



DECRETO DEL DIRIGENTE
Ripartizione IV – Risorse strumentali
Ufficio appalti, contratti ed economato

Approvazione del III° (terzo) contratto dell'anno 2024 concernente l'affidamento "in house" a TRENTINO DIGITALE S.p.A. dei servizi professionali ed attività per l'attuazione dei progetti e gestione del sistema informativo della Regione, per gli Uffici centrali e gli Uffici del Giudice di Pace:
- Erogazione dei servizi di Data Center per l'anno 2024. Impegno della relativa spesa.

Affidamento a Trentino Digitale SPA

Euro 46.329,98.- cap. U01081.0030

Euro 19.321,98.- cap. U02011.0300

LA DIRIGENTE

Premesso che:

- con nota RATAA/0008393/20/03/2024-I, l'Ufficio informatica e digitalizzazione della Regione ha inoltrato all'Ufficio Appalti, contratti ed economato il verbale di data 11 marzo 2024 della riunione del Gruppo di Lavoro, riunito ai sensi della deliberazione della Giunta regionale n. 57 di data 08.04.2015, unitamente ai seguenti allegati:

- Bozza III° (terzo) contratto dell'anno 2024 concernente l'affidamento a TRENTINO DIGITALE S.p.A. dei servizi professionali ed attività per l'attuazione dei progetti e gestione del sistema informativo della Regione, per gli Uffici centrali e gli Uffici del Giudice di Pace, per l'acquisizione di servizi di Data Center e, nello specifico, dei seguenti: Servizio MS Active Directory - Servizio Storage per MS Active Directory - Servizio Backup per MS Active Directory - Servizio WSUS - Servizio Antivirus - Servizio di Hosting virtuale - Servizio Storage per Hosting - Servizio Backup per Hosting - Servizio SQL Server per Hosting - Servizi infrastrutturali (a richiesta) - Servizi professionali di supporto tecnico (a richiesta);
- Valutazione della congruità della spesa per il Terzo contratto 2024 – Allegato n. 3 al sopra citato verbale.

Il Gruppo di lavoro, istituito con la sopra citata deliberazione della Giunta regionale n. 57, ha esaminato ed approvato il contenuto del contratto in oggetto e la congruità del prezzo.

Tale valutazione di congruità è stata effettuata dall'Ufficio Informatica e digitalizzazione, ai sensi dell'art. 7, commi 2 e 3, del D.Lgs. n. 36/2023, come risulta in maniera dettagliata dai documenti allegati alla predetta nota, sulla base di alcuni elementi e dettagli di riferimento, qui sintetizzati:

- calcolando la tariffa per ogni servizio sulla base della situazione rilevata al 31 dicembre 2023 (utenti attivi, postazioni di lavoro, spazi utilizzati, ecc.);
- considerando come prioritari alcuni elementi qualificanti del servizio offerto dalla società in house, quali: l'elevatissimo livello di sicurezza dell'infrastruttura in quanto privata e dedicata alla Pubblica Amministrazione; un DataCenter primario di Trento Centro adeguato ad ospitare dati critici e un DataCenter secondario di Trento Nord adeguato

per ospitare dati ordinari; livelli di servizio adeguati alle necessità generali della Pubblica Amministrazione locale e specifiche per l'Ente (es. elezioni, eventi istituzionali, ecc.); sistema centralizzato di gestione chiamate per tutte le problematiche dei servizi offerti dalla Società con CSD raggiungibile via portale, telefono e e-mail, con conseguente ottimizzazione di risorse da parte dell'Amministrazione regionale che non deve "coordinare" più fornitori; disponibilità di una interconnessione diretta e ridondata in fibra ottica di proprietà con il DataCenter di Trentino Digitale S.p.A., per consentire la fruizione di servizi garantendo il miglior livello di performance e senza la necessità di avere ulteriori connettività verso servizi cloud remoti; applicazione del portafoglio servizi, i cui corrispettivi sono determinati ed approvati dai soci;

- considerando, per quanto riguarda più nello specifico l'analisi dei costi, che per alcuni servizi non vi sono benchmark disponibili, mentre per altri servizi sono stati considerati i benchmark presenti sul mercato al solo fine di poter effettuare un raffronto dei prezzi pur trattandosi di benchmark non perfettamente aderenti all'oggetto del contratto in esame; valutando inoltre, per i servizi di supporto a richiesta, un massimale contenuto in dieci giornate;

- considerando conseguentemente competitiva, e soprattutto vantaggiosa per l'Amministrazione regionale, l'offerta della società in house oltre che per le sue poste valutazioni anche per il fatto di vantare, la società stessa, una comprovata esperienza nella gestione di attività di supporto tecnico specialistico maturata e consolidata nel tempo nei confronti degli Enti pubblici locali ed un bagaglio di conoscenza nella gestione del DataCenter della Regione, sviluppata negli anni, che permette di raggiungere gli obiettivi dell'Ente in misura più efficace rispetto a una potenziale pluralità di affidatari esterni.

Considerato che la Regione Autonoma T.A.A. applica nelle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture l'ordinamento della Provincia autonoma di Trento in materia di contratti pubblici ai sensi del rinvio operato con la L.R. 22 luglio 2002 n. 2 ss.mm. e che, per quanto non diversamente disposto dall'ordinamento provinciale, si applicano le norme statali, in particolare il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici).

