

**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 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**, 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** 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 in den Abteilungen und in den Schulsekretariaten;
- Einbindung der Anwendungen in ein integriertes Informations- und Informatiksystem für alle Dienste des Landes;
- Einbindung des Bürgers 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 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 31.12.2010

Die Abteilung Informationstechnik verfügt über **119 vollzeitäquivalente Stellen**, davon sind 113 besetzt. Von den acht Führungskräften und 113 Mitarbeitern verfügen 96 über eine Vollzeitstelle, 25 über eine Teilzeitstelle, davon 19 mit 75%, eine 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 del cittadino 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.);
- predisposizione 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 illustrate sono svolte dai collaboratori della Ripartizione con il supporto della società Informatica Alto Adige S.p.A. nonché di ditte esterne incaricate (manutenzione hardware, addestramento degli utenti, elaborazione di analisi e di programmi).

## Risorse - Situazione al 31.12.2010

La Ripartizione informatica dispone di **119 posti in organico a tempo pieno**, di cui 113 sono occupati. Degli 8 dirigenti e 113 collaboratori, 96 sono a tempo pieno, 25 a tempo parziale, di cui 19 al 75%, 1 al 60% e 5 al 50% dell'orario settimanale.

Acht Mitarbeiter haben einen Führungsauftrag (ein Abteilungsdirektor, sechs Amtsdirektoren und ein geschäftsführender Amtsdirektor), sechs Mitarbeiter sind zu stellvertretenden Amtsdirektoren ernannt, zwölf Mitarbeiter sind mit Koordinationsaufgaben betraut.

Die Gliederung der Mitarbeiter nach Berufsbildern aufgrund der tatsächlich wahrgenommenen Aufgaben (ohne die acht Führungskräfte, d. h. insgesamt 113 Mitarbeiter) ergibt folgendes Bild:

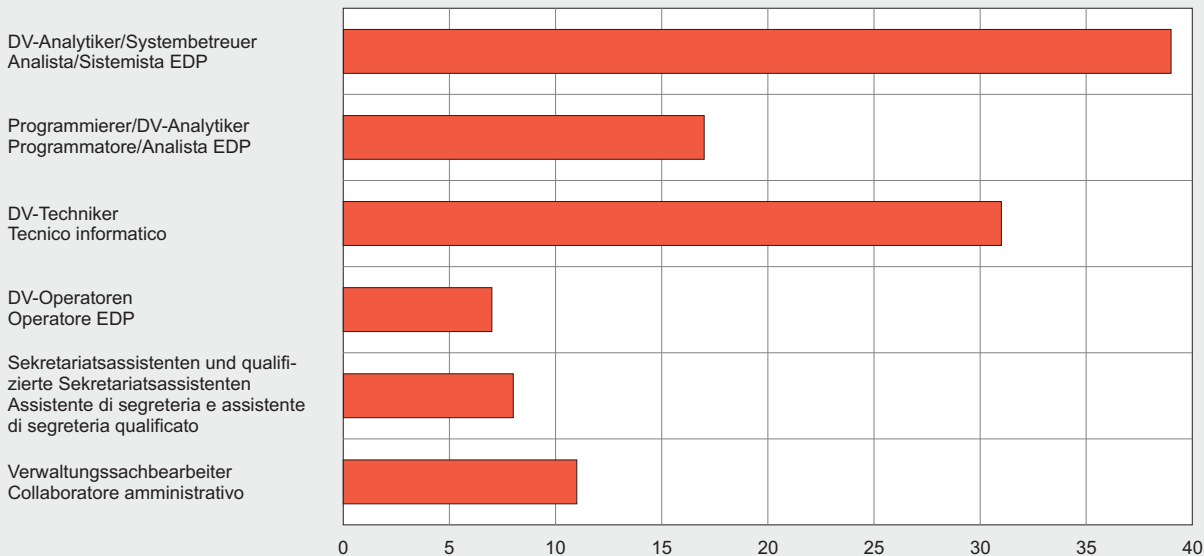
Otto collaboratori hanno un incarico dirigenziale (un Direttore di Ripartizione, sei Direttori d'Ufficio e un Direttore d'Ufficio reggente), sei collaboratori sono stati nominati Sostituti direttori d'Ufficio, dodici collaboratori hanno un incarico di coordinamento.

