

9 Informationstechnik Informatica

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

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

(Leitbild der Abteilung)

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

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

(Linee guida della Ripartizione)

Zielsetzung

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

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

Finalità

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

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

Aufgaben

Die Aufgabenstellung der Abteilung Informationstechnik umfasst folgende Bereiche:

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

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

Ressourcen - Stand am 31.12.2012

Die Abteilung Informationstechnik verfügt über **118⁽¹⁾ vollzeitäquivalente Stellen**. Von den 8 Führungskräften und 110 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen verfügen 85% über eine Vollzeitstelle und 15% über eine Teilzeitstelle.

Compiti

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

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

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

Risorse - Situazione al 31.12.2012

La Ripartizione informatica dispone di **118⁽¹⁾ posti in organico a tempo pieno**. Degli 8 dirigenti e 110 collaboratori e collaboratrici, 85% sono a tempo pieno e 15% a tempo parziale.

⁽¹⁾ Seit September 2012 sind die insgesamt 34 EDV-Techniker der Schulen in die Abteilung Informationstechnik gewechselt. Da settembre 2012 i 34 tecnici informatici delle scuole fanno parte della Ripartizione Informatica.

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

Die insgesamt 110 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (ohne die acht Führungskräfte), sind in folgende Berufsbilder eingestuft:

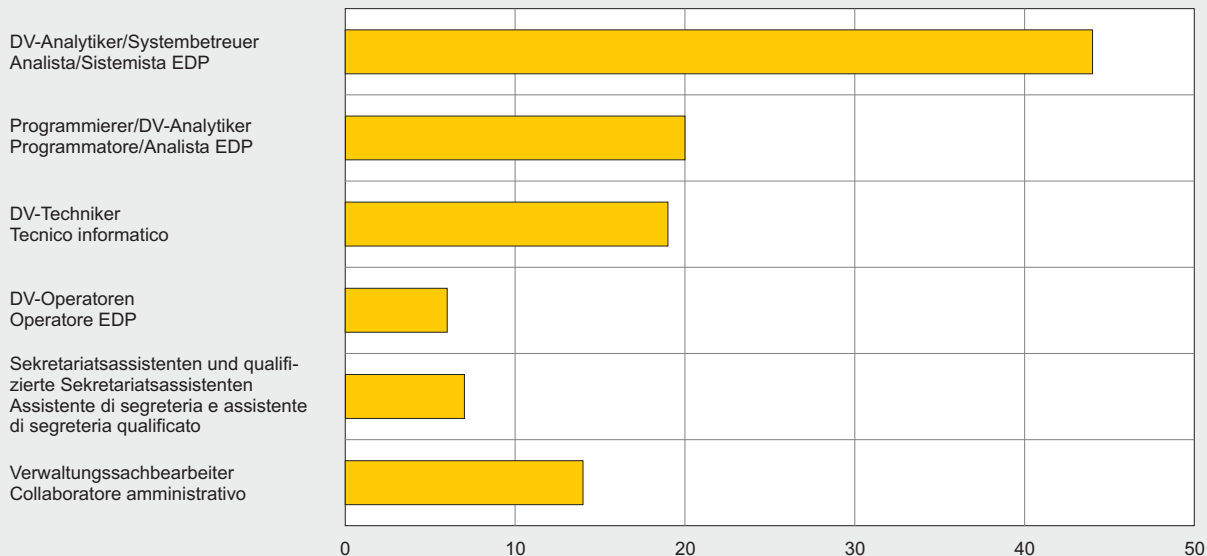
Otto collaboratori e collaboratrici hanno un incarico dirigenziale (un Direttore di Ripartizione, sei Direttori e Direttrici d'Ufficio e una Direttrice d'Ufficio reggente), sei sono stati nominati sostituti direttori d'ufficio, dodici hanno un incarico di coordinamento.

I 110 collaboratori e collaboratrici (senza gli 8 dirigenti) sono così inquadrati nei seguenti profili professionali:

	Angestellte Dipendenti	%	
DV-Analysierer/Systembetreuer	44	40,00	Analista/Sistemista EDP
Programmierer/DV-Analysierer	20	18,18	Programmatore/Analista EDP
DV-Techniker	19	17,27	Tecnico informatico
DV-Operatoren	6	5,45	Operatore EDP
Informatiker insgesamt	89	80,90	Totale tecnici informatici
Sekretariatsassistenten u. Qualifizierte S.-Assist.	7	6,36	Assistente di segreteria e assistente di segr. qual.
Verwaltungssachbearbeiter/Verwaltungsinspektor	14	12,73	Collaboratore e ispettore amministrativo
Verwaltungspersonal insgesamt	21	19,09	Totale amministrativi
INSGESAMT	110	100	TOTALE

