

**Beschluss
der Landesregierung****Deliberazione
della Giunta Provinciale**

Nr. 650
Sitzung vom 13/06/2017 Seduta del

ANWESEND SIND

Landeshauptmannstellvertr.
Landeshauptmannstellvertr.
Landesräte

Generalsekretär

Christian Tommasini
Richard Theiner
Waltraud Deeg
Florian Mussner
Arnold Schuler
Martha Stocker

Eros Magnago

SONO PRESENTI

Vicepresidente
Vicepresidente
Assessori

Segretario Generale

Betreff:

Abschluss des Dienstvertrages zwischen
der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol und
der Gesellschaft Südtiroler Informatik AG
(SIAG)

Oggetto:

Stipula del Contratto di Servizio tra la
Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige
e la società Informtica Alto Adige (IAA)

Vorschlag vorbereitet von
Abteilung / Amt Nr.

9

Proposta elaborata dalla
Ripartizione / Ufficio n.

Die Landesregierung

Festgestellt, dass:

die Landesregierung mit Beschluss Nr. ____ vom 13.06.2017 ein Rahmenabkommen zwischen der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol und der Südtiroler Informatik AG, gemäß LG Nr. 33 vom 8. November 1982, genehmigt hat, welches die Zusammenarbeit zwischen der Landesverwaltung und der Südtiroler Informatik AG (SIAG) regelt, und damit die Grundlage für die Erstellung des Dienstleistungsvertrages für das Jahr 2017 bildet;

die Landesregierung mit Beschluss Nr. 602 vom 31.05.2016 den Dienstvertrages 2016 zwischen der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol und der Gesellschaft Südtiroler Informatik AG (SIAG) genehmigt hat;

die Abteilung Informationstechnik mit der Südtiroler Informatik AG den neuen Dienstvertrag 2017 erarbeitet hat, welcher integrierender Bestandteil dieses Beschlusses ist; der sich in neun Artikel strukturiert und damit die konkrete Anwendung des Rahmenvertrages festlegt;

Der Dienstvertrag konkretisiert das oben zitierte Rahmenabkommen und regelt:

- Die IT-Dienste, welche die SIAG für die Landesverwaltung erbringt;
- Die Art, wie Projekte und Dienstleistungsaufträge an SIAG erteilt werden;
- Die Form der Erbringung der IT-Dienste und die dazugehörigen SLAs (service level agreements)
- Das Monitoring der Qualität der IT-Dienste;
- Die Abrechnungsmodalitäten;
- Die Rückvergütung der Lohnkosten des abkommandierten Personals an die Landesverwaltung und
- die Vertragsstrafen;

die Laufzeit des Dienstvertrags mit einem Jahr festgesetzt werden soll.

Dem Dienstvertrag 2017 ist die Kurzfassung des IT-Servicekatalog zum Stand 25.05.2017 beigelegt. In der Kurzfassung sind die 334 IT-Dienste, die die SIAG heute für die Landesverwaltung erbringt, in 23 sogenannte Service Areas gebündelt. Eine Service Area beinhaltet die IT_Services eines bestimmten Bereiches, diese Areas werden von einem Service Area Manager betreut und verantwortet.

Beschließt

einstimmig in gesetzmäßiger Weise:

1. Den Dienstvertrag zwischen der Landesverwaltung und der Südtiroler Informatik AG für das Jahr 2017, zu genehmigen.

La Giunta Provinciale

Constatato che:

la Giunta provinciale con delibera n. ____ del 13.06.2017 ha approvato l'accordo quadro tra la Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige e Informatica Alto Adige Spa, in base alla LP n. 33 dell'8 novembre 1982, che regola la collaborazione tra l'amministrazione provinciale e l'Informatica Alto Adige (IAA), che a sua volta forma i presupposti necessari per la redazione del contratto di servizio per l'anno 2017;

la Giunta provinciale con delibera n. 602 del 31.05.2016 ha approvato il contratto di servizio 2016 tra la Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige e la società Informatica Alto Adige Spa (IAA);

la ripartizione informatica ha elaborato con Informatica Alto Adige Spa il contratto di servizio 2017 che forma parte integrante di questa delibera, che a sua volta si struttura in nove articoli e che definisce concretamente come si applichi l'accordo quadro;

Il contratto di servizio concretizza il succitato accordo quadro e regola:

- i servizi IT che SIAG eroga all'amministrazione provinciale
- la modalità di affidamento di progetti e incarichi di servizi a SIAG
- la modalità di erogazione dei servizi IT e i relativi sla service level agreements
- il monitoraggio della qualità dei servizi IT
- le modalità di rendicontazione
- Il rimborso delle spese del personale provinciale in comando presso SIAG e
- le penali;

la validità del contratto di servizio è da fissare a un anno.