Dalla suddivisione dei collaboratori per profili professionali sulla base dei compiti effettivamente svolti (senza gli 8 dirigenti, cioè 113 collaboratori) si evidenzia quanto segue:

	Angestellte Dipendenti	%	
DV-Analysierer/Systembetreuer	39	34,5	Analista/Sistemista EDP
Programmierer/DV-Analysierer	17	15,0	Programmatore/Analista EDP
DV-Techniker	31	27,4	Tecnico informatico
DV-Operatoren	7	6,2	Operatore EDP
<b>Informatiker insgesamt</b>	<b>94</b>	<b>83,2</b>	<b>Totale tecnici informatici</b>
Sekretariatsassistenten u. Qualifizierte S.-Assist.	8	7,1	Assistente di segreteria e assistente di segr. qual.
Verwaltungssachbearbeiter/Verwaltungsinspektor	11	9,7	Collaboratore e ispettore amministrativo/
<b>Verwaltungspersonal insgesamt</b>	<b>19</b>	<b>16,8</b>	<b>Totale amministrativi</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>TOTALE</b>

### Personal Abteilung 9 - 2010

#### Personale Ripartizione 9 - 2010



© astat 2011 - sr

**Bereitstellung von IT - Infrastruktur**

Am 31.12.2010 standen den Dienststellen der Landesverwaltung und den Schulsekretariaten folgende technische Mittel zur Verfügung:

	Verwaltung Amministratozione	Schulverwaltung Ammin. scolastica	Insgesamt Totale	
PC	4.668	1.732	6.400	PC
Notebooks	813	223	1.036	Notebooks
Drucker	2.542	1.258	3.800	Stampanti
Scanner	274	90	364	Scanner
Plotter	48	/	48	Plotter
Server	290	163	453	Server
Netzgeräte	512	237	749	Apparecchiature di rete
UPS	189	144	333	UPS
Andere Geräte	282	127	409	Altri apparecchi
<b>Insgesamt</b>	<b>9.618</b>	<b>3.974</b>	<b>13.592</b>	<b>Totale</b>

Jedem Mitarbeiter in der Zentralverwaltung und in den Verwaltungseinheiten im Schulbereich, der seine Aufgabe mit Hilfe eines informationstechnischen Gerätes zumindest teilweise abwickeln kann, steht ein PC zur Verfügung. Die Ausstattung dieser PC's ist:

- HP DC7800 CMT: CPU: INTEL Core 2 Duo - RAM: 2 GB;
- Fujitsu-Siemens Scenico P320: CPU: AMD Athlon - RAM: 512 MB;
- nahezu jeder PC ist vernetzt.

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

Neben den Ein- und Ausgabegeräten betreuen die 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 13.592 Geräte.**

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

**Messa a disposizione di infrastruttura IT**

In data 31.12.2010 la dotazione tecnica dei servizi dell'Amministrazione provinciale e delle segreterie scolastiche è stata la seguente:

Ciascun collaboratore dell'Amministrazione centrale e delle unità amministrative del settore scolastico, che almeno parzialmente può svolgere 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: 512 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, 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. 13.592 apparecchiature informatiche.**

Buona 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, ARCH-VIEW, und MAPOBJECT für das geografische Informationssystem;
- SAS, SPSS, QCLICKVIEW und Excel für statistische Auswertungen (Query und Reporting);
- WINDOWS XP, WINDOWS NT, Windows 2000 und Windows 2003, UNIX, OS/400 und Linux als Betriebssysteme.

## 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<sup>(1)</sup> der Landesverwaltung sowie der Verwaltungseinheiten im Schulbereich - insgesamt 123 Schuldirektionen und zwölf Kindertagesstätten. Insgesamt handelt es sich um rund 4.500 Mitarbeiter in den Landesämtern und circa 1.500 Mitarbeiter in den Verwaltungseinheiten im Schulbereich.

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 betreut.