Personal Abteilung 9 - 2012

Personale Ripartizione 9 - 2012



© astat 2013 - sr

Bereitstellung von IT-Infrastruktur

Am 31.12.2012 standen den Dienststellen der Landesverwaltung und den Schulsekretariaten folgende technische Mittel zur Verfügung:

	Verwaltung Amministrazione	Schulverwaltung Ammin. scolastica	Insgesamt Totale	
PC	4.505	1.625	6.130	PC
Notebooks	895	279	1.174	Notebooks
Drucker	2.247	987	3.234	Stampanti
Scanner	275	84	359	Scanner
Plotter	47	/	47	Plotter
Server	343	137	480	Server
Netzgeräte	547	253	800	Apparecchiature di rete
UPS	190	140	330	UPS
Andere Geräte	251	158	409	Altri apparecchi
Insgesamt	9.300	3.663	13.233	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 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: 1500 MB;
- nahezu jeder PC ist vernetzt.

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

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

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

Kurz: Die Abteilung Informationstechnik betreut rund 13.233 Geräte.

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

Messa a disposizione di infrastruttura IT

In data 31.12.2012 la dotazione tecnica dei servizi dell'Amministrazione provinciale e delle segreterie scolastiche era la seguente:

Ogni collaboratore e collaboratrice dell'Amministrazione centrale e delle unità amministrative del settore scolastico che può svolgere, 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, i collaboratori e le collaboratrici della Ripartizione informatica gestiscono:

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

In breve: la Ripartizione informatica supporta 13.233 apparecchiature informatiche.

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 sono a carico della Ripartizione Informatica.

Kunden

Die Abteilung Informationstechnik betreut die Anwender, die Anwendungen und die Geräteausrüstung 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 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Landesämtern und 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 4.500 collaboratori e collaboratrici negli Uffici provinciali e 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'amministra-

zione documenti, posta elettronica e Inter-/Intranet.

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

Wesentliche Instrumente für die Abwicklung dieser Aufgaben sind:

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

Erbrachte Leistungen

Die Schwerpunkte der Leistungen, welche 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 dei collaboratori e delle collaboratrici della Ripartizione informatica, al fine di mantenere il livello tecnologico raggiunto e di stare al passo con il rapido sviluppo dell'informatica e della telematica;
- il coinvolgimento dei dirigenti e delle dirigenti delle diverse Ripartizioni nelle decisioni concernenti l'impiego di mezzi informatici nelle rispettive Ripartizioni;
- la garanzia del transfer di conoscenze tecniche dagli informatici agli utenti, affinché questi siano in grado di sfruttare al meglio le potenzialità dei programmi utilizzati senza dover ricorrere a supporti esterni;
- la creazione e l'ulteriore sviluppo di una buona gestione di progetto all'interno della Ripartizione informatica, per conseguire uno sviluppo ottimale dei vari progetti ed il puntuale aggiornamento dei programmi in uso;
- l'integrazione dei diversi applicativi in un unico sistema informativo ed il supporto delle decisioni strategiche dei dirigenti e delle dirigenti;
- la verifica della compatibilità di hardware e software con il sistema informatico della Provincia.

Prestazioni fornite

Le principali prestazioni fornite dalla Ripartizione, che hanno impiegato 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.

eGovernment

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

Bürger und Bürgerinnen, Firmen und Organisationen können somit aufgrund der elektronischen Dienste mit der Verwaltung in Kontakt treten. Im Laufe des Jahres 2012 wurden weitere e-Government Dienste der Gemeinden und der Autonomen Provinz Bozen dem Angebot hinzugefügt.

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

- die Gesundheitskarte - Bürgerkarte Südtirol (GK-BKS) ist eine mit Mikrochip (*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 Wiederverwendungsabkommen von der Region Friaul übernommen;
- bis zum 31.12.2012 wurden 60.000 Karten aktiviert und 31.000 Lesegeräte verteilt. Im Durchschnitt wurden pro Tag 70 Karten aktiviert. Das Durchschnittsalter der Benutzer und Benutzerinnen liegt bei 44 Jahren;
- im Jahr 2012 wurden an die 48.000 von der GK-BKS angebotene Dienste von 16.000 Bürgerinnen und Bürgern aufgerufen;
- 9.000 Landesangestellte, Lehrer und Schulführungskräfte erhalten ihren Lohnstreifen künftig nicht mehr auf dem Postweg, sondern via Internet. Somit wird der Gehaltszettel in Papierform

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

eGovernment

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

Mediante i servizi elettronici, cittadini, imprese e organizzazioni possono entrare in contatto con le istituzioni pubbliche. Nel corso del 2012 sono stati estesi i servizi eGovernment dei comuni e della Provincia Autonoma di Bolzano.