Visti:

- la L.P. Trento 19 luglio 1990, n. 23;

- la L.P. Trento 9 marzo 2016, n. 2;

- la deliberazione della Giunta regionale n. 57 di data 08.04.2015 avente ad oggetto "Autorizzazione alla definizione di atti esecutivi per l'affidamento alle Società Informatica Trentina e Informatica Alto Adige di servizi di gestione, manutenzione e sviluppo del sistema informativo regionale, conferma delle modalità procedurali per l'approvazione degli atti esecutivi, costituzione del Gruppo di lavoro per l'esame preventivo degli atti stessi e delega ai Dirigenti";

- il Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici", e in particolare:

- l'art. 1, rubricato "Principio di risultato" che si traduce nel perseguire la massima tempestività nell'affidamento ed esecuzione di un contratto pubblico ricercando il miglior rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza;

- l'art. 2, rubricato "Principio di fiducia", finalizzato a favorire e valorizzare l'iniziativa e l'autonomia decisionale dei funzionari pubblici, con particolare riferimento alle valutazioni e alle scelte per l'acquisizione e l'esecuzione delle prestazioni;

- l'art. 7 comma 1 che introduce il principio di auto-organizzazione amministrativa prevedendo che ogni ente disponga della massima autonomia nello stabilire le modalità attraverso cui garantire l'esecuzione di lavori o la prestazione di servizi;

- l'art. 7 comma 2 che stabilisce che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3, mediante un *provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche*;

- l'art. 3 lett. e) dell'allegato I.1 al D.Lgs. 36/2023 che definisce "affidamento in house", l'affidamento di un contratto di appalto o di concessione effettuato direttamente a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato definita dall'art. 2, comma 1, lettera o) del testo unico in materia di società a partecipazione pubblica, di cui al decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 e alle condizioni rispettivamente indicate dall'art. 12, paragrafi 1, 2 e 3, della direttiva 24/2014/UE e dell'art. 17, paragrafi 1, 2 e 3 della direttiva 23/2/2014/UE e dell'art. 17, paragrafi 1, 2 e 3 della direttiva 23/2014/UE, nonché, per i settori speciali, dall'art. 28, paragrafi 1,2 e 3 della direttiva 24/2014/UE;

- l'art. 23, comma 5 laddove prevede che l'ANAC individua le informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici... e che tale obbligo sussiste anche in ipotesi di affidamenti diretti a società in house di cui all'art. 7, comma 2;

- il D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, recante "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica";

- la deliberazione della Giunta regionale n. 82 del 13 maggio 2020 avente ad oggetto "Approvazione dello schema di convenzione per la "governance" di Trentino Digitale S.p.A., ai sensi degli articoli 33, comma 7 ter, e 13, comma 2, lettera b) della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 e adesione alla convenzione", dalla quale risulta che "la Regione Autonoma Trentino Alto Adige/Südtirol detiene una quota di partecipazione azionaria, insieme alla Provincia autonoma di Trento, che è socio di maggioranza e a numerosi altri enti pubblici (Comuni e Comunità) del Trentino, come risulta dall'allegato alla delibera n. 207/2020 e che, in base a norme di derivazione europea e nazionali, ogni amministrazione socia deve poter esercitare sulla società in house un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi".

Considerato che l'Amministrazione regionale ha la necessità di rinnovare per l'anno 2024 i suddetti servizi di DataCenter.

Visto lo schema del III° (terzo) contratto dell'anno 2024, per l'affidamento a TRENTINO DIGITALE S.p.A. con sede in Trento, via Gilli, 2 - C.F. 00990320228, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, per un importo complessivo pari a Euro 53.813,08.- iva esclusa (Euro 65.651,96.- iva inclusa).

Ritenuto necessario, per la Regione Autonoma Trentino Alto Adige, disporre dei suddetti servizi per l'anno 2024, concretizzando addivenendo alla sottoscrizione del suddetto contratto.

Atteso inoltre che il presente provvedimento riguarda affidamenti di importo complessivo inferiore a 140.000,00 Euro e pertanto non necessariamente contemplati nella Programmazione triennale degli acquisiti di beni e servizi.

Considerato che in tema di imposta di bollo in materia di contratti pubblici si rende applicabile quanto disposto all'allegato I.4 del D.Lgs. n. 36/2023.

Visto che è stato acquisito il DURC dell'operatore economico e che lo stesso risulta regolare.

Vista e richiamata la normativa vigente in materia di anticorruzione e trasparenza, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza ed il Codice di comportamento del personale dell'area dirigenziale e non dirigenziale della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 25 del 5 febbraio 2014, pubblicato nel sito internet istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente – Disposizioni generali – Atti generali".

Dato atto che:

- il Responsabile Unico di Progetto (RUP) è la sottoscritta, Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali;
- il DEC – Direttore dell'esecuzione del contratto, diverso dal RUP, è la Sostituta dell'Ufficio Informatica e digitalizzazione. Ciò in applicazione del combinato disposto di cui all'art. 114, comma 8 del codice dei contratti che recita "L'allegato II.14 individua i contratti di servizi e

forniture di particolare importanza, per qualità e importo delle prestazioni per cui il Direttore dell'esecuzione deve essere diverso dal RUP" e dell'art. 32, lett. c) del citato allegato;

- il contratto verrà stipulato ai sensi dell'art. 15, comma 3 della L.P. Trento 23/1990;
- il pagamento della prestazione in oggetto avverrà dietro presentazione di regolari fatture;
- il Responsabile di fase dell'affidamento, ai soli fini dell'assolvimento degli obblighi informativi verso ANAC e nelle more del perfezionamento del sistema ANAC, è il Direttore dell'Ufficio appalti, contratti ed economato;
- la determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 recante Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, aggiornata con delibera n. 556 del 31 maggio 2017, con delibera n. 371 del 27 luglio 2022 e con delibera n. 585 del 19 dicembre 2023, esclude dall'obbligo di richiedere il CIG i c.d. affidamenti in house (p. 2.5);

Visti altresì:

- la Deliberazione n. 156 di data 11 agosto 2023: "Approvazione documento tecnico di accompagnamento del bilancio di previsione della Regione Autonoma Trentino - Alto Adige/Südtirol per gli esercizi finanziari 2024 – 2026.
- la Deliberazione n. 157 di data 11 agosto 2023: "Approvazione del bilancio finanziario gestionale della Regione Autonoma Trentino - Alto Adige/Südtirol per gli esercizi finanziari 2024 – 2026".
- il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 e s.m. "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42";
- la L.R. 15 luglio 2009, n. 3 concernente "Norme in materia di bilancio e contabilità della Regione", modificata dalla L.R. 23 novembre 2015, n. 25;
- il decreto legislativo 7 febbraio 2017, n. 16 "Norme di attuazione dello Statuto speciale per la Regione Trentino-Alto Adige recanti disposizioni in materia di delega di funzioni riguardanti l'attività amministrativa e organizzativa di supporto agli uffici giudiziari";
- il decreto del Presidente della Regione n. 27 del 7.12.2022 "Regolamento concernente la "Determinazione delle attribuzioni delle strutture organizzative regionali e delle loro articolazioni" ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge regionale 21 luglio 2000 n. 3";
- a deliberazione della Giunta regionale n. 91 di data 26 maggio 2021 "Determinazione delle competenze da riservare alla Giunta, ai Dirigenti e alle Dirigenti, alle Direttrici e ai Direttori degli Uffici";
- il decreto del Presidente della Regione n. 27 di data 7 dicembre 2022 "Regolamento concernente la "Determinazione delle attribuzioni delle strutture organizzative regionali e delle loro articolazioni" ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge regionale 21 luglio 2000 n. 3".

Accertata la disponibilità dei fondi sui capitoli U01081.0030 e U02011.0300 dello stato di previsione della spesa per l'esercizio finanziario in corso e che la spesa è compatibile con le regole di finanza pubblica ai sensi dell'art. 28 della L.R. 15 luglio 2009, n. 3 e s.m.

Tutto ciò premesso

d e c r e t a

1. di prendere atto della avvenuta approvazione, da parte del Gruppo di lavoro citato in premessa, nella riunione dell'11 marzo 2024, dello schema del III° (terzo) contratto "in house" dell'anno 2024, che costituisce, unitamente al Verbale dell'11 marzo 2024 per la parte interessata al contratto in oggetto e alla Valutazione di congruità per il III contratto 2024 – Allegato 3, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, riguardante i servizi professionali ed attività per l'attuazione dei progetti e gestione del sistema informativo della Regione, per gli Uffici centrali e gli Uffici del Giudice di Pace, concernenti i servizi di Data Center come sopra descritti, per l'anno 2024;

2. di approvare la corrispondente spesa complessiva di Euro 65.651,96.- Iva inclusa per le prestazioni indicate nel contratto medesimo, ritenendo congrua l'offerta per le motivazioni specificate in premessa e risultanti in maniera dettagliata dal verbale di data 11 marzo 2024 e dalla valutazione di congruità;

3. di affidare alla Società TRENTINO DIGITALE S.p.A. con sede in Trento, Via Gilli, 2 (C.F. 00990320228), i servizi indicati e risultanti dallo schema del suddetto III° (terzo) contratto 2024;

4. di formalizzare il rapporto contrattuale di cui al presente provvedimento ai sensi dell'art. 15, comma 3 della L.P. Trento 23/1990;

5. di nominare quale Direttore dell'Esecuzione del contratto la Sostituta del Direttore dell'Ufficio Informatica e Digitalizzazione, ai sensi combinato disposto dell'art. 114, comma 7 e dell'allegato II.14, art. 32, lett. c).

6. di nominare Responsabile di fase dell'affidamento, ai soli fini dell'assolvimento degli obblighi informativi verso ANAC, il Direttore dell'Ufficio Appalti, contratti ed economato;

7. di impegnare la spesa complessiva di Euro 65.651,96.- Iva inclusa, in favore della Società TRENTINO DIGITALE S.P.A. nel rispetto delle modalità previste dal principio applicato della contabilità finanziaria di cui all'allegato 4.2 del D.lgs.118/2011 e s.m., in considerazione dell'esigibilità della medesima imputandola agli esercizi in cui l'obbligazione viene a scadenza come segue:

Uffici Centrali

Importo €	Missione	Programma	Titolo	Macro aggregato	Bilancio	Capitolo	Codice
46.329,98	01	08	1	03	2024	U01081.0030	U.1.03.02.19.001

Uffici del Giudice di Pace

Importo €	Missione	Programma	Titolo	Macro aggregato	Bilancio	Capitolo	Codice
19.321,98	2	01	1	03	2024	U02011.0300	U.1.03.02.19.001

8. di provvedere alla relativa liquidazione con successivi atti, a presentazione di regolari fatture.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Amministrazione ai sensi della L.R. 29 ottobre 2014 n. 10.

Ai sensi dell'art. 120 comma 1 e 5 del d.lgs. 2.7.2010 n. 104 "Codice del processo amministrativo", il presente provvedimento è impugnabile unicamente mediante ricorso al T.R.G.A. di Trento nel termine di 30 giorni decorrente dalla conoscenza dello stesso.

LR

IL DIRETTORE DELL'UFFICIO
APPALTI, CONTRATTI ED
ECONOMATO
- dott. Michele Tessari -

LA DIRIGENTE DELLA RIPARTIZIONE IV
Risorse strumentali
- dott.ssa Antonella Chiusole -

Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, valido a tutti gli effetti di legge, predisposto e conservato presso questa Amministrazione (art. 3-bis D.Lgs 82/05). L'indicazione del nome del firmatario sostituisce la sua firma autografa (art. 3 D. Lgs. 39/93)

*Assolto ai sensi del d.l.g.s 36/23 - Allegato I.4 -
Imposta di bollo relativa alla stipulazione del
contratto.*

**REGIONE AUTONOMA TRENINO-ALTO ADIGE
TRENINO DIGITALE S.p.A.**

**AFFIDAMENTO DEGLI INCARICHI DI SERVIZI DI GESTIONE,
MANUTENZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE**

(DELIBERA DELLA GIUNTA REGIONALE N. 57 DEL 8 APRILE 2015)