## Messa a disposizione e amministrazione di software

L'Amministrazione provinciale ricorre alle 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, ARCH-VIEW e MAPOBJECT per il sistema informativo geografico;
- SAS, SPSS, QCLICKVIEW 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.

## Clienti

La Ripartizione informatica supporta gli utenti, gli applicativi nonché la dotazione di apparecchi informatici dei membri della Giunta provinciale, della Direzione generale, del Nucleo di valutazione, delle Direzioni di dipartimento, delle 42 Ripartizioni<sup>(1)</sup> dell'Amministrazione provinciale delle unità amministrative del settore scolastico - complessivamente 123 direzioni scolastiche e 12 direzioni delle scuole materne. Complessivamente si contano circa 4.500 collaboratori negli Uffici provinciali e circa 1.500 collaboratori nelle unità amministrative del settore scolastico.

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.

<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 le ha fornito servizi nell'ambito di amministrazione documenti, posta elettronica e Inter-/Intranet.

**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 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;
- die Bereitstellung von Geräten;
- die Betreuung und Unterstützung der Anwender;
- die Systembetreuung und die Betreuung der Netze;

**I principali strumenti per l'espletamento 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 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 delle diverse Ripartizioni nelle decisioni concernenti l'impiego di mezzi informatici nelle rispettive Ripartizioni;
- la garanzia del transfer di conoscenze tecniche dall'informatico all'utente, affinché quest'ultimo sappia 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;
- il controllo di nuovo hardware e software sulla compatibilità col sistema informatico della Provincia.

**Prestazioni fornite**

Le principali prestazioni fornite dalla Ripartizione, riguardanti circa due terzi del lavoro complessivo svolto dagli informatici, sono state:

- la manutenzione e l'ampliamento dei programmi applicativi e delle banche dati in uso;
- la predisposizione di apparecchiature;
- l'assistenza e il supporto agli utenti;
- l'assistenza al sistema e il supporto alle reti;

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

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 (smart card) ausgestattete Karte, die es dem Bürger ermöglicht, telematisch auf die Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung der Provinz Bozen zuzugreifen.  
Die GK-BKS ist Gesundheitskarte, Europäische Krankenversicherungskarte und Steuernummer: eine einzige digitale Identität, geschützt und vertraulich, Garantie für einen persönlichen Zugang zu den Online-Diensten.  
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 dafür persönlich zum jeweilig zuständigen Büro begeben zu müssen;
- Aktivierung eines Call Centers mit grüner Nummer (800 816 836) und Bereitstellung einer eigenen Homepage für die Bürgerkarte:  
<http://www.provincia.bz.it/cartaservizi>;
- 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 Bürgern und Betrieben zur Verfügung gestellt;

- 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)) è possibile un punto d'ingresso centrale ai servizi e-government offerti attraverso internet dalla pubblica amministrazione.

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

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 al cittadino di accedere per via telematica ai servizi della Pubblica Amministrazione della Provincia di Bolzano.  
  
La TS-CPS è tessera sanitaria, tessera europea di assicurazione malattia e codice fiscale: un'unica identità digitale, protetta e riservata, a garanzia di un accesso personalizzato ai servizi online.  
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 doversi più recare di persona presso l'ufficio competente;
- Attivazione di un Call Center con numero verde (800 816 836) e di un sito per la Carta Provinciale dei Servizi:  
<http://www.provinz.bz.it/buergerkarte>;
- 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 imprese attraverso il portale della viabilità;

- Südtiroler Arbeitsbörse;
- Stipendienansuchen;
- Online Wahlergebnisse;
- Kurssuche mit Online-Anmeldung;
- E-Learning Plattform Copernicus;
- Wohnbauförderung mit Online-Berechnung;
  
- Wetter/Lawinen;
- Verkehrs-/Pollenflugbericht;
- Öffentliche Ausschreibungen;
- Landesgesetze;
- WebGIS-Dienste:
  - Bauleitpläne Online;
  - Landeskartographie;
  - Landesfachplan der Kommunikationsinfrastrukturen;
  - Landesplan für Gruben, Steinbrüche und Torfstiche;
  - Landschaftspläne Online.
  