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

- la Tessera Sanitaria - Carta Provinciale dei Servizi (TS-CPS) è una tessera dotata di microchip (*smart card*), che permette alle cittadine e ai cittadini di accedere per via telematica ai servizi della Pubblica Amministrazione della Provincia di Bolzano. La TS-CPS è tessera sanitaria, tessera europea di assicurazione sanitaria e codice fiscale: un'unica identità digitale, protetta e riservata, a garanzia di un accesso personalizzato ai servizi on line. La Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige è la prima amministrazione in Italia ad avere fornito la TS-CPS a tutta la popolazione avente diritto e ad avere portato il servizio a pieno regime. L'infrastruttura tecnica necessaria alla gestione della TS-CPS è stata acquisita senza costi aggiuntivi dalla Regione Friuli con accordo di riuso;
- al 31.12.2012 sono state attivate 60.000 tessere e distribuiti 31.000 lettori. In media sono state attivate 70 tessere al giorno. L'età media delle persone che utilizzano il servizio è di 44 anni;
- nel complesso, durante il 2012 i servizi offerti dalla TS-CPS sono stati usati 48.000 volte da un insieme di 16.000 persone;
- sono 9.000 i dipendenti dell'amministrazione provinciale, compreso il personale delle scuole, che ogni mese ricevono il cedolino relativo al proprio stipendio in formato digitale. Così l'invio cartaceo

Geschichte. Den Bediensteten wird per E-Mail oder SMS mitgeteilt, dass der neue Lohnstreifen oder die Einkommenserklärung CUD in der digitalen Personalakte abgelegt worden sind. Die Einsparungen, durch den Verzicht auf den Postversand, betragen immerhin 200.000 Euro pro Jahr;

- über das Portal des neuen Südtiroler Bürgernetzes (www.provinz.bz.it) kann man schnell und mühelos Bewilligungen und Genehmigungen verwalten, ohne sich persönlich ins zuständige Amt begeben zu müssen;
- in allen Gemeinden (116) wurde der Bürger-schalter für die GK-BKS aktiviert;
- dem Bereich, welcher Bürger und Bürgerinnen in der Kommunikation mit der Verwaltung vorbehalten ist, (digitale Kommunikation, Interaktion mit Ämtern und Geschäftsstellen, etc.), wurden neue Dienste hinzugefügt;
- Entwicklung einer Anwendung für die Verwaltung der Benutzerkonten für juristische Personen.

Die zehn am häufigsten genutzten Dienste im Jahre 2012 sind:

- Studienstipendien für Studentinnen und Studenten an Universitäten und Fachschulen;
- Studienstipendien die aufgrund besonderer Verdienste verteilt wurden;
- Außerordentliche Studienstipendien für Universitätsstudentinnen und -studenten;
- Arbeitsbörse;
- Online Katastereinsicht;
- IMU online;
- Gemeindebeiträge online;
- Pendler - Fahrtkostenbeiträge für Arbeitnehmer;
- Abgabe für die Besetzung öffentlichen Grundes (COSAP);
- Ordentliche Beiträge an Vereine;
- Außerordentliche Beiträge an Vereine;
- Ersatzerklärungen der Meldeämter der Gemeinden.

Die ersten Offline Dienste die mit der Bürgerkarte benutzbar sind wurden eingeführt:

- Anmeldungen an deutsche und italienische Bibliotheken und Buchleihe;
- Schulmensa der Gemeinde Meran;

diventa storia. I dipendenti verranno informati via e-mail o via SMS che la busta paga o il modello CUD per la dichiarazione dei redditi, sono stati inseriti nel fascicolo personale. Inoltre, solo per le spese postali legate all'invio delle buste paga, il risparmio annuo sarà nell'ordine dei 200 mila euro;

- 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;
- sono state aggiunte nuove funzionalità all'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.);
- è stata sviluppata la gestione delle deleghe e degli account per le persone giuridiche.