**TERZO CONTRATTO DELL'ANNO 2024
RELATIVO AI SERVIZI PROFESSIONALI ED ATTIVITA'
PER L'ATTUAZIONE DEI PROGETTI E GESTIONE DEL
SISTEMA INFORMATIVO DELLA REGIONE**

Tra le parti:

(1) REGIONE AUTONOMA TRENINO-ALTO ADIGE, con sede in Trento, Via Gazzoletti n. 2, codice fiscale n. 80003690221, rappresentata da:

- dott.ssa Antonella Chiusole nata Cavalese il 13.06.1962, che interviene ed agisce nella sua qualità di Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali;

(2) Società “TRENINO DIGITALE S.p.A.”, con sede in Trento, Via G. Gilli n.2, codice fiscale e partita I.V.A. n. 00990320228 rappresentata da:

- Ing. Kussai M. Shahin, nato a Damasco (Siria) il 17.08.1967, che interviene ed agisce nella sua qualità di Direttore Generale della medesima Società

PREMESSO CHE

a) ai seguenti termini viene attribuito, ai fini del presente atto, il significato riportato a fianco:

- *Regione, Amministrazione regionale*: la Regione Autonoma Trentino-Alto Adige;
- *Società*: la Società Trentino Digitale S.p.A. ed Informatica Alto Adige S.p.A.;
- *Trentino Digitale*: la Società Trentino Digitale S.p.A.;
- *Informatica Alto Adige*: la Società Informatica Alto Adige S.p.A.;

b) la Legge Provinciale 6 maggio 1980, n.10 sancisce all'Art.1 comma 2. che “la Giunta Provinciale con propria deliberazione individua i servizi resi nell'ambito del SIEP che, per la caratteristica di dover essere resi in modo uniforme, organico e capillare sul territorio, sono forniti, in quanto enti aderenti al SIEP, alla Provincia, ai suoi Enti strumentali, alle società da esse controllate, agli enti locali, allo Stato, all'università e agli enti pubblici ad ordinamento provinciale o regionale, unitamente alle dotazioni strutturali necessarie”;

c) l'art. 5 della legge provinciale di Trento 27 luglio 2012, n. 16 (Disposizioni per la promozione della società dell'informazione e dell'amministrazione digitale e per la diffusione del software libero e dei formati di dati aperti) istituisce il Sistema informativo elettronico trentino (SINET), evoluzione del S.I.E.P., quale sistema informativo esteso a tutti gli enti del territorio provinciale e quale complesso dei dati e delle informazioni che supportano le attività di tutte le pubbliche amministrazioni del Trentino e dei sistemi per la loro elaborazione, trasmissione e archiviazione;

d) la Giunta provinciale ha approvato lo schema di convenzione per la “governance” di Trentino Digitale S.p.A. quale Società di sistema, ai sensi degli articoli 33, comma 7 ter e 13, comma 2, lettera b) della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 (Norme in materia di

governo dell'autonomia del trentino) (vedi Delibera della Giunta provinciale n. 207 di data 14 febbraio 2020);

- e) con legge regionale 5 dicembre 2006, n. 3 la Regione è stata autorizzata ad acquistare e sottoscrivere azioni delle Società Informatica Trentina (ora Trentino Digitale) e Informatica Alto Adige in quanto in quanto Società che svolgono attività strumentali per il perseguimento delle finalità istituzionali della Regione. L'adesione alle due Società è stata perfezionata con deliberazione della Giunta n. 324 del 27 novembre 2007 e n. 293 dell'11 novembre 2008;
- f) la Regione ha approvato lo schema di convenzione per la "governance" di Trentino Digitale S.p.A quale Società di sistema, costituita ai sensi e per gli effetti degli articoli 2 e 3 della Legge Provinciale di cui al precedente comma d) (vedi Delibera della Giunta regionale n. 82 di data 13 maggio 2020);
- g) la Regione ha deliberato l'autorizzazione alla definizione di atti esecutivi per l'affidamento alle Società Trentino Digitale e Informatica Alto Adige di servizi di gestione, manutenzione e sviluppo del sistema informativo regionale (vedi Delibera della Giunta regionale n. 57 del 8 aprile 2015);
- h) considerata la delibera n. 200 del 7 dicembre 2022 con cui la Giunta Regionale ha approvato il nuovo regolamento concernente la "Determinazione delle attribuzioni delle strutture organizzative regionali e delle loro articolazioni" ai sensi dell'art. 2, comma 1, della Legge regionale 21 luglio 2000, n. 3;
- i) le tariffe per i servizi professionali erogati da personale di Trentino Digitale e delle attività per le quali la Società ricorrerà a fornitori esterni/di mercato, da individuare mediante procedure conformi alle norme in tema di appalti e contratti pubblici, sono quelle di cui alla Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 dd. 20 luglio 2023;
- j) le tariffe per i servizi applicativi erogati da Trentino Digitale sono quelle di cui al "Portafoglio Servizi". Si precisa che Trentino Digitale sta procedendo ad aggiornare il proprio Piano Industriale 2024-2026 che comporterà, fra l'altro, la revisione complessiva dei servizi a Catalogo per la Pubblica Amministrazione Trentina: l'iter di approvazione del nuovo Catalogo Servizi prevederà l'approvazione dello stesso da parte del Comitato di Indirizzo. Al termine dell'iter approvativo sarà nostra cura informarVi dei nuovi servizi e delle eventuali nuove tariffe;

- k) il Gruppo di lavoro nominato con la citata deliberazione della Giunta Regionale n. 57 del 2015, nella riunione del 11/03/2024, ha preso visione e concorda sul contenuto del presente contratto;
- l) visto il decreto Repertorio n. **xxx** della Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali, con il quale sono stati approvati il presente contratto e la relativa spesa;
- tutto quanto sopra premesso

si conviene e si stipula quanto segue

Articolo 1

Oggetto

Il presente atto disciplina, ai sensi della delibera della Giunta Regionale n. 57 del 8 aprile 2015, le modalità per l'affidamento da parte della Regione alla Società del servizio di:

- Erogazione di servizi di Data Center di Trentino Digitale.