Al contratto di servizio è allegato il catalogo dei servizi nella sua forma abbreviata in data 25.05.2017. In esso sono elencati i 334 servizi IT erogati ad oggi all'amministrazione provinciale raggruppati in 23 cosiddette Service Area. Una Service Area contiene i servizi IT relativi a un determinato ambito. Le aree sono gestite da un Service Area Manager che ne è responsabile.

Delibera

a voti unanimi legalmente espressi:

1. Di approvare il contratto di servizio tra l'Amministrazione provinciale e l'Informatica Alto Adige Spa per l'anno 2017.

2. Der neue Dienstvertrag wird mittels Unterschriften von Landeshauptmann Dr. Arno Kompatscher und dem Präsidenten der Südtiroler Informatik AG, Arch. Paolo Berlanda rechtskräftig.

kp/

DER LANDESHAUPTMANN

DER GENERALSEKRETÄR DER LR

2. Il nuovo contratto di servizio diventa effettivo con le firme del Presidente della Giunta provinciale dott. Arno Kompatscher e del Presidente della Informatica Alto Adige Spa, Arch. Paolo Berlanda.

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA

IL SEGRETARIO GENERALE DELLA G.P.

Dienstvertrag

zwischen

der AUTONOMEN PROVINZ BOZEN (im Folgenden Landesverwaltung genannt), mit Sitz und Geschäftsdomizil in Bozen, Silvius-Magnago-Platz 1, Steuernummer 00390090215, gesetzlich vertreten durch den Landeshauptmann pro tempore Dr. Arno Kompatscher, geboren [REDACTED] auf Grund des Beschlusses der Landesregierung vom __/__/__, Nr. __ ermächtigt, diese Vereinbarung abzuschließen

und

der SÜDTIROLER INFORMATIK AG (im Folgenden SIAG genannt), mit Sitz und Geschäftsdomizil in Bozen, Siemensstraße 29, Steuernummer 01468500218 mit voll eingezahltem Gesellschaftskapital Euro 8.000.000,00, gesetzlich vertreten durch den Präsidenten des Verwaltungsrates pro tempore Arch. Paolo Berlanda, geboren [REDACTED]

VORAUSGESCHICKT,

dass mit Beschluss Nr. __ vom __/__/__ die Landesregierung das Rahmenabkommen mit der Südtiroler Informatik (SIAG) genehmigt hat. Darin ist für den vorliegenden Dienstvertrag die Regelung folgender Punkte festgelegt:

- Preiskalkulation von Projekten, IT-Diensten (Services) und von Arbeitsleistungen,
- Umfang und Monitoring der gelieferten Leistungen,
- Abrechnungsmodalitäten und Qualität der Lieferungen,
- Pönalen bei Nicht-Einhaltung von Lieferfristen und von Qualitätskriterien,
- Rückvergütung der Personalkosten für jene Mitarbeiter, welche von der Landesverwaltung an die SIAG abkommandiert wurden;

dass dem Dienstvertrag der IT-Service-Katalog der Südtiroler Informatik AG in seiner Kurzfassung beiliegt. Aus organisatorischen Gründen und aus Gründen der Übersicht wurden die 334 IT-Services im IT-Service-Katalog, die die SIAG heute der Landesverwaltung ausschüttet, im Laufe des Jahres 2016 in sogenannte Service Areas gegliedert. Jede Service Area wird von einem Service-Manager der SIAG betreut und verantwortet. Jeder IT-Service ist genau einer Service Area zugeordnet und wird demzufolge vom jeweils zuständigen Service Area Manager verantwortet.

Artikel 1 Gegenstand des Vertrages

1. Die Prämissen sind integrativer und wesentlicher Bestandteil des vorliegenden Vertrages.

Der gegenständliche Dienstvertrag regelt:

- die IT-Dienste, welche die Südtiroler Informatik AG für die Landesverwaltung gemäß der im Rahmenabkommen genannten Prämissen für das Jahr 2017 erbringt und beschreibt die Qualität, gemäß der diese Lieferung zu erfolgen hat;
- die IT-Projekte und Dienstleistungsaufträge;
- die für die Südtiroler Informatik AG vorgesehene Vergütung für der IT-Dienste sowie die Rückvergütung der Personalkosten für die von der Landesverwaltung an die SIAG abkommandierten Mitarbeiter;
- die Abrechnungsmodalitäten;
- die Vertragsstrafen;
- die Gültigkeitsdauer des Vertrages.