I dieci servizi più utilizzati nel 2012 sono:

- borse di studio per le studentesse e gli studenti frequentanti istituzioni universitarie o scuole professionali di istruzione superiore;
- borse di studio assegnate per meriti particolari;
- borse di studio straordinarie per studentesse e studenti universitari;
- borsa Lavoro;
- visura catastale Online;
- IMU Online;
- Tributi Comunali Ondine;
- pendolari - contributo per spese di viaggio a favore di lavoratori dipendenti;
- canone occupazione suolo pubblico (COSAP);
- contributi ordinari ad Associazioni;
- contributi straordinari ad Associazioni;
- autocertificazioni delle anagrafi dei comuni;

Sono stati introdotti i primi servizi Offline fruibili tramite la Carta Servizi:

- iscrizione alle biblioteche di lingua italiana e tedesca e prestito libri
- Mensa Scolastica del Comune di Merano

Das Südtiroler Bürgernetz

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

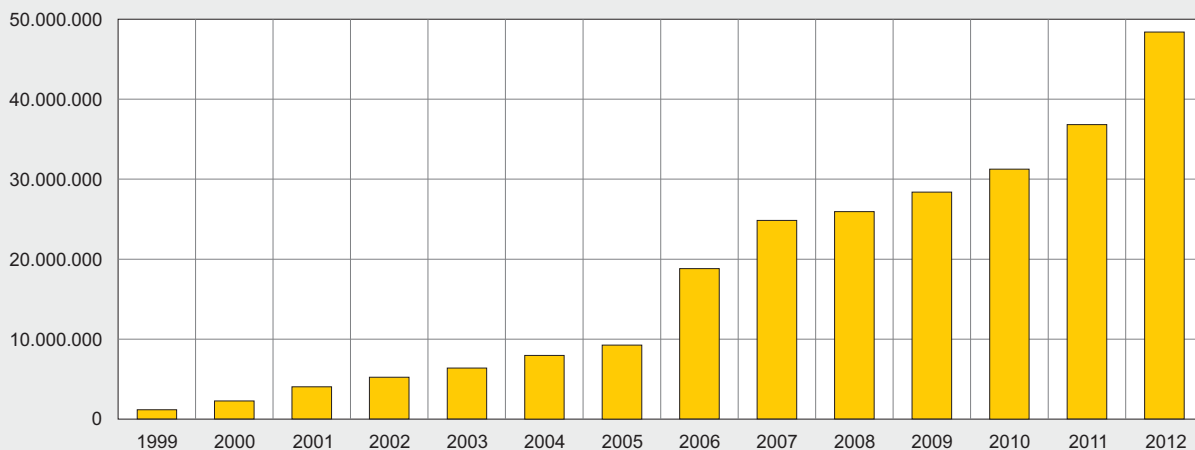
La Rete civica dell'Alto Adige

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

Daten zur Nutzung des Bürgernetzes	Zugriffe von 01.01.2012 bis 31.12.2012 Visite dal 01.01.2012 al 31.12.2012	Dati relativi alle visite alla Rete civica
Zugriffe auf das Bürgernetz	48.397.000	Accessi complessivi alla Rete civica
Dienste des Hydrografischen Amtes (Wetter-Lawinen-Klima)	33.340.000	Servizi dell'Ufficio idrografico (Meteo-valanghe-clima)
Landespresseamt	1.913.000	Ufficio stampa provinciale
Informationen zur Meldung von Arbeitsverhältnissen (Pronotel)	101.000	Informazioni sulle notifiche dei rapporti di lavoro (Pronotel)
Informationen zu Stipendien	61.000	Informazioni sulle borse di studio

Anzahl der Besuche im Bürgernetz - 1999-2012

Accessi alla Rete Civica - 1999-2012



© astat 2013 - 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 2012 waren:

Programma LAFIS

Il programma LAFIS è il sistema informativo dell'agricoltura e foreste. Contiene i servizi di gestione delle superfici agricole, la banca dati veterinaria, l'anagrafe provinciale delle aziende agricole e il fascicolo aziendale nonché il sistema di raccolta e gestione delle domande di contributo all'agricoltura. Le attività nel 2012 sono state:

- Elektronischer Datenaustausch zwischen der Versuchsanstalt Laimburg und dem Südtiroler Beratungsring. Aktivierung des Datenaustauschs der Ergebnisse der Laboranalysen zwischen Versuchszentrum Laimburg und dem Südtiroler Beratungsring;
- EGOV-VET: Mittels der Bürgerkarte können Tierhalter die Bewegungen der Tiere verwalten ohne sich dafür persönlich an das Amt 31.12. - Landestierärztlicher Dienst wenden zu müssen. Der Tierhalter kann sich außerdem für das elektronische Stallregister entscheiden und kann Anfragen und Mitteilungen an den zuständigen Gesundheitssprengel auf elektronischen Weg durchführen;
- LafisVET: Entwicklung einer mit dem Veterinär-dienst integrierten eGov-Applikation für die Verwaltung von Tierbewegungen (Rinder) Insgesamt werden die Daten von 12.000 landwirtschaftlichen Betrieben mit 200.000 Tieren und 6.000 kontrollierten Betrieben pro Jahr verwaltet;
- LAFIS-PSR: Wartung des Systems zur Beitragsverwaltung, welches auf den landwirtschaftlichen Flächen und deren Nutzung aufbaut;
- GeoLAFIS: Neue Version des Systems für die Führung (geo-referenziert) und Verwaltung der Daten (400.000 Parzellen, von 11.000 Betriebe mit Grünflächen, 5.800 mit Viehbestand und 8.000 mit Obstbau) wird ständig den neuen Erfordernissen angepasst;
- Landeszahlstelle: Die Software wurde verbessert und zusätzliche Kontrollen sind eingebaut worden;
- Entwicklung von Diensten für den Zugang zu den Agrardaten seitens des Gemeindenverbands für alle Gemeinden in Südtirol;
- Neuentwicklung und Führung der Anwendung „Ländlicher Entwicklungsplan“;
- Führung und Wartung der Basiskomponenten für eGovernment und LAFIS;
- Scambio dati elettronico tra il Centro Sperimentale Laimburg e il Centro di Consulenza per la fruttivitticoltura dell'Alto Adige. Attivazione dello scambio dati dei risultati delle analisi di laboratorio tra il Centro sperimentale di Laimburg ed il Centro di Consulenza per la fruttivitticoltura dell'Alto Adige;
- EGOV-VET: Con la propria Carta Provinciale dei Servizi l'allevatore ha la possibilità di gestire i movimenti degli animali sia in entrata come in uscita dai propri allevamenti, senza recarsi dal Veterinario Ufficiale. Inoltre può optare per il registro di stalla elettronico. Ha infine la possibilità di fare richieste e comunicazioni alla propria ASL di riferimento;
- LafisVET: Sviluppo di un'applicazione eGov di gestione dei movimenti dei bovini, integrata con il sistema dei Servizi Veterinari. In totale vengono gestiti i dati di più di 12.000 aziende con 200.000 animali, e 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 400.000 particelle, di 11.000 aziende con verde agricolo, 5.800 con bestiame, 8.000 frutticole viene aggiornato in base alle richieste;
- Organismo Pagatore: il software è stato migliorato ed inoltre sono stati introdotti ulteriori controlli;
- Sviluppo servizi per l'interrogazione dei dati agricoli da parte del Consorzio dei Comuni per tutti i comuni dell'Alto Adige;
- Nuovo sviluppo e gestione per l'applicativo "piano sviluppo rurale";
- Gestione e manutenzione dei componenti di base per eGovernment e LAFIS;

Bereitstellung von neuen Leistungen

- Durch den Einsatz von **Open Source** Technologien wurden verschiedene Dienste für den Tourismussektor bereitgestellt, wie z.B. Routing, Wegzeitberechnung, Darstellung von Höhenprofilen usw. Diese Dienste wurden der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt;
- Inbetriebnahme eines informationstechnischen Buchführungssystems für die Buchhaltung der Agentur für die Verfahren und die Aufsicht im Bereich öffentlicher Bau-, Dienstleistungs- und Lieferverträge;

Predisposizione di nuovi servizi

- Mediante l'impiego di tecnologie **Open Source** sono stati predisposti vari servizi per il settore turistico, ad esempio Routing, calcolo del tempo necessario per un sentiero, profili d'altitudine ecc. Questi servizi sono stati messi a disposizione del pubblico;
- Attivazione di un sistema contabile informatizzato per la contabilità dell'Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture;