Articolo 2

Descrizione degli interventi

Di seguito vengono descritti gli interventi di cui al precedente articolo 1 relativi al sistema informativo della Regione:

1. Erogazione di servizi di Data Center di Trentino Digitale.

1.1. Oggetto dell'intervento

Costituiscono oggetto dell'erogazione i servizi infrastrutturali già in erogazione alla data ed i servizi che saranno attivati a seguito di quanto specificato al precedente punto 1.1.

Nello specifico sono previsti i seguenti servizi:

- a) Servizio MS Active Directory
- b) Servizio Storage per MS Active Directory
- c) Servizio Backup per MS Active Directory
- d) Servizio WSUS
- e) Servizio Antivirus
- f) Servizio di Hosting virtuale

- g) Servizio Storage per Hosting
- h) Servizio Backup per Hosting
- i) Servizio SQL Server per Hosting
- j) Servizi infrastrutturali (a richiesta)
- k) Servizi professionali di supporto tecnico (a richiesta)

Le caratteristiche di dettaglio dei servizi erogati sono riportate in allegato.

1.2. Decorrenza e durata delle attività

L'erogazione del servizio decorre dal 01.01.2024 ed ha durata di mesi 12, fino al 31.12.2024.

1.3. Corrispettivo

I corrispettivi complessivi per i servizi di cui al precedente punto 1.1 nel periodo contrattuale di 12 mesi sono così determinati:

- per l'erogazione del servizio MS Active Directory di cui alla lettera a) in Euro 19.816,80 (diciannovemilaottocentesedici/80) al netto dell'I.V.A., determinato sulla base degli utenti attivi risultanti al 31 dicembre 2023 pari a 359 (canone pari a 46€/utente/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
- per l'erogazione del servizio Storage per MS Active Directory di cui alla lettera b) in Euro 1.812,96 (milleottocentododici/96) al netto dell'I.V.A., in funzione dello spazio disco utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 5.036GB (canone pari a 0,30€/GB/anno per Storage di archiviazione) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
- per l'erogazione del servizio Backup per MS Active Directory di cui alla lettera c) a massimale in Euro 11.482,08 (undicimilaquattrocentottantadue/08) al netto dell'I.V.A., in funzione dello spazio backup utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 5.036 GB (canone pari a 0,95€/GB/anno) (nota: lo spazio occupato va considerato doppio in considerazione del fatto che vengono effettuati due distinti backup, con politiche di ritenzione del dato differenti) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
- per l'erogazione del servizio WSUS di cui alla lettera d) in Euro 2.238,00 (duemiladuecentotrentotto/00) al netto dell'I.V.A., in funzione del numero di postazioni di lavoro per le quali il servizio è attivato rilevato alla data del 31 dicembre

- 2023 pari a 373 pdl (canone pari a 5,00€/PdL/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
- per l'erogazione del servizio Antivirus di cui alla lettera e) a massimale in Euro 6.091,84 (seimilanovantuno/84) al netto dell'I.V.A., in funzione del numero di postazioni di lavoro per le quali è attivato rilevato alla data del 31 dicembre 2023 pari a 373 pdl (canone pari a 13,61€/PdL/anno, di cui 8,11€/PdL/anno per la subscription della soluzione antivirus come da acquisto in Consip e 5,50€/PdL/anno per la gestione e presidio da parte del SOC della Società). Si precisa che, per quanto riguarda il servizio di Antivirus EndPointProtection per i sistemi server e le postazioni di lavoro client, a partire dal 2024, è stata attivata la componente aggiuntiva denominata EndPointDetection and Response (EDR), fortemente consigliata dall'Agenzia per la Cybersecurity Nazionale al fine di rilevare un numero ancora più elevato di potenziali minacce oggetto poi di investigazione da parte del Security Operation Center e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
 - per l'erogazione del servizio di Hosting di cui alla lettera f) in Euro 2.045,00 (duemilaquarantacinque/00) al netto dell'I.V.A., in funzione del numero e della tipologia di hosting rilevati al 31 dicembre 2023;
 - per l'erogazione del servizio Storage per Hosting di cui alla lettera g) in Euro 54,00 (cinquantaquattro/00) al netto dell'I.V.A., in funzione dello spazio disco utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 60 Gb (canone pari a 0,75€/GB/anno - Storage ad alte prestazioni) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
 - per l'erogazione del servizio Backup per Hosting di cui alla lettera h) in Euro 68,40 (sessantotto/40) al netto dell'I.V.A., in funzione dello spazio backup utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 60 Gb (canone pari a 0,95€/GB/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
 - per l'erogazione del servizio SQL Server per Hosting di cui alla lettera i) in Euro 3.904,00 (tremilanovecentoquattro/00) al netto dell'I.V.A., in considerazione della messa a disposizione rilevata al 31 dicembre 2023 dei servizi ad uso delle applicazioni “gestione presenze” e “alfagest”;
 - per l'erogazione dei servizi infrastrutturali a richiesta di cui alla lettera j) a massimale in Euro 3.000,00 (tremila/00); si precisa che tali servizi verranno attivati su richiesta di Regione nel caso sia necessario integrare / modificare i servizi di cui ai precedenti punti;

- per l'erogazione dei servizi professionali di supporto tecnico a richiesta di cui alla lettera k) a massimale in Euro 3.300,00 (tremilatrecento/00), stimati sulla base di un impegno ipotizzato di 10 gg di attività a tariffa C; si precisa che tali servizi verranno attivati su richiesta dalla Regione.

I canoni annuali per ciascun servizio sono riportati nell'Allegato 2.