- 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;
- 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](http://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.**
- Die neue Version des Bürgernetzes ist vom Landesrat für Informatik Roberto Bizzo in einer Pressekonzferenz vorgestellt worden. Das grafische Layout ist komplett erneuert worden, neue Abfrage-Möglichkeiten wurden hinzugefügt und der Servicekatalog ist integriert worden. Das neue Bürgernetz ist vollständiger, einfacher in der Bedienung und auf dem technologisch neuesten Stand.

### La Rete civica dell'Alto Adige

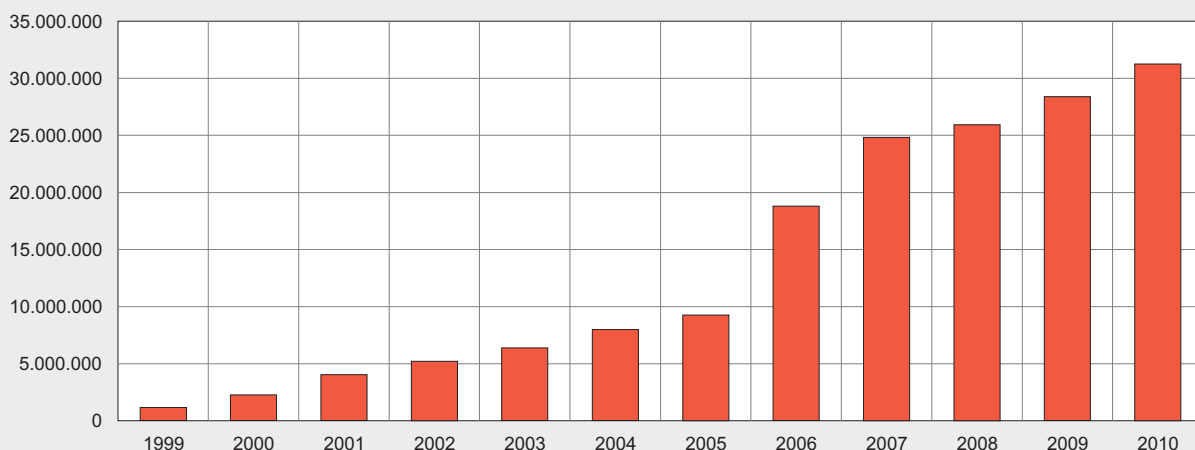
- La Rete civica dell'Alto Adige (gestita dalla Informatica Alto Adige - [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)) costituisce il sito web della Pubblica amministrazione dell'Alto Adige. Essa è utilizzata come piattaforma di comunicazione della pubblica amministrazione, sia da privati sia da imprese. Grazie alla sua ricchezza di informazioni e servizi la Rete **civica contribuisce in modo sostanziale alla riduzione della burocrazia.**
- La nuova versione della rete civica è stata presentata dall'assessore provinciale all'informatica Roberto Bizzo nel corso di una conferenza stampa. Il layout grafico è stato rinnovato completamente, inoltre sono state introdotte nuove possibilità di ricerca ed è stato introdotto il catalogo dei servizi. La nuova Rete civica è più completa, più semplice da consultare ed all'avanguardia dal punto di vista tecnologico.



Daten zur Nutzung des Bürgernetzes	Zugriffe seit 01.01.2010 bis 31.12.2010 Visite dal 01.01.2010 al 31.12.2010	Dati relativi alle visite alla Rete civica
Zugriffe auf das Bürgernetz	<b>31.242.684</b>	Accessi complessivi alla Rete civica
Dienste des Hydrografischen Amtes (Wetter - Lawinen - Klima)	16.504.196	Servizi dell'Ufficio idrografico (Meteo - valanghe - clima)
Landespresseamt	1.841.335	Ufficio stampa provinciale
Arbeitsbörse	1.045.627	Borsa Lavoro
Informationen zur Meldung von Arbeitsverhältnissen (Pronotel)	289.476	Informazioni sulle notifiche dei rapporti di lavoro (Pronotel)
Informationen zu Stipendien	150.000	Informazioni sulle borse di studio
Kartografischer Service	207.503	Servizio cartografico

### Anzahl der Besuche im Bürgernetz - 1999-2010

### Accessi alla Rete Civica - 1999-2010



© astat 2011 - 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. Die Aktivitäten im Jahr 2010 waren:

- Das Informationssystem LAFIS VET ist um den Bereich der Tierbewegungen der Ziegen und Schafe erweitert worden. Jetzt ist es möglich die Markierung, die Versteigerung, die Tierbewegungen und die Schlachtungen der Ziegen und

### 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 2010 sono state:

- Nel sistema informatico LAFIS VET è stata introdotta la gestione della movimentazione di ovini e caprini. Ora è possibile gestire la marcatura, le aste, la movimentazione e la macellazione degli ovini e caprini, con immediato aggiornamento

Schafe mit gleichzeitiger Ajournierung der Daten in der Nationalen Datenbank in Teramo zu verwalten. Weiters werden die Daten zum Gesundheitszustand der Tiere mittels einer Verbindung an das „Istituto Zooprofilattico delle 3 Venezie“ von Padova in Realzeit verwaltet;

- LafisVET: Verwaltung der Daten von 12.000 landwirtschaftlichen Betrieben mit 200.000 Tieren und 6.000 kontrollierten Betrieben pro Jahr;
- LAFIS-PSR: Wartung des Systems zur Beitragsverwaltung welches auf den Landwirtschaftlichen Flächen und deren Nutzung aufbaut;
- GeoLAFIS: Führung und Verwaltung der Daten von 358.400 Partizellen in Geolafis, der 11.000 Betriebe mit Grünflächen, 5.800 mit Viehbestand und 8.000 mit Obstbau;
- Landeszahlstelle: Die Software wurde wesentlich verbessert und zusätzliche Kontrollen sind eingebaut worden. Insgesamt wurden ca. 20.000 Anfragen für EU Förderungen behandelt sowie 50.000 Überweisungen zu insgesamt 74 Millionen Euro getätigt. Weiters wurde eine Anwendung entwickelt, welche die Übermittlung der Anfragen an die AGEA abwickelt.

### Bereitstellung von neuen Leistungen

- Die Verwaltung der Einnahmen (buchhalterische Festlegung der Einnahmen - ohne IVA Dienste) ist dezentralisiert worden. Mit der neuen IT Lösung haben die Landesämter nun die Möglichkeit, die Einnahmen, die ihren Kompetenzbereich betreffen, von der Festlegung bis zur Einzahlung selber zu verwalten.
- Integration des SAP Buchhaltungssystems der Landesverwaltung mit dem Standard - ePayment Prozess, der bereits in der SIAG implementiert und im Gemeindenverband im Einsatz ist (Grundsatz **der Wiederverwendung**).
- Die Buchhaltung mit SAP ist in 25 Berufsschulen eingeführt worden, so wie dies mit der Regelung die mit Dekret Nr. 25 vom 07.07.2010 genehmigt worden ist, vorgesehen ist.
- Die „Landmaus“ ist seit Mai 2010 online. Die Seite soll eine Hilfestellestellung 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 670 Tipps und Tricks sowie 13 Videos auf der neuen Seite zu finden. Vom 1. Juni 2010 bis 31. Dezember 2010 wurde 30.819 mal auf die Seite geklickt, mit einem Durchschnitt von 144 Besuchen pro Tag.  
<http://www.provincia.bz.it/landmaus>

della Banca Dati Nazionale a Teramo. Inoltre vengono gestiti in tempo reale i dati dello stato sanitario dell'animale mediante un collegamento con l'"Istituto Zooprofilattico delle 3 Venezie" di Padova;

- LafisVET: gestione dei dati di più di 12.000 aziende con 200.000 animali e 6.000 aziende controllate all'anno;
- LAFIS-PSR: manutenzione del sistema di raccolta domande di contributo basato sulle superfici agricole e sulla loro successiva utilizzo;
- GeoLAFIS: gestione ed amministrazione dei dati di 358.400 particelle in Geolafis, per 11.000 Aziende con verde agricolo, 5.800 con bestiame, 8.000 frutticole;
- 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 50.000 versamenti per 74 milioni di euro di sovvenzioni. Inoltre è stato sviluppato un apposito software che provvede all'invio delle domande ad AGEA.