Artikel 2

IT-Projektaufträge, Dienstleistungsaufträge

1. Die von der SIAG umzusetzenden IT-Projekte sind im Jahresprogramm festgehalten, das von der Landesregierung auf Vorschlag der Abteilung Informationstechnik genehmigt wird. Zudem wird im Jahresprogramm das maximal zur Verfügung stehende Budget für die IT-Projekte angeführt, das von der Landesverwaltung hierfür bereitgestellt wird.
2. Die Beauftragung der IT-Projekte laut Jahresprogramm und eventuell zusätzliche Aufträge erfolgen mit Auftragsschreiben der Abteilung Informationstechnik an die SIAG. Der Liefergegenstand wird im Auftrag festgehalten. Das Auftragsschreiben enthält zudem einen groben Projektplan, die Qualitätskriterien und den Zeitplan der Lieferung, die hierfür vorgesehenen maximalen Entgelte sowie die Modalitäten der Abnahme und Verrechnung. Schließlich sind im Auftragsschreiben die von der Abteilung Informationstechnik und von den Kundenabteilungen für das Projekt bereitzustellenden Mitwirkungsleistungen angeführt. Im entsprechenden Angebot von SIAG sind zudem die für das erfolgreiche Umsetzen des Projektes bzw. des Dienstleistungsauftrages notwendigen Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers und der von ihm koordinierten Projektpartner angeführt. Mit dem Auftrag verpflichtet sich die Abteilung Informationstechnik, diese Mitwirkungsleistungen sicherzustellen.
3. Kleinere Arbeiten erteilt die Abteilung Informationstechnik der SIAG in Form von sogenannten Dienstleistungsverträgen. Der maximale Aufwand dieser Aufträge beträgt € 50.000,00. Im Auftrag ist die zu erbringende Leistung klar zu beschreiben. Zudem ist die Obergrenze des Aufwandes anzuführen, der maximal anfallen darf. Arbeiten dieser Art werden nach Abnahme der Lieferung auf Basis des dokumentierten Aufwandes der SIAG verrechnet.
4. Das Entgelt eines SW-Entwicklungsprojektes, das die SIAG selbst durchführt, wird mit der Methode „Early & Quick Function Point“ ermittelt. Die maximalen Entgelte für Ankäufe auf dem Markt werden über eine Marktanalyse festgelegt. Andere Arbeitsleistungen der SIAG werden entweder in Prozent bezogen auf die Entgelte des Projektes (so etwa die Projektleitung oder die in der SIAG anfallenden Kosten für die Beschaffung von IT-Lösungen und für die Abwicklung der dazugehörigen Verträge) oder über die errechneten Personalkosten für die im Projekt beteiligten Rollen in der SIAG sowie über die anfallenden Sachkosten bestimmt.
Ein IT-Projekt kann über ein Risikobudget von bis zu 15% verfügen. Dieses Risikobudget und dessen Höhe in Prozent sind in jedem IT-Projekt speziell zu begründen und auszuweisen.
5. Die Preiskalkulation von IT-Projekten und von Dienstleistungsaufträgen erfolgt in einer von der Gesellschaft hierfür errichteten Struktur. Diese Struktur erlaubt es, die erbrachten Dienste und Leistungen mit einem günstigen Preis-Leistungsverhältnis zu erbringen. Diese Kalkulation ist der Direktion der Abteilung Informationstechnik im Detail zugänglich und bildet die Grundlage für die Angebotslegung und damit für die darauffolgende

Beauftragung der SIAG durch die Abteilung Informationstechnik.

6. Wirken abkommandierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung an Projekten oder Dienstleistungsaufträgen mit, wird deren Arbeitsleistung mit in die Projektentgelte eingerechnet und über das Projekt verrechnet.

Artikel 3 IT-Services und IT-Betrieb

1. Der Betrieb der IT-Systeme und die Bereitstellung der notwendigen IT-Werkzeuge an die Landesverwaltung erfolgt in Form von IT-Services.
2. Die IT-Services werden durch die Sicherstellung des servicespezifischen Funktionsumfangs und der in der Beschreibung des IT-Service-Katalogs festgehaltenen Qualität und zu den dort festgelegten Entgelten erbracht.
3. Die Gesamtheit der an die Landesverwaltung auszuschüttenden IT-Services, gegliedert nach Service Area, sind im IT-Service-Katalog der SIAG aufgelistet und dort im Detail beschrieben. Der IT-Service-Katalog wird laufend aktualisiert und einmal im Jahr, vorzugsweise zu Beginn des Jahres, mit der Abteilung Informationstechnik einer Preisrevision unterzogen.
4. Im Jahr 2017 wird ein erster Block von IT-Services mit den im 1. Halbjahr 2017 festgelegten Preisen verrechnet, während für die verbleibenden Services der einzelnen Service Areas Entgelte festgelegt werden, die sich aus den in den letzten Jahren für diese Dienstleistungen durchschnittlich anfallenden Entgelte ergeben, die auf den in der SIAG entstandenen Personal- und Sachkosten basieren.
5. Die sog. „Shared Services“ sind die ersten IT-Services, die als einzelne Services ab 2017 bepreist werden müssen, während ab dem Jahr 2018 alle von der SIAG laut IT-Service-Katalog erbrachten IT-Services auf Basis der im IT-Service-Katalog festgelegten Preise verrechnet werden müssen.
6. Ab dem Jahr 2017 wird die Qualität aller IT-Services mit den im Servicekatalog definierten KPI (Key Performance Indicators) überwacht und gemessen.
7. Personalkosten, die bei der Erbringung der IT-Services durch die Mitarbeit von abkommandierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung entstehen, werden bei der Preisbildung der einzelnen Services analog zu den Kosten der Mitarbeiter der SIAG mit Handelsvertrag verrechnet.