Pertanto il valore complessivo della fornitura è stimato, a massimale, in Euro 53.813,08 (cinquantatremilaottocentotredici/08), al netto dell'I.V.A..

Resta salva la possibilità, su richiesta dell'amministrazione regionale, di modificare, nel limite dell'importo a massimale complessivo, la ripartizione degli importi per l'erogazione dei vari servizi di cui sopra.

1.4. Referente aziendale e referente dell'amministrazione regionale

I referenti della società Trentino Digitale sono:

- Gianni Chiogna per quanto riguarda i servizi di DataCenter;
- Lorenzo Grosselli per quanto riguarda i servizi di sicurezza / antivirus.

Sabrina Poli è referente dell'amministrazione regionale per la presente iniziativa.

Articolo 3

Corrispettivi

La determinazione dei corrispettivi è effettuata sulla base del Portafoglio Servizi della società Trentino Digitale, ancorché in fase di revisione come indicato nelle premesse. In particolare, i corrispettivi applicati sono quelli indicati nel Portafoglio Servizi della società ovvero, laddove i servizi erogati non siano ancora presenti nel Portafoglio Servizi, vengono applicate le medesime condizioni contrattuali applicate alla Provincia Autonoma di Trento.

Resta inteso che ogni variazione del modello tariffario e/o del listino servizi delle Società comporterà l'automatica revisione dei corrispettivi, con la data di competenza che gli organi societari determineranno.

Le tariffe professionali giornaliere per profilo professionale, comprensive dei costi diretti del personale e dei costi indiretti ad essi associati, al netto dell’IVA approvate con Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 del 20 luglio 2023 analizzate nell’Allegato 3 della citata deliberazione, quale parte integrante e sostanziale, sono le seguenti:

Livello	Importi (Euro)
Servizi professionali erogati dal personale di Trentino Digitale SpA	
Tariffa A Program manager Sr.-Project manager Sr.	€ 549,00
Tariffa B Program Manager-Project manager, Service, Application e technical support Sr, Progettisti di servizio	€ 416,00
Tariffa C Service Support, Application support, technical support	€ 330,00
Tariffa D Ruoli operativi Jr	€ 272,00

I corrispettivi sono determinati sulla base di quanto riportato di seguito; si precisa che tutti gli importi indicati nel presente atto sono espressi al netto dell’I.V.A., salvo nella colonna “con I.V.A.”, ove l’I.V.A. è valorizzata al 22%, nella tabella di seguito riportata.

Nr.	Oggetto intervento	Euro (al netto I.V.A.)	Euro (con I.V.A.)
1.	Erogazione di servizi di DataCenter di Trentino Digitale		
	a) Servizio MS Active Directory	19.816,80 €	24.176,50 €
	b) Servizio Storage per MS Active Directory	1.812,96 €	2.211,81 €
	c) Servizio Backup per MS Active Directory	11.482,08 €	14.008,14 €
	d) Servizio WSUS	2.238,00 €	2.730,36 €

Nr.	Oggetto intervento	Euro (al netto I. V.A.)	Euro (con I. V.A.)
1.	Erogazione di servizi di DataCenter di Trentino Digitale		
	e) Servizio Antivirus	6.091,84 €	7.432,04 €
	f) Servizio di Hosting	2.045,00 €	2.494,90 €
	g) Servizio Storage per Hosting	54,00 €	65,88 €
	h) Servizio Backup per Hosting	68,40 €	83,45 €
	i) Servizio SQL Server per Hosting	3.904,00 €	4.762,88 €
	j) Servizi infrastrutturali a richiesta a massimale	3.000,00 €	3.660,00 €
	k) Servizi professionali di supporto tecnico a richiesta	3.300,00 €	4.026,00 €
	TOTALE	53.813,08 €	65.651,96€

Tab.1 – riepilogo importi suddivisi per attività per l'intera durata del contratto

Anno	Trentino Digitale Competenza (al netto I. V.A.)
2024	53.813,08 €
TOTALE	53.813,08 €

Tab.3 – competenza finanziaria per anno dei corrispettivi

Articolo 4 **Fatturazione e modalità di pagamento**

Per i servizi in oggetto, per i quali è previsto un corrispettivo a canone, a conclusione dell'annuale la Società provvederà ad inviare il rapporto conclusivo sulla base degli effettivi servizi prestati nell'anno. Il rapporto conclusivo dovrà essere esplicitamente approvato dai referenti della Regione, solamente a seguito dell'approvazione da parte della Regione del rapporto conclusivo, Trentino Digitale procederà ad emettere la fattura, che verrà liquidata dalla Regione entro 60 giorni dalla data del ricevimento.

Per i servizi infrastrutturali e i servizi professionali di supporto tecnico a richiesta, prima dell'emissione della fattura, dovrà essere inviato un rapporto dettagliato con evidenza separata dei costi inerenti le attività svolte direttamente dalla Società (indicazione delle risorse professionali coinvolte distinte nei diversi profili tariffari e delle giornate effettuate). Il controllo delle attività realizzate da Trentino Digitale o di quelle in corso di esecuzione, è effettuato tanto sulla base della documentazione contrattuale prevista dal presente atto esecutivo, quanto sulla base di documentazione diversa che la Regione potrà richiedere e che la Società sarà tenuta a fornire.

Articolo 5

Responsabile esterno del trattamento dati - Disposizioni

Per quanto riguarda la nomina del Responsabile esterno del trattamento dati relativamente ai servizi di Trentino Digitale, si rimanda all'apposito atto di nomina.

Articolo 6

Penali

In caso di mancata erogazione dei servizi oggetto del presente contratto, sarà applicata una penale come da Allegato 4 al presente Atto.

L'inadempimento che dà luogo all'applicazione delle penali va contestato alla società con posta elettronica certificata entro 60 giorni dall'accertamento dell'evento, con invito a controdedurre entro i 15 giorni successivi. La Regione applicherà la penale tenendo conto delle giustificazioni pervenute.