### Predisposizione di nuovi servizi

- La gestione delle entrate (accertamenti contabili di entrata - escluso servizi in IVA) è stata decentrata. Con la nuova soluzione IT ora è possibile che i singoli uffici provinciali gestiscono le entrate di loro competenza dal momento di accertamento fino all'incasso.
- Integrazione del sistema contabile SAP dell'Amministrazione provinciale con il processo di ePayment standard già implementato dalla SIAG e già utilizzato dal consorzio Comuni (**Concetto di riuso**).
- La contabilità finanziaria in SAP è stata implementata in 25 scuole professionali secondo quanto stabilito nel regolamento approvato con decreto n. 25 del 07.07.2010.
- La "Landmaus" è online da maggio 2010. Il sito è un aiuto sia per i dipendenti provinciali che per i cittadini nell'ambito office, Windows XP, Internet, sistema operativo, Visual Basic for Applications, Open Office e Hardware. In totale si trovano 670 consigli e aiuti ed 13 video sul nuovo sito. Dall'1 giugno 2010 fino al 31 dicembre 2010, 30.819 persone hanno visitato il sito, con una media di 144 visite al giorno.  
<http://www.provincia.bz.it/landmaus>

- Der Digitale Katalog der Kulturgüter Südtirols (KKS Portal) ist 2010 realisiert worden. Das neue Portal umfasst bereits über 110.000 Kulturgüter und kann unter der Adresse [www.provinz.bz.it/katalog-kulturgueter](http://www.provinz.bz.it/katalog-kulturgueter) durchge-  
stöbert werden.
- SIFE: Ankauf und Einführung eines Informationssystems zur Verwaltung der EU Beitragsprogramme. Gemäß dem **Grundsatz der „Wiederverwendung“** ist ein Produkt ausgewählt worden, das bereits in öffentlichen Verwaltungen im Einsatz ist.
- Bollini: Entwicklung und Aktivierung einer neuen 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.
- Gärten von Trauttmansdorff: Verwaltung des gesamten Pflanzenbestandes der Gärten von Trauttmansdorff, vom Einkauf über die Pflanzung mit Beschilderung bis hin zur Rodung, mit geographischer Standortserfassung. Es ist geplant, die wichtigsten Pflanzenarten übers Internet für die Bürger zur Verfügung zu stellen (z.B. Blütenkalender).
- WG\_Edit: Definition und Implementierung einer Open Lösung zum editieren der Daten im Bereich der Staatsstraßen.
- Il nuovo catalogo dei beni culturali portale (KKS) è stato realizzato nel 2010. Il nuovo portale comprende già 110.000 oggetti culturali ed è consultabile attraverso la pagina [www.provincia.bz.it/catalogo-beniculturali](http://www.provincia.bz.it/catalogo-beniculturali).
- SIFE: acquisizione e implementazione di un sistema informativo per la gestione dei Programmi di contributi europei. Secondo il **concetto del "riuso"** è stato scelto un prodotto, che è già in uso presso le Pubbliche amministrazioni.
- Bollini: sviluppo e attivazione di un nuovo 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.
- Giardini Trauttmansdorff: gestione dell'intero patrimonio delle piante. Il sistema IT gestisce il ciclo di vita delle piante, partendo dall'acquisto all'impianto con etichetta fino all'estirpazione delle piante con localizzazione geografica delle stesse. È inoltre previsto di mettere in internet le specie di piante di maggiore interesse per il cittadino (ad esempio calendario di fioritura).
- WG\_Edit: definizione ed implementazione di una soluzione open per l'editing di dati stradali territoriali.

### Überarbeitung und Ergänzung bestehender Anwendungen

- Progetto Paramount: Sektor Geologie und Straßenbau: Die eigens für das Projekt VISO entwickelte Software, die das Inventar der Schutzbauten und gefährlichen Straßenabschnitte enthält, ist erweitert worden. Ziel des Projektes ist eine Erhebung und Bewertung der Gefahr, der Schadensanfälligkeit, des Risikos und der effektiven Funktionalität von Steinschlagschutzbauten entlang der Brennerstaatsstraße gemäß den Richtlinien, welche in Zusammenarbeit mit den zuständigen Ämtern der EU-Mitgliedsstaaten abgefasst worden sind. <http://www.paramount-project.eu/>
- Das WF\_INNOVA Projekt wurde realisiert um mittels einer eigenen Workflow Anwendung die Registrierung und Ermittlung der Anfragen 2010, welche an die Abteilung 34 im Zuge der Ausschreibung zu Gunsten von Unternehmen für die Realisierung von Projekten im industriellen Forschungsbereich übermittelt wurden, zu verwalten.