- Inbetriebnahme des neuen Informationssystems zur vollständigen Unterstützung der Arbeitsabläufe des Schätzungsamtes und Integration der Daten des Enteignungsamtes;
- EDPER Anwendung: Anfragen und Beiträge die vom Amt 15.2 - Amt für Weiterbildung, Bibliotheken und audiovisuelle Medien verwaltet werden;
- RICPAT Anwendung: Verwaltung der Führerscheinrekluse und Unterstützung der Arbeitsabläufe des Amtes 23.6 - Amt für Hygiene und öffentliche Gesundheit;
- VISK Anwendung: *Inbetriebnahme der neuen Arbeitsabläufe* für die Genehmigung der Gewährungsverfahren für die Besetzung öffentlichen Grundes betreffend Staats- und Landesstrassen und der vom Land verwalteten Eisenbahnen, und Übermittlung der Unterlagen für die Erhebung der zustehenden Gebühren;
- 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;
- Alpinitreffen: Verschiede informationstechnische Dienste wurden zur organisatorischen Unterstützung des Ereignisses bereitgestellt, in erster Linie für den Zivilschutz und der Abteilung Strassen: thematische Karten, Bereitstellung von georeferenzierten Daten und Sicherstellung der informationstechnischen Dienste in den Tagen des Treffens;
- PEND: System für die Verwaltung der Beitragsgesuche für Pendler und Pendlerinnen.
- SPACUL: Internetseite zum Nachschlagen der Räumlichkeiten für kulturelle Initiativen die dem Bürger und den Bürgerinnen zur Verfügung stehen.
- Die „Landmaus“ ist seit Mai 2010 online, diese Seite soll eine Hilfestellstellung 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 800 Tipps und Tricks sowie mehrere Videos auf der neuen Seite zu finden. 2012 ist 84.302 mal auf die Seite geklickt worden mit einem Durchschnitt von 230 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 165.000 Kulturgüter und kann unter der Adresse www.provinz.bz.it/katalog-kulturgueter abgerufen werden;
- Bollini: Aktivierung und Weiterentwicklung der Anwendung zur Verteilung der Umweltplakette für Fahrzeuge;
- Aktivierung di un nuovo sistema informatizzato per l'Ufficio Estimo a supporto completo delle attività istituzionali dell'ufficio e integrazione dei dati dell'Ufficio Espropri;
- Applicativo EDPER: gestione delle domande di contributi presentate all'Ufficio 15.2 - Educazione permanente, biblioteche ed audiovisivi;
- Applicativo RICPAT: gestione dei ricorsi sulle patenti a supporto delle attività dell'Ufficio 23.6 - Igiene e salute pubblica;
- Applicazione VISK: Messa a regime della nuova procedura interna per l'autorizzazione delle concessioni di occupazione del suolo pubblico riguardo le strade statali e provinciali, delle ferrovie in gestione provinciale e invio delle cartelle di riscossione della rispettiva tassa di concessione;
- 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;
- Raduno Alpini: diversi servizi informatici sono stati messi a disposizione per il supporto organizzativo dell'evento, in particolar modo per la Protezione Civile e la Ripartizione Strade: mappe tematiche, dati geoinformatici e assistenza tecnica per garantire il corretto funzionamento dei servizi informatici durante i giorni del raduno;
- PEND: sistema per la gestione delle richieste di contributi per i pendolari e le pendolari.
- SPACUL: pagina Internet per la visualizzazione delle sale per iniziative culturali a disposizione dei cittadini e delle cittadine.
- 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, sistema operativo, Visual Basic for Applications, Open Office e Hardware. In totale sul nuovo sito si trovano più di 800 consigli, aiuti e diversi video. Nel 2012 84.302 persone hanno visitato il sito, con una media di 230 visite al giorno. <http://www.provincia.bz.it/landmaus>;
- È stato realizzato Il nuovo catalogo dei beni culturali portale (KKS). Il nuovo portale comprende già 165.000 oggetti culturali ed è consultabile attraverso la pagina www.provincia.bz.it/catalogo-beniculturali;
- Bollini: attivazione ed evoluzione di un applicativo per la gestione dell'emissione dei "bollini ecologici" per le autovetture;

- 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

- BORSTUDIO: Weiterentwicklung der Anwendung und Anpassung an die neuen Verwaltungskriterien der Studienbeiträge;
- GTURNI: Weiterentwicklung der Anwendung zur Unterstützung der internen Verwaltung der Arbeitsprozesse der Abteilung 28 - Mobilität;
- SICOP: Weiterentwicklung der Anwendung und Anpassung an die neuen gesetzlichen Bestimmungen;
- FSR: Weiterentwicklung der Anwendung und neue Verwaltung der Ausgrabungen und der archäologischen Fundstücke;
- VISO: Weiterentwicklung der Anwendung für die Erfassung und Verwaltung der Daten *Opere di Protezione su strade statali e provinciali e assimilate*;
- Wartung und Weiterentwicklung der elektronischen Flüssigmachung (ELIQ): Integration des Buchhaltungssystems SAP mit dem System zur digitalen Archivierung der Rechnungen und des dazugehörenden 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 Lehrer und Lehrerinnen mit Staatsvertrag und der Rangordnungen.
- Führung eines Systems zur einheitlichen Authentifizierung von Personen auf Landesebene (Pilotprojekt ID Management).
- Führung des Archivs der Kraftfahrzeuge, die mit GAS/GPL betrieben werden, zur Berechnung der Steuerbefreiungen.
- Print Management: Austausch (2011) und Wartung (2012) der „klassischen Drucker“ mit Multifunktionsdruckern. Dieses Projekt hat zum Ziel, die **Betriebskosten der Drucker und Toner sowie den Papierverbrauch zu reduzieren**.