Artikel 4 Abrechnungsmodalitäten

1. Die Autonome Provinz Bozen stellt der Südtiroler Informatik AG die Finanzmittel bereit, welche für die Erbringung der IT-Services laut IT-Service-Katalog und für die Abwicklung der beauftragten IT-Projekte sowie für die Dienstleistungsverträge erforderlich sind.
2. Die Abrechnung für die erbrachten IT-Services im Bereich IT-Infrastruktur und zur Aufrechterhaltung der verschiedenen Fachanwendungen für die Landesverwaltung erfolgt monatlich im Nachhinein auf der Grundlage der vereinbarten Entgelte soweit die vereinbarte Service-Qualität den Vorgaben im Servicekatalog entspricht. Pro Monat wird in diesem Fall Ende des jeweiligen Monats 1/12 des für das laufende Jahr vorgesehenen Entgeltes verrechnet.
3. IT-Services, die ‚paketweise‘ bestellt und bezogen werden können (etwa IT-Services im Bereich „Professional Services“), werden gemäß Nutzung zu den Konditionen verrechnet, wie sie im IT-Service-Katalog festgehalten sind. Die Services, die auf diese

Art verrechnet werden, sind im IT-Service-Katalog gesondert ausgewiesen. Diese ‚Pakete‘ werden abgerechnet, nachdem sie vollständig erbracht wurden.

4. Die Abrechnung der Projektstätigkeit erfolgt gemäß den im jeweiligen Projektauftrag festgelegten Modalitäten, also nach erfolgreicher Abnahme der erreichten Meilensteine durch die für die Lieferung der angestrebten IT-Lösung verantwortlichen Vertreter der Nutzer in Abstimmung mit dem zuständigen Demand-Manager der Abteilung Informationstechnik.
5. Die Abrechnung der Dienstleistungsaufträge erfolgt in einer einmaligen Liquidierung der geleisteten Arbeit nach Abnahme der Lieferung durch den verantwortlichen Vertreter der Nutzer in Abstimmung mit dem zuständigen Demand-Manager der Abteilung Informationstechnik.
6. Die Rechnungen werden der Abteilung 9 Informationstechnik in der mit dieser vereinbarten Form zur Liquidierung vorgelegt.

Artikel 5

Rückvergütung der Personalkosten der abkommandierten Mitarbeiter

1. Auf das gesamte abkommandierte Landespersonal wird weiterhin die Personaldienstordnung der Landesverwaltung und die Entlohnung, welche für die Landesbediensteten von der Gesetzgebung und von den Arbeitskollektivverträgen vorgesehen sind, angewandt, einschließlich aller Lohnzusatzelemente abgesehen von den unterschiedlichen günstigeren Bestimmungen, soweit solche von Abkommen zwischen den Parteien gesondert geregelt werden. Die SIAG kann, in Bezug auf die bekleidete Funktion und aufgrund des Erreichens von bestimmten quantitativen oder qualitativen Zielen, die Zuerkennung von zusätzlichen Prämien oder von Zusatzvergütungen für das abkommandierte Landespersonal vorsehen.
2. Die Landesverwaltung streckt laut Art. 42, Absatz 3, des Dekretes des Landeshauptmanns Nr. 22 vom 2/9/2013 Lohnkosten, Zusatzentlohnungen, Sozialabgaben und Steuern der abkommandierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor. Zudem werden diesen Mitarbeitern auf Entscheid der SIAG und nach entsprechender Mitteilung an das Gehaltsamt über ihren Lohnstreifen die zugelassenen speziellen Zusatzentlohnungen ausbezahlt. Die SIAG erstattet der Landesverwaltung im Gegenzug diese von der Landesverwaltung ausgelegten Kosten laut Art. 42, Absatz 4, des Dekretes des Landeshauptmanns Nr. 22 vom 2/9/2013 gegen Vorlage der entsprechenden Unterlagen zurück.
3. Die definitive Abrechnung der gesamten, im jeweiligen Jahr getätigten Ausgaben für das abkommandierte Landespersonal erfolgt nach Jahresabschluss.

Artikel 6

Vertragsstrafen (Pönaen)

1. IT-Projekte

Für verspätet erbrachte Leistungen, welche Gegenstand dieses Dienstvertrages sind, wird pro Tag Verspätung eine Verwaltungsstrafe von 0,3‰ des Vertragswertes angewandt. Die verhängten Vertragsstrafen dürfen insgesamt 10 % des Vertragswertes nicht überschreiten. In den jeweiligen Projektaufträgen können in gegenseitiger Absprache für einzelne Projekte spezielle Vertragsstrafen festgeschrieben werden. Auch dem Auftraggeber können Vertragsstrafen angelastet werden, falls diesem Verletzungen der Vereinbarung anzulasten sind.