Le penali non potranno in ogni caso superare il 10% (dieci per cento) del corrispettivo pattuito per la specifica attività oggetto di contestazione.

Trentino Digitale acconsente a che la Regione decurti l'ammontare delle penali dovute, e comunicate ai sensi del precedente comma, dall'ammontare delle somme da questa dovute, a qualunque titolo, alla Società stessa, in unica soluzione al termine di ogni esercizio annuale.

La Società è esonerata dal rispetto dei livelli di servizio nei seguenti casi:

- a) fermi programmati (compresi i lavori necessari a Trentino Digitale per espletare tutte le azioni necessarie ad un eventuale cambio di fornitore);
- b) interruzioni di servizio richieste dalla Regione;

c) interruzioni di servizio dovute a causa di forza maggiore quali, a titolo indicativo e non esaustivo:

1. fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software di base e/o di ambiente non più supportati dal fornitore e non sostituiti da Trentino Digitale per esplicita decisione della Regione;
2. fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software applicativo non prodotto da Trentino Digitale o da servizi non progettati dalle Società medesime, non supportati dai relativi fornitori;
3. disservizi indotti da terze parti contraenti;
4. volumi di servizio eccedenti la tolleranza prevista;
5. ritardi indotti da operazioni dell'utente o da richiesta del Servizio competente della Provincia di prolungamento del servizio, qualora non a titolo oneroso;
6. disastro;
7. sciopero.

Nessuna responsabilità può essere imputata alle Società per eventuali sospensioni del servizio di gestione dovute ad interruzioni di erogazione dell'energia elettrica o ad altri fatti non imputabili alle Società, sempre che, una volta rimossi tali impedimenti, le Società non abbiano indotto, per fatto o colpa ad esse addebitabile, ulteriori ritardi nel ripristino del servizio.

Articolo 7

Articolazione dell'Atto Esecutivo

Il presente atto si compone di 7 (sette) articoli e 4 (quattro) allegati

REGIONE AUTONOMA TRENINO
ALTO ADIGE

La Dirigente della Ripartizione IV –
Risorse strumentali
Dott.ssa Antonella Chiusole

Società "Trentino Digitale"
S.p.A."

Direttore Generale
Ing. KussaiShahin

ALLEGATI

Allegato 1 - Policy di gestione e protezione dei dati (Trentino Digitale)

Allegato 2 - Descrizione tecnica dei servizi di Trentino Digitale

Allegato 3 - Finestre di erogazione dei servizi e livelli di servizio (SLA)

Allegato 4 - Penali

L'Infrastruttura Digitale di Trentino Digitale

Trentino Digitale dispone di due Data Center situati a Trento, adeguati secondo le indicazioni dell'Agenzia per la Cybersecurity Nazionale (ACN) in forza della determina nr. 307 dd 18-01-2022 e ss.ii.

Entro il termine previsto dalla normativa in vigore del 18 gennaio 2024, Trentino Digitale in qualità di società in-house, ha trasmesso ad ACN la relazione di conformità e adozione dei requisiti ACN per le proprie due Infrastrutture Digitali di Trento Centro e Trento Nord.

In particolare l'Infrastruttura Digitale di Trento Centro è di livello QI2, ovvero conforme ad ospitare i c.d. “dati critici” della Pubblica Amministrazione mentre quella di Trento Nord è di livello QI1 per dati “ordinari”, secondo la classificazione presente nella determina nr. 306 dd 18-01-2022 di ACN.

Trentino Digitale è inoltre certificata ISO 9001:2015 (sistema di gestione per la qualità), ISO 27001:2022 (gestione della sicurezza delle informazioni), ISO 22301:2019 (Gestione della business continuity), ISO 14001:2015 (Sistemi di gestione ambientale), ISO 50001:2018 (Sistemi di gestione per l'energia) e, per la sola Infrastruttura Digitale di Trento Centro, Conforme alle norme ANSI/TIA 942-B-2017 Rating 3 (“*Concurrently Maintainable Site Infrastructure*”): si rinvia al sito di Trentino Digitale per maggiori informazioni circa i vari campi di applicazioni (<https://www.trentinodigitale.it/Societa/Certificazioni>).

Descrizione tecnica dei servizi di Trentino Digitale

IL SERVIZIO MS ACTIVE DIRECTORY (SERVIZIO AD)

Il servizio di MS Active Directory consente di organizzare e gestire gli utenti e le risorse (es. computer, stampanti, file, ecc.) all'interno della rete locale dell'Ente.

Attraverso questo servizio gli utenti, dopo essersi identificati, ottengono, in base alla propria profilazione, gli accessi alle risorse alle quali sono abilitati. In particolare, mediante l'associazione ad uno specifico dominio e la strutturazione in unità organizzative, le risorse vengono predisposte e rese disponibili ad ogni singolo Ente in base a policy definite e concordate con l'Ente stesso. E' inoltre possibile, in base a specifiche policy, condividere risorse (cartelle, stampanti, ...) tra Enti: le risorse disco di rete (cartelle, file) sono controllate da antivirus.

Sono a carico di Trentino Digitale le attività relative alla gestione degli utenti – compreso il ripristino della password - e della loro profilazione, alla gestione delle cartelle di rete e delle relative abilitazioni, all'installazione e configurazione delle stampanti sul *printer server* centralizzato.

Se l'Ente non acquisisce il servizio DTM tramite Trentino Digitale, rimangono a carico dello stesso la gestione delle postazioni di lavoro e delle stampanti, ovvero la configurazione sulle postazioni di tutto quanto necessario per collegare tali dispositivi al nuovo dominio attivato all'interno del presente servizio su infrastruttura di Trentino Digitale.

Le segnalazioni di malfunzionamenti o le richieste di modifica vanno inoltrate al *Customer Service Desk* (CSD) con le modalità indicate nelle condizioni generali di contratto.