### Revisione ed integrazione di applicativi esistenti

- Progetto Paramount: Settori geologia e strade: il Software sviluppato per il Progetto VISO, che contiene l'inventario delle opere di protezione e valutazione della pericolosità sui tratti stradali, è stato ampliato. Scopo del progetto è il rilevamento e la valutazione del pericolo, della vulnerabilità, del rischio e dell'effettiva funzionalità delle opere di protezione contro la caduta massi lungo la strada statale del Brennero, secondo delle linee guida che verranno redatte in collaborazione con gli altri enti operanti nei paesi membri della comunità europea. <http://www.paramount-project.eu/>
- Il progetto WF\_INNOVA è stato realizzato per gestire tramite un applicativo workflow la registrazione e l'istruttoria delle domande 2010 raccolte dalla Ripartizione 34 nell'ambito del bando a favore di imprese per la realizzazione di progetti di ricerca industriale.

- 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.
- Abteilung 42 Museen: Es sind alle nötigen informationstechnischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen worden, damit die neue Abteilung 2010 operativ werden konnte.
- 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 Lehrer mit Staatsvertrag und der Rangordnungen.
- Integration aller Kindergärten Südtirols (einige Hundert) ins IT-System der Schulen über Internet. Auslieferung von bereits mit SW ausgestatteten Notebooks mit denen mittels Breitbandlinie auf Internet zugegriffen werden kann.
- 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.**
- Neuentwicklung und Führung der Anwendung „Ländlicher Entwicklungsplan“.
- Führung und Wartung der Basiskomponenten für eGovernment und LAFIS.
- 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.
- 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.
- Ripartizione 42 Musei: sono stati svolti tutti i lavori necessari per fornire il supporto informatico ed in parte organizzativo per l'avvio in operativo con il 2010 della nuova Ripartizione.
- NewGIS: definizione ed implementazione di una piattaforma territoriale modulare, basata su interfacce standardizzate.
- SIPS: gestione e amministrazione dei dati dei dipendenti della sanità.
- Statistiche: manutenzione e aggiornamento del sistema IT per tutte le statistiche e pubblicazioni dell'Astat.
- Unificazione dei dati anagrafici dei dipendenti provinciali, degli insegnanti con contratto statale e delle graduatorie.
- Integrazione di tutti gli asili dell'Alto Adige (qualche centinaio) nel sistema informativo delle scuole via Internet. Per questo è stato fornito un Notebook preinstallato, con il quale è possibile l'accesso ad internet mediante linea Broadband.
- 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.**
- Nuovo sviluppo e gestione per l'applicativo "piano sviluppo rurale".
- Gestione e manutenzione dei componenti di base per eGovernment e LAFIS.
- 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 le imprese dell'Alto Adige.
- Ampliamento e manutenzione del Geo-Webbrowser.

- Wartung von Infoschool für alle Staatsschulen in Südtirol.
- Aktualisierung der Software Intelliflow zur Verwaltung der Beauftragungen der Lehrer der deutschen Berufsschulen.

### Gesetzlich vorgeschriebene elektronische Dienste

- Im Jahr 2010 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) haben begonnen.
- Erstellung der CUD für die Landesangestellten, die staatlichen Lehrer, die Assessoren und die Landesregierung; insgesamt 33.700 CUD (zusätzlich Modell 770).
- Das Informationssystem der Schulen wird laufend an die gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben der Schulen angepasst.
- Entwicklung einer Schnittstelle für Informationstechnische Anwendungen zur Protokollierung im Einheitsregister der Provinz.
- 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.
- Migration der Datenlinien der Verwaltung der Schulen auf SPC Linien.

