione delle fotografie digitali.
- Ulteriore sviluppo del software di amministrazione delle scuole e degli alunni (Popcorn).
- PARIX: Attivazione dei moduli Parix-Gate e Parix-web che consentono di sfruttare pienamente i dati provenienti dalla Camera di Commercio di Bolzano inerenti alle imprese dell'Alto Adige.
- 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 2011 sono stati introdotti numerosi adeguamenti normativi del sistema IT del settore personale (Trasmissione E-Mens, DMA, PRONOTEL2 e INAIL).
- INSPIRE: i lavori previsti dal regolamento UE (regolamento 2007/2/UE del 14 marzo 2007) per la creazione di una infrastruttura di geodati sono stati attuati.
- Produzione dei CUD per il personale provinciale, per il personale docente statale, per le assessori e gli assessori, e per il consiglio provinciale, per un totale di 39.211 CUD (oltre al modello 770).
- Il sistema informativo delle scuole viene adeguato di continuo secondo le normative e esigenze amministrative interne delle scuole.
- 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, del 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 2011 sono entrate 20.355 chiamate di utenti che hanno portato all'apertura di 14.077 ticket.

öffnung von 14.077 Tickets führten. Dies führte zu 1.940 Wartungseingriffen (276 auf Servern und 1.664 auf Arbeitsplätzen).

Sono stati eseguiti 1.940 interventi di manutenzione (276 sui server e 1.664 sui posti di lavoro).

Technologische Neuerungen

- Mehr Raum für technische Infrastrukturen, höhere Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Daten und Senkung der Kosten. 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. Das Data Center ist am 4. Mai von Landeshauptmann-Stellvertreter Hans Berger und Informatik-Landesrat Roberto Bizzo eröffnet worden.
- Hiermit wurde die Voraussetzung für die Lieferung hochverfügbarer, performanter und sicherer EDV-Dienste geschaffen. Inbetriebnahme des zentralen File-Server für ca. 3.000 Anwender in dieser Struktur und Bereitstellung von hochverfügbarem und -performantem Speicherplatz für die wichtigsten Daten der Landesverwaltung.
- 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.
- Die Vorarbeiten für die Inbetriebnahme des neuen Data Centers sind abgeschlossen (Infrastruktur kurz vor Fertigstellung, HW- und SW-Komponenten sind angekauft und bereits geliefert).
- Die Konzept-Phase des ITIL-Projektes ist abgeschlossen. Die praktische Umsetzung ist in Arbeit.
- Die ersten virtuellen Server sind in Betrieb. Dieses Konzept ermöglicht ein beträchtliches Einsparungspotential (weniger Energieverbrauch, geringere Wartungskosten usw.). Insgesamt sind zur Zeit ca. 100 virtuelle Server in Produktion. Von diesen 100 virtuellen Servern laufen insgesamt 70 Maschinen in Produktions- und Entwicklungsumgebung und 30 werden für Testzwecke verwendet.
- Factory: Wartung und Neuentwicklungen der Infrastruktur (Test und Produktionsumgebung) für die eGovernmentdienste und LAFIS.
- Weiterentwicklung der SOA Infrastruktur (CEE.NET) und des GI Frameworks (Sharp Forge).

Innovazioni tecnologiche

- Più spazio per le infrastrutture tecniche, maggiore affidabilità e disponibilità dei dati e abbattimento dei costi. La Provincia, i comuni, la Regione, l'azienda sanitaria e l'Informatica Alto Adige accederanno allo stesso innovativo centro dati dislocato presso la sede dell'Informatica Alto Adige. Il nuovo Data Center è stato inaugurato il 4 maggio dall'assessore Roberto Bizzo e dal vicepresidente della Giunta provinciale Hans Berger.
- In questo modo è stata creata la base per l'erogazione di servizi EDP sicuri, affidabili e con alte prestazioni. Nella stessa struttura è stato inoltre messo in produzione un file server centrale (per ca. 3.000 utenti) che offre uno spazio performante e altamente affidabile per i dati più importanti dell'Amministrazione provinciale.
- 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 attivamento.
- I lavori preliminari per l'attivazione del nuovo Data Center sono terminati (Infrastruttura in fase di completamento, componenti HW e SW sono stati acquisiti e forniti).
- La fase di concezione del Progetto-ITIL è terminata. Ora inizia la fase di realizzazione pratica.
- I primi server virtuali sono stati attivati. Questa soluzione permette un risparmio considerevole, ottimizzando i costi (corrente elettrica, manutenzione ecc.). Al momento ci sono ca. 100 server virtuali in produzione. Di questi, circa 70 sono usati nell'ambiente di produzione e sviluppo e 30 nell'ambiente di test.
- Factory: manutenzione e nuovi sviluppi per l'infrastruttura (ambiente di test e ambiente di produzione) per i servizi eGovernment e LAFIS.
- Evoluzione della infrastruttura SOA (CEE.NET) e del framework GI (Sharp Forge).