Il servizio è caratterizzato da:

- sicurezza informatica implementata tramite una infrastruttura di sicurezza che garantisce la riservatezza e l'inviolabilità delle informazioni attraverso funzionalità avanzate e centralizzate;
- sicurezza fisica implementata tramite sistemi di riconoscimento accessi, sistemi di antintrusione, antincendio e, al di fuori degli orari di lavoro, attraverso un servizio di vigilanza armata;

- accessi da remoto realizzati tramite collegamenti alla rete ridondati e protetti da un sistema di firewall che garantisce l'interconnessione tra le reti Internet e Intranet;
- servizio di Control Room 24x7 che, attraverso il sistema di monitoraggio, permette di individuare tempestivamente e proattivamente eventuali anomalie che potrebbero tradursi in interruzioni di servizio;
- servizio di SOC;
- alto livello di continuità operativa e di servizio garantito dalla ridondanza fisica dei sistemi elaborativi, dai sistemi di continuità elettrica e di condizionamento.

I vantaggi per l'Ente possono riassumersi in:

- sgravio totale da parte del personale dell'Ente del problema dell'acquisto degli apparati;
- eliminazione della necessità di stipulare e mantenere aggiornati contratti di manutenzione ed assistenza;
- sgravio della gestione di MS Active Directory da parte del personale dell'Ente o di fornitori terzi;
- flessibilità nel dimensionamento e nella disponibilità dello spazio disco e dei dispositivi di backup;
- monitoraggio costante del funzionamento e delle prestazioni del sistema;
- adeguata protezione dei dati e garanzia di continuità del servizio a fronte di malfunzionamenti;
- aumento degli standard di servizio complessivi dovuto alla ridondanza fisica e alla continuità elettrica.

Il file di LOG contiene le informazioni sugli accessi al dominio, ed in particolare:

- per ogni accesso al dominio, contiene utente, data e ora dell'accesso

IL SERVIZIO AGGIORNAMENTO SISTEMA OPERATIVO CLIENT

Questo servizio, che si basa su Microsoft Windows Server Update Services (WSUS), gestisce la distribuzione degli aggiornamenti critici e di sicurezza più recenti dei prodotti Microsoft sulle postazioni di lavoro dell'Ente.

Mediante WSUS viene gestito il processo di controllo della distribuzione e manutenzione delle versioni software in ambienti di produzione rilasciate tramite Microsoft Update ai computer di rete.

Le caratteristiche principali del processo sono la gestione centralizzata degli aggiornamenti e l'automazione della distribuzione degli aggiornamenti.

Servizio "Aggiornamento sistema operativo client"

Codice: WSUS	Sigla	Una tantum	Canone annuo
Servizio per l'aggiornamento automatico del sistema operativo dei PC client dell'Ente per PdL (Postazione di Lavoro)	CAN	n.a.	€ 5,00/PdL

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

() I corrispettivi del servizio non sono dovuti qualora l'Ente abbia in corso un contratto DTM per la gestione delle postazioni di lavoro e per la gestione del Domain Controller (servizio AD) con Trentino Digitale.*

IL SERVIZIO ANTIVIRUS

La gestione ed il presidio dei sistemi antivirus/antimalware è fondamentale nella sicurezza delle proprie infrastrutture informatiche per tre principali obiettivi:

- protezione dei dati su differenti livelli (postazioni di lavoro client e postazioni server);
- strumento di controllo e azione sul quale intervenire per contenere una minaccia o potenziale minaccia;
- fonte di informazione per analisi preventiva e reattiva del servizio di monitoraggio.

Il servizio Antivirus di End-Point Protection erogato dal Security Operation Center (SOCTN) di Trentino Digitale prevede:

- la fornitura delle licenze client e server della soluzione di antivirus con relativi aggiornamenti;
- il presidio delle attività antimalware su client e server tramite console centralizzata;
- l'attivazione e gestione degli eventi di sicurezza relativamente alle anomalie segnalate dal prodotto;
- l'aggiornamento delle componenti centralizzate e decentralizzate;
- l'attivazione dei gruppi tecnici preposti agli interventi su client e server per le attività correttive nel caso di adozione del servizio Desktop Management (DTM) di Trentino Digitale. In alternativa attivazione del referente individuato per lo specifico cliente;
- l'acquisizione delle segnalazioni mail anomale (Phishing) tramite la casella di posta analisi.spam@tndigit.it;
- le segnalazioni tramite email verso il referente o verso tutti i dipendenti dell'ente in caso di minacce/malware particolarmente gravi e diffusi.

Il servizio si basa su software e componenti di riferimento per il mercato e sempre aggiornati all'ultima versione disponibile sia per le componenti end-point che le componenti centralizzate.

IL SERVIZIO HOSTING VIRTUALE

Il servizio di hosting consiste nella messa a disposizione del Cliente, all'interno dei Data Center di Trentino Digitale, di un server fisico (**hosting fisico**) con le caratteristiche richieste dal Cliente stesso oppure di un server virtuale (**hosting virtuale**) erogato mediante un'infrastruttura di virtualizzazione.

Il servizio è caratterizzato da:

- sicurezza informatica implementata tramite un'infrastruttura che garantisce la riservatezza e l'inviolabilità delle informazioni attraverso funzionalità avanzate e centralizzate;
- sicurezza fisica implementata tramite sistemi di riconoscimento accessi, sistemi di antintrusione, antincendio e, al di fuori degli orari di lavoro, attraverso un servizio di vigilanza armata;
- accessi da remoto realizzati tramite collegamenti alla rete ridondati e protetti da un sistema di firewall che garantisce l'interconnessione tra le reti Internet e Intranet;
- servizio di *Control Room* 24x7 che, attraverso il sistema di monitoraggio, permette di individuare tempestivamente e proattivamente eventuali anomalie che