- 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

- BORSTUDIO: Manutenzione evolutiva all'applicativo e adeguamento ai nuovi criteri della gestione delle borse di studio;
- GTURNI: Manutenzione evolutiva dell'applicativo per supportare la gestione interna dei processi amministrativi della Ripartizione 38 - Mobilità;
- SICOP: Manutenzione evolutiva dell'applicativo con adeguamenti alle modifiche legislative;
- FSR: Manutenzione evolutiva dell'applicazione, introduzione della nuova gestione degli scavi e dei reperti archeologici;
- VISO: Ampliamenti all'applicazione per la raccolta e la gestione dei dati relativi alle Opere di Protezione su strade statali e provinciali e assimilate;
- Manutenzione e sviluppi della liquidazione elettronica (ELIQ): integrazione del Sistema contabile SAP con il Sistema Documentale per l'archiviazione digitale delle fatture e del relativo atto di liquidazione con uso di dispositivo di firma digitale.
- 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, degli insegnanti e delle 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 (2011) e manutenzione (2012) delle stampanti "tradizionali" con stampanti multifunzione. Questo progetto ha gli obiettivi di **ridurre costi di gestione stampante e cartucce e ridurre il consumo di carta**.

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

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

Gesetzlich vorgeschriebene elektronische Dienste

- Im Jahr 2012 sind zahlreiche gesetzlich vorgeschriebene Änderungen am IT-System des Personalbereichs vorgenommen worden (Übermittlung E-Mens, DMA, PRONOTEL2 und INAIL).
- Erstellung der CUD für die Landesangestellten, die staatlichen Lehrer und Lehrerinnen, die Landesräte/-rätinnen und die Landesregierung; insgesamt 39.037 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 Schulen auf Landesebene. Damit soll ein genaues Bild der aktuellen Auslastungssituation in Bezug auf den Stellenplan gemacht werden.

Service Management

- Der Service Management Dienst besteht aus den Dienstleistungen des Call Centers, des Help Desks und dem Wartungsservice.
- Der Dienst steht den Kunden und Kundinnen von Montag bis Freitag von 8.00 bis 19.00 Uhr sowie samstags von 8.00 bis 13.00 Uhr zur Verfügung.
- Im Geschäftsjahr 2012 wurden 22.500 Kundenanrufe entgegengenommen, die in Folge zur Eröffnung von 14.500 Tickets führten. 1.931 Wartungseingriffe wurden durchgeführt.

Finora l'introduzione del Print Management ha portato a:

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

Servizi elettronici prescritti per legge

- Nel 2012 sono stati introdotti numerosi adeguamenti normativi del sistema IT del settore personale (Trasmissione E-Mens, DMA, PRONOTEL2 e INAIL).
- Produzione dei CUD per il personale provinciale, per il personale docente statale, per gli assessori e le assessore, e per il consiglio provinciale, per un totale di 39.037 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 2012 sono entrate 22.500 chiamate di utenti che hanno portato all'apertura di 14.500 ticket. Sono stati eseguiti 1.931 interventi di manutenzione.

Technologische Neuerungen

- Land, Gemeinden, Region, Gesundheitsbetrieb und Südtiroler Informatik AG (SIAG) greifen künftig auf das gemeinsame, hochmoderne Data Center zu, das am Sitz der SIAG angesiedelt ist.
- Hiermit wurde die Voraussetzung für die Bereitstellung zuverlässiger, leistungsstarker und sicherer EDV-Dienste geschaffen. In dieser Struktur wurde ein zentrales File-Server System in Betrieb genommen, welches einen sicheren Speicherplatz für 3000 Anwender und deren Daten anbietet.
- 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 ersten virtuellen Server sind in Betrieb. Dieses Konzept ermöglicht ein beträchtliches Einsparungspotential (weniger Energieverbrauch, geringere Wartungskosten usw.). Insgesamt sind zur Zeit 100 virtuelle Server in Produktion;
- Übersiedlung von 40 Servern und des Backup-Systems in das neue DataCenter in der Siemensstrasse. Dadurch werden Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit der Infrastruktur für die wichtigsten EDV-Dienste der Landesverwaltung mit erhöhten Standards garantiert;
- Inbetriebnahme der neuen E-Mail-Infrastruktur (Exchange 2010). Dadurch werden die Voraussetzungen für neue Kommunikationsdienste geschaffen;
- Ausschreibung für die Miete von 7.000 PC-Arbeitsplätzen für die nächsten 5 Jahre. Damit wird ein Paradigmenwechsel angestrebt: vom Eigentum zum Konsum eines Dienstes, mit folgender Reduzierung der Kosten und des Verwaltungsaufwands.
- 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).
- Progetto ITIL: Die vom ITIL framework vorgesehen Prozesse befinden sich in der Phase der Umsetzung. Weiters haben 30 Mitarbeiter die ITIL Zertifizierung erlangt.