2. IT-Services

Grundlage für die Vertragsstrafen zu IT-Services bilden die im Servicekatalog festgelegten SLAs (Service Level Agreement). Dort sind auch die Vertragsstrafen festgehalten, die bei Nichteinhaltung der vereinbarten Qualitätsmerkmale anfallen.

Artikel 7 Monitoring - PMO

1. Das laufende Monitoring der Projekte wird über das PMO der SIAG mit hierfür geeigneten Tools in digitaler Form sichergestellt. Die Demand-Manager der Abteilung Informationstechnik erhalten über das SPPM (Service & Project Portfolio Management), das im Amt 9.1 angesiedelt ist, online-Zugang zu diesem Monitoring.
2. Zeichnen sich bei der Abwicklung von beauftragten Projekten oder Dienstleistungsverträgen zeitliche Verzögerungen oder Mehrausgaben von Aufträgen ab, so sind diese der Direktorin bzw. dem Direktor der Abteilung Informationstechnik umgehend mitzuteilen.
3. Zeitliche Verzögerungen müssen von der Projektleitung begründet werden und führen zu einer Neudefinition des Zeitplans, der von der Direktion der Abteilung Informationstechnik genehmigt werden muss.
4. Mehrkosten bzw. mit dem Kunden nicht kompatible Zeitverzögerungen können allein durch einen Change des Projektes behoben werden, den die Projektleitung auszuarbeiten und der Abteilungsdirektion der Abteilung Informationstechnik zur Genehmigung vorzulegen hat.
5. Changes geringeren Ausmaßes werden durch die Abteilungsdirektion der Abteilung Informationstechnik genehmigt, übersteigen die Mehrausgaben und/oder der zeitliche Aufwand hingegen mehr als 10 % des ursprünglich vereinbarten Wertes, so muss die Genehmigung durch den Ressortdirektor bzw. die Ressortdirektorin eingeholt werden. Werden die jeweiligen Genehmigungen nicht erteilt, gehen die Mehrkosten zu Lasten der SIAG bzw. werden die vorgesehenen Pönalen aktiviert.

Artikel 8 Service Level Management

1. Die Qualität der IT-Services wird über die jeweiligen Service Level Agreements (SLAs) festgelegt, die zwischen der SIAG als Dienstleister und der Landesverwaltung als Auftraggeber im Vorfeld vereinbart und im Service-Katalog festgehalten werden. Diese SLAs setzen auf sogenannte KPIs (Key Performance Indicators), die Service für Service kontinuierlich überwacht und der Abteilung Informationstechnik in einer für die Bewertung der SLAs geeigneten Form zur Verfügung gestellt werden.

Artikel 9 Dauer und Gültigkeit

1. Der vorliegende Vertrag hat eine Laufzeit von einem Jahr und beginnt bei Unterzeichnung des Vertrages.

Bozen,

DER LANDESHAUPTMANN

Dr. Arno Kompatscher

DER VERWALTUNGSRATSPRÄSIDENT DER SÜDTIROLER INFORMATIK AG

Arch. Paolo Berlanda

CONTRATTO DI SERVIZIO

fra

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO (di seguito denominata Provincia), con sede e domicilio fiscale in Bolzano, Piazza Silvius Magnago 1, codice fiscale 00390090215, nella persona del suo legale rappresentante Presidente pro tempore della Provincia, dott. Arno Kompatscher, nato [REDACTED] autorizzato alla sottoscrizione del presente contratto in base a deliberazione della Giunta provinciale n. __, __/__/__

e

INFORMATICA ALTO ADIGE Spa (di seguito denominata SIAG), con sede e domicilio fiscale in Bolzano, Via Siemens, 29, codice fiscale 01468500218, capitale sociale sottoscritto e versato Euro 8.000.000,00, nella persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione pro tempore Arch. Paolo Berlanda, nato [REDACTED]

PREMESSO

che con delibera n. __, del __/__/__ è stato approvato l'accordo quadro, nel quale viene demandato al presente contratto di servizio la regolamentazione dei seguenti punti:

- Calcolo dei prezzi di servizi IT ed altre prestazioni,
- Dimensioni e monitoraggio delle prestazioni fornite,
- Modalità di rendicontazione e qualità della fornitura,
- Penali per il non rispetto di termini di fornitura e dei criteri di qualità,
- Rimborso dei costi per il personale in comando presso Informatica Alto Adige spa;

che a questo contratto di servizio è allegato il catalogo dei servizi IT di Informatica Alto Adige spa in una versione ridotta. Per questioni organizzative e di leggibilità i 334 servizi IT, che ad oggi SIAG eroga all'amministrazione provinciale, sono stati strutturati nel corso del 2016 all'interno del catalogo dei servizi IT in cosiddette Service Area. Ogni Service Area è gestita da un service manager di SIAG che ne è responsabile. Ogni servizio IT è associato a esattamente una Service Area e il relativo service manager ne è responsabile.