### Service Management

- Der Service Management Dienst besteht aus den Dienstleistungen des Call Centers, des Help Desks und dem Wartungsservice.
- Der Dienst steht den 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 2010 wurden **21.333** Kundenanrufe entgegengenommen, die in Folge zur Eröffnung von **14.442** Tickets führten. Dies führte zu 2.818 Wartungseingriffen und davon 230 Eingriffe auf den Servern.

- Manutenzione di Infoschool per tutte le scuole a carattere statale in Alto Adige.
- Aggiornamento di Intelliflow, software per la gestione delle missioni degli insegnanti dalle scuole professionali di lingua tedesca.

### Servizi elettronici disposti per legge

- Nel 2010 si sono dovuti introdurre numerosi adeguamenti normativi nel sistema IT del settore personale (Trasmissione E-Mens, DMA, PRONOTEL2 e INAIL).
- INSPIRE: inizio dei lavori previsti dal regolamento UE (regolamento 2007/2/UE del 14 marzo 2007) per la creazione di una infrastruttura di geodati.
- Produzione dei CUD per il personale provinciale, per i docenti statali, per gli assessori ed il consiglio provinciale, per un totale di 33.700 CUD (oltre al modello 770).
- Il sistema informativo delle scuole viene adeguato di continuo secondo le normative e esigenze amministrative interne delle scuole.
- Sviluppo di un interfaccia per applicativi informatici per protocollare nel registro unico della Provincia.
- 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.
- Migrazione linee dati della rete amministrativa delle scuole a linee SPC.

### 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 2010 sono entrate **21.333** chiamate di utenti che hanno approvato a **14.442** ticket. In conseguenza hanno portato a 2.818 interventi di manutenzione di cui 230 interventi sui server.

### Technologische Neuerungen

- 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).

### 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 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.

### Innovazioni tecnologiche

- Tutti i patch di sistema ed una parte del Software di applicazione vengono distribuite tramite il sistema centrale di Client Management. L'installazione del sistema operativo con il sistema sopra nominato viene attivato al momento.
- I lavori preparativi per l'attivazione del nuovo Data Center sono terminati (Infrastruttura in fase di completamento, componenti HW e SW sono state acquisite e già fornite).
- La fase di concezione del Progetto-ITIL è terminata. Ora inizia la fase di realizzazione pratica.
- I primi server virtuali sono in produzione. Questo concetto permette un risparmio notevole, ottimizzando i costi (corrente elettrica, manutenzione ecc.). Al momento ci sono ca. 100 server virtuali in produzione. Di questi 100 server circa 70 girano 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).

### Provvedimenti organizzativi

- Introduzione di ITIL: ITIL è un insieme completo di indicazioni e di linee guida per organizzare ed erogare al meglio ("bestpractice") 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.

## 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.
- Die zweite Phase des Projekts ist abgeschlossen. Templates für die Anfrage und Projektstart sind erstellt und werden angewandt. Das Projekthandbuch „Leitlinien für die Führung von Projekten in der Informatikabteilung“ ist geschrieben worden und befindet sich nun in der Phase der Umsetzung. Neue Projekte und Projektfortschrittsdokumente werden monatlich in die Datenbank „Projektportfolio“ eingegeben.
- Einsetzung einer Projektgruppe bestehend aus Mitarbeitern der Abteilung 9 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).
- 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 24,9 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.

## 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.
- La seconda fase del progetto è conclusa. I templates per la richiesta e l'avvio di progetto sono pronti e vengono utilizzati. Il manuale "linee guida per la gestione progetti nella Ripartizione Informatica" è stato scritto e si trova nella fase di applicazione. I nuovi progetti e gli stati di avanzamento dei progetti in corso vengono inseriti mensilmente nel database "portfolio progetti".
- Istituzione di un gruppo di progetto composto da collaboratori della Ripartizione 9 e del Politecnico di Milano per l'elaborazione di proposte sulla Governance dei sistemi IT nell'Amministrazione provinciale (gruppi di lavoro nel ambito Supply e Demand Management).
- 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 24,9 milioni di euro (quasi 20% di questo e previsto per la SIAG).

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.