Innovazioni tecnologiche

- Più spazio per le infrastrutture informatiche, maggiore affidabilità e disponibilità dei dati per i cittadini, abbattimento dei costi. Dalla collaborazione tra enti diversi nasce il nuovo Data Center della pubblica amministrazione altoatesina.
- Con questa struttura è stata creata la base per l'erogazione di servizi EDP affidabili e con alte prestazioni in un ambiente protetto e sicuro. Nella stessa struttura è stato inoltre messo in produzione un file server centrale (per 3000 utenti) che offre uno spazio altamente affidabile per i dati più importanti dell'amministrazione provinciale.
- Tutti i patch di sistema ed una parte del Software di applicazione vengono distribuiti tramite il sistema centrale di Client Management. L'installazione del sistema operativo con il sistema sopra nominato è in fase di attivazione.
- I primi server virtuali sono stati attivati. Questa soluzione permette un risparmio considerevole, ottimizzando i costi (corrente elettrica, manutenzione ecc.). Al momento ci sono 100 server virtuali in produzione;
- Rilocazione di 40 server e del sistema di backup nel nuovo DataCenter in Via Siemens. In questo modo la continuità e la disponibilità dell'infrastruttura dei maggiori servizi informatici dell'Amministrazione provinciale è garantita secondo uno standard più alto;
- Attivazione della nuova infrastruttura per la posta elettronica (Exchange 2010). Con questo provvedimento si creano le basi per nuovi servizi di comunicazione elettronica;
- Appalto per il noleggio di 7000 posti di lavoro con PC. Con questo provvedimento si mira a una svolta paradigmatica: dalla proprietà al consumo di un servizio, con conseguente riduzione dei costi e degli oneri amministrativi.
- 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 ("best practices") i Servizi informatici.
- Progetto ITIL: I processi previsti dal framework ITIL sono in fase di implementazione. Inoltre 30 collaboratori hanno ottenuto il certificato ITIL.

- Progressive Verbesserung der ITC Services zur Gewährleistung der kontinuierlichen Anpassung an die Bedürfnisse der Abteilung Informationstechnik und ihren Kunden und Kundinnen.
- Gewährleistung einer kontinuierlichen Qualitätskontrolle der Dienste durch vorausschauende Risikoanalyse.
- Die Kosten des Services sollen langfristig gering gehalten werden.
- Einsetzung der Arbeitsgruppe ICT-SEC für die Ausarbeitung und Fortschreibung der Regeln zur Sicherheit der Systeme und Netze und für die Überwachung der Einhaltung dieser Regeln.

Strategie und Planung

- Das PMO ist in die operative Phase übergegangen. Neue Projekte und Projektfortschrittsdokumente werden monatlich in die Datenbank „Projektportfolio“ eingepflegt und in der monatlichen „Board“ Sitzung mit den Amtsdirektoren besprochen und abgestimmt.
- Das PMO hat 2012 insgesamt 57 Projektanfragen bearbeitet, die zu 44 IT-Projekten geführt haben. Die durchschnittliche Durchlaufzeit der Projekte betrug 346 Tage. Die durchschnittlichen Kosten pro Projekt (Vollkosten) belaufen sich auf 111.000 Euro
- Einsetzung einer Projektgruppe bestehend aus Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Abteilung 9 und des Politecnico von Mailand für die Erarbeitung von Vorschlägen zur Governance der IT-Systeme in der Landesverwaltung.
- 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.
- Einsetzung einer „Architekturgruppe“ zur Planung der Referenzarchitektur der Informatiksysteme der öffentlichen Verwaltung.

Finanzielle Mittel 2012

Für die Abwicklung der in der Folge angeführten Aufgaben wurden insgesamt 22,38 Millionen Euro zweckgebunden (fast 23% davon ist für die SIAG vorgesehen).

Mit diesen Finanzmitteln wurden folgende Tätigkeitsbereiche abgedeckt:

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

- 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

- Il PMO è entrato nella fase operativa. I nuovi progetti e la documentazione dell'avanzamento dei progetti vengono inseriti ogni mese nel "portfolio progetti" e discussi nella seduta mensile del "board" insieme ai direttori d'ufficio.
- Durante il 2012 il PMO ha elaborato un totale di 57 richieste di progetto che hanno condotto a 44 progetti IT. Il tempo medio necessario al completamento dei progetti è stato di 346 giorni e i costi totali in media si sono aggirati sui 111.000 euro
- Istituzione di un gruppo di progetto composto da collaboratori e collaboratrici della Ripartizione 9 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.
- Istituzione di un "gruppo architetture" per la gestione dell'architettura di riferimento per i sistemi informatici della pubblica amministrazione.

Risorse finanziarie 2012

Per lo svolgimento dei compiti in seguito indicati sono stati impegnati 22,38 milioni di euro (dei quali quasi il 23% 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;

- 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.
- 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.