Articolo 1 Oggetto del contratto

1. Le premesse sono parte integrante ed essenziale del presente contratto. Il presente contratto di servizio disciplina:
 - i servizi IT che Informatica Alto Adige spa eroga nel 2017 nei confronti dell'Amministrazione provinciale in conformità alle premesse dell'accordo quadro e descrive la qualità con la quale la fornitura deve avvenire;
 - i progetti IT e le prestazioni di servizio;

- la remunerazione prevista di Informatica Alto Adige spa dei succitati servizi IT nonché il rimborso dei costi del personale dell'amministrazione provinciale in comando presso la Società;
- le modalità di rendicontazione;
- le penali contrattuali;
- la durata del contratto.

Articolo 2

Incarichi progettuali IT, incarichi di servizio

1. I progetti IT in carico a SIAG da svolgere durante l'anno sono stabiliti nel relativo programma annuale, approvato dalla Giunta provinciale su proposta della Ripartizione Informatica. Il programma annuale inoltre contiene il budget massimo per i progetti IT messo a disposizione dall'amministrazione provinciale.
2. Gli incarichi per i progetti IT del programma annuale e eventuali incarichi aggiuntivi sono perfezionati tramite lettera commerciale a SIAG da parte della Ripartizione Informatica. L'oggetto dell'incarico è fissato nel documento di incarico. I documenti di incarico contengono altresì un piano di massima di progetto, i criteri di qualità, la relativa tempistica per la fornitura, i corrispettivi massimi previsti e le modalità di collaudo e di fatturazione. Inoltre nella lettera d'incarico sono anche indicate le risorse di collaborazione da parte della Ripartizione Informatica e delle ripartizioni clienti. Con l'incarico la Ripartizione Informatica si impegna alla messa a disposizione di tale risorse. Inoltre nell'offerta sono da indicare le prestazioni a carico del committente e dei partner di progetto da esso gestiti, necessarie a garantire il successo del progetto e/o incarico.
3. Piccole commesse sono commissionate da parte della Ripartizione Informatica in cosiddetti incarichi di servizio. L'onere massimale non può superare in totale € 50.000. Nell'incarico deve essere descritta in modo chiaro la prestazione da erogare come anche il limite massimo dell'impegno di lavoro che può essere prestato. Tali commesse sono sempre rendicontate dopo il relativo collaudo della fornitura sulla base dell'impegno documentato di SIAG.
4. I costi di un progetto di sviluppo software che SIAG stessa realizza sono individuati tramite il metodo "Early & Quick Function Point". Il corrispettivo massimo in caso di acquisti sul mercato derivano da un'analisi di mercato. Altre prestazioni di lavoro di SIAG sono indicate o in percentuale sui corrispettivi di progetti (è il caso per esempio della gestione di progetto oppure i costi di approvvigionamento di soluzioni IT e per la gestione dei relativi contratti) oppure dei costi calcolati dei ruoli professionali di SIAG coinvolti nel progetto e dai costi per beni.
Un progetto IT può disporre di un margine massimale di rischio pari al 15% del budget. Questo budget e il suo ammontare espresso in percentuale deve essere specificamente motivato e esposto in ogni singolo progetto.
5. Il calcolo dei corrispettivi dei progetti IT e degli incarichi di servizio avviene in una struttura specificatamente istituita da SIAG. Questa struttura permette l'erogazione dei servizi con un rapporto prezzo-prestazione conveniente. Il calcolo dettagliato è accessibile alla direzione della Ripartizione Informatica e forma la base per relativa offerta da presentare alla Ripartizione Informatica e quindi anche per il successivo incarico di SIAG da parte della Ripartizione stessa.
6. Nel caso di una partecipazione al progetto o all'incarico di servizio di collaboratori e collaboratrici dell'amministrazione provinciale il loro contributo lavorativo è parte dei corrispettivi di progetto e vengono rendicontati tramite il progetto.

Articolo 3 Services IT e gestione IT

1. La gestione dei sistemi IT e la messa a disposizione all'Amministrazione provinciale degli strumenti IT necessari avviene tramite l'erogazione di servizi IT.
2. I servizi IT sono erogati garantendo le funzionalità specifiche del servizio e la qualità definita nella descrizione del catalogo dei servizi e per i corrispettivi in esso fissati. Tutti i servizi da erogare all'Amministrazione provinciale sono contenuti e descritti dettagliatamente nel catalogo dei servizi IT.
3. Tutti i servizi IT erogati all'Amministrazione provinciale sono elencati nel catalogo e suddivisi in Service Area e descritti dettagliatamente. Il catalogo dei servizi è aggiornato costantemente ed è soggetto a una revisione a inizio anno dei costi in accordo con la Ripartizione Informatica.
4. Nel 2017 sarà rendicontato un primo blocco di servizi IT con prezzi prestabiliti nella prima metà dell'anno 2017, mentre per i servizi rimanenti i corrispettivi delle singole Service Area sono stabiliti in base alla media dei costi degli anni precedenti per queste prestazioni, corrispettivi basati su costi del personale e costi per i beni.
5. I cosiddetti „Shared Services“ saranno i primi servizi che dovranno essere computati come singoli servizi a partire dal 2017, mentre dal 2018 tutti i servizi erogati da SIAG all'amministrazione provinciale dovranno essere rendicontati sulla base dei prezzi pattuiti nel catalogo dei servizi.
6. Dal 2017 la qualità di tutti i servizi IT sarà misurata e monitorata secondo le KPI (Key Performance Indicators) definite nel catalogo dei servizi.
7. Costi del personale per l'erogazione di Servizi IT prodotti da personale dell'amministrazione provinciale comandato sono considerati nella definizione dei prezzi dei singoli servizi in modo analogo ai collaboratori SIAG con contratto commercio.

Articolo 4 Modalità di rendicontazione

1. La Provincia Autonoma di Bolzano mette a disposizione ad Informatica Alto Adige i mezzi finanziari che sono necessari per la fornitura dei servizi IT come da catalogo dei servizi IT e per lo svolgimento dei progetti IT, nonché degli incarichi di servizio assegnati.
2. La rendicontazione dei servizi IT erogati riguardanti l'infrastruttura IT e per il mantenimento dei vari applicativi specifici dell'amministrazione provinciale avviene mensilmente a posteriori su base dei corrispettivi pattuiti, a condizione che sia stata raggiunta la qualità di servizio come descritta nel catalogo dei servizi IT. In questo caso per ogni mese a fine mese il corrispettivo è 1/12 del corrispettivo previsto per l'anno in corso.
3. Servizi IT richiesti e erogati in forma di pacchetto (per esempio servizi IT in ambiente professional Services) sono rendicontati secondo l'utilizzo alle condizioni stabilite nel catalogo dei servizi. I servizi rendicontati in tal modo sono evidenziati nel catalogo dei servizi. Questi pacchetti sono rendicontati soltanto alla loro completa conclusione.
4. La rendicontazione delle attività di progetto avviene con le modalità stabilite nel rispettivo incarico di progetto, cioè dopo il collaudo positivo delle "milestones" effettuato dal rappresentante responsabile degli utenti delle rispettive soluzioni IT con supporto del Demand Manager competente della Ripartizione Informatica.
5. La rendicontazione degli incarichi di servizio avviene tramite una unica liquidazione del lavoro prestato dopo il collaudo della fornitura da parte del rappresentante degli utenti finali responsabile in accordo con il Demand Manager competente della Ripartizione Informatica.
6. Le fatture sono da presentare per la liquidazione alla Ripartizione Informatica come da accordo con la Ripartizione.

Articolo 5

Rimborso dei costi del personale comandato

1. Per tutto il personale comandato si applicano l'ordinamento disciplinare dell'amministrazione provinciale e le regole per la retribuzione previste per i dipendenti dell'amministrazione provinciale dalla normativa e dai contratti collettivi, inclusi tutti gli emolumenti retributivi accessori, eccetto disposizioni diverse più convenienti se regolate con accordi fra le parti. SIAG può in base alla funzione ricoperta e in base al raggiungimento qualitativo o quantitativo di obiettivi, prevedere ulteriori premi o remunerazioni del personale comandato.
2. L'amministrazione provinciale anticipa secondo l'art. 42, comma 3 del decreto nr. 22 del 02/09/2013 del Presidente della Giunta la retribuzione, emolumenti retributivi accessori, contributi previdenziali e tasse del personale provinciale comandato. Inoltre, su decisione di SIAG, al personale sono erogati tramite busta paga previa relativa comunicazione all'ufficio stipendi gli emolumenti retributivi accessori specifici ammessi. SIAG rimborsa all'amministrazione provinciale la spesa complessiva, anticipata dall'amministrazione in base all'art. 42, comma 3 del decreto nr. 22 del 02/09/2013 del Presidente della Giunta a fronte della presentazione della relativa documentazione.
3. Il rendiconto definitivo del totale complessivo dei costi del personale annuale avviene a fine anno contabile.

Articolo 6

Penali contrattuali

1. **Progetti IT**
Per prestazioni erogate con ritardo, che sono oggetto del presente contratto di servizio, viene applicata una penale di 0,3% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo. Le penali contrattuali non possono superare il 10% dell'importo contrattuale. Nei rispettivi incarichi di progetto possono essere pattuite e fissate, in accordo fra le parti, penali contrattuali specifiche. Le penali contrattuali possono essere imputate anche al committente, se la violazione dell'accordo è a esso imputabile.
2. **Servizi IT**
La base delle penali per i servizi IT sono gli SLA (Service Level Agreement) stabiliti nel catalogo dei servizi. In esso sono anche fissate le penali contrattuali che sono applicate quando non sono rispettati i livelli di qualità.

Articolo 7

Monitoring – PMO

1. Il monitoraggio continuativo dei progetti è garantito in forma digitale da parte del PMO di SIAG con strumenti adeguati. I Demand Manager della Ripartizione Informatica hanno accesso online a questo monitoraggio tramite SPPM (Service & Project Portfolio Management) dell'ufficio 9.1.
2. Ritardi o aumenti di costi emersi durante lo svolgimento di progetti o di incarichi di servizio devono essere portati immediatamente a conoscenza della direttrice o del direttore della Ripartizione Informatica.
3. Ritardi devono essere motivati dal gestore di progetto e portano a una nuova definizione delle tempistiche di progetto che deve essere approvato dalla Ripartizione Informatica.

4. Aumenti di costi e ritardi non accettabili dalle ripartizioni cliente possono essere risolti soltanto tramite un cambiamento di progetto stesso elaborato dal gestore di progetto e da sottoporre per l'approvazione alla direzione della Ripartizione Informatica.
5. Cambiamenti di piccola entità sono approvati dalla direzione della Ripartizione Informatica. L'approvazione è invece a carico della direttrice o del direttore di dipartimento competente nel caso l'aumento dei costi e/o dei tempi superi il 10% del valore concordato originariamente. In caso di non approvazione i costi aggiuntivi sono a carico di SIAG ovvero si applicano le penali previste.

Articolo 8 **Service Level Management**

1. La qualità dei servizi IT è definita tramite i relativi SLA concordati in precedenza tra SIAG come prestatore di servizio e l'amministrazione provinciale e sono fissati nel catalogo dei servizi. Queste SLA si basano sui cosiddetti KPI (Key Performance Indicators) monitorati in modo continuativo servizio per servizio e sottoposti alla Ripartizione Informatica in tale forma da permetterle una valutazione effettiva.

Articolo 9 **Durata e validità**

1. Il presente contratto ha una durata di un anno e produce i suoi effetti a decorrere dalla sua sottoscrizione.

Bolzano,

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA
Dott. Arno Kompatscher

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Arch. Paolo Berlanda

Sichtvermerke i. S. d. Art. 13 L.G. 17/93
über die fachliche, verwaltungsgemäße
und buchhalterische Verantwortung

Visti ai sensi dell'art. 13 L.P. 17/93
sulla responsabilità tecnica,
amministrativa e contabile

Der Amtsdirektor

Il Direttore d'ufficio

Der Abteilungsdirektor 07/06/2017 15:35:03
POEHL KURT FERDINAND

Il Direttore di ripartizione

Laufendes Haushaltsjahr

Esercizio corrente

La presente delibera non dà luogo a
impegno di spesa.
Dieser Beschluss beinhaltet keine
Zweckbindung

zweckgebunden

impegnato

als Einnahmen
ermittelt

accertato
in entrata

auf Kapitel

sul capitolo

Vorgang

operazione

Der Direktor des Amtes für Ausgaben 08/06/2017 15:24:49
NATALE STEFANO

Il direttore dell'Ufficio spese

Der Direktor des Amtes für Einnahmen

Il direttore dell'Ufficio entrate

Diese Abschrift
entspricht dem Original

Per copia
conforme all'originale

Datum / Unterschrift

data / firma

Abschrift ausgestellt für

Copia rilasciata a



Der Landeshauptmannstellvertreter
Il Vice-Presidente della Provincia

TOMMASINI CHRISTIAN

13/06/2017

Der Generalsekretär
Il Segretario Generale

MAGNAGO EROS

13/06/2017

Es wird bestätigt, dass diese analoge Ausfertigung, bestehend - ohne diese Seite - aus 16 Seiten, mit dem digitalen Original identisch ist, das die Landesverwaltung nach den geltenden Bestimmungen erstellt, aufbewahrt, und mit digitalen Unterschriften versehen hat, deren Zertifikate auf folgende Personen lauten:

nome e cognome: Christian Tommasini

Si attesta che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue parti al documento informatico originale da cui è tratta, costituito da 16 pagine, esclusa la presente. Il documento originale, predisposto e conservato a norma di legge presso l'Amministrazione provinciale, è stato sottoscritto con firme digitali, i cui certificati sono intestati a:

nome e cognome: Eros Magnago

Die Landesverwaltung hat bei der Entgegennahme des digitalen Dokuments die Gültigkeit der Zertifikate überprüft und sie im Sinne der geltenden Bestimmungen aufbewahrt.

Ausstellungsdatum

13/06/2017

Diese Ausfertigung entspricht dem Original

L'Amministrazione provinciale ha verificato in sede di acquisizione del documento digitale la validità dei certificati qualificati di sottoscrizione e li ha conservati a norma di legge.

Data di emanazione

Per copia conforme all'originale

Datum/Unterschrift

Data/firma