Organisatorische Maßnahmen

- Einführung von ITIL: ITIL ist eine Sammlung von Anweisungen und Richtlinien die beschreiben, wie man die IT Services am besten organisiert und liefert (Best Practice).
- Progressive Verbesserung der ITC Services zur Gewährleistung der kontinuierlichen Anpassung an die Bedürfnisse der Abteilung Informationstechnik und ihrer Kundinnen und Kunden.
- Gewährleistung eines gewissen Qualitätsstandards der Dienste um ein proaktives Handeln der potenziellen Risiken zu ermöglichen.
- 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

- Einführung eines Project Management Office (PMO), Ausbildung und Begleitung mittels Coaching der Mitarbeiter im Bereich Projekt Management, Sammlung der Projektanfragen, Einführung des PMI Standards zur effektiveren und transparenten Umsetzung von IT-Projekten.
- Anfang 2011 ist das PMO 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.
- Das PMO hat im Jahr 2011 insgesamt 112 Projektanfragen bearbeitet, die zu 102 IT-Projekten geführt haben. Die durchschnittliche Durchlaufzeit der Projekte betrug 200 Tage. Die durchschnittlichen Kosten pro Projekt (Vollkosten) belaufen sich auf 135 Tausend Euro.
- Einsetzung einer Projektgruppe bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung und des Politecnico von Mailand für die Erarbeitung von Vorschlägen zur Governance der IT-Systeme in der Landesverwaltung. (Arbeitsgruppen im Bereich Supply und Demand Management)
- In Zusammenarbeit mit Dozenten des Politecnico sind die Zuständigkeiten und Aufgaben in den Bereichen Demand Management, Supply Management und IT-Architektur erarbeitet und die Mitarbeiter darin geschult worden.

Provvedimenti organizzativi

- Introduzione di ITIL: ITIL è un insieme completo di indicazioni e di linee guida per organizzare ed erogare al meglio ("best practices") i Servizi informatici.
- 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

- Realizzazione di un Project Management Office (PMO), formazione e coaching di collaboratori sul project management, raccolta di richieste di progetti e implementazione dello standard PMI al fine di condurre in modo più trasparente ed efficace i progetti della Ripartizione.
- Il PMO è entrato nella fase operativa agli inizi del 2011. 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 2011 il PMO ha elaborato un totale di 112 richieste di progetto che hanno condotto a 102 progetti IT. Il tempo medio necessario al completamento dei progetti è stato di 200 giorni e i costi totali in media si sono aggirati sui 135 mila euro.
- Istituzione di un gruppo di progetto composto da collaboratrici e collaboratori della Ripartizione e del Politecnico di Milano per l'elaborazione di proposte sulla Governance dei sistemi IT nell'Amministrazione Provinciale (gruppi di lavoro nell'ambito Supply e Demand Management).
- Le competenze e gli incarichi in ambito di Demand Management, Supply Management e architettura IT sono stati elaborati in collaborazione con i docenti del Politecnico di Milano e si è provveduto alla formazione del personale.

- Einsetzung einer „Architekturgruppe“ zur Planung der Referenzarchitektur der Informatiksysteme der öffentlichen Verwaltung.

Finanzielle Mittel

Für die Abwicklung der in der Folge angeführten Aufgaben wurden insgesamt 23,3 Millionen Euro zweckgebunden (fast 20% davon ist für die SIAG vorgesehen).

Mit diesen Finanzmitteln wurden folgende Tätigkeitsbereiche abgedeckt:

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

- Istituzione di un "gruppo architettuale" per la gestione dell'architettura di riferimento per i sistemi informatici della pubblica amministrazione.

Risorse finanziarie

Per lo svolgimento dei compiti in seguito indicati sono stati impegnati 23,3 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;
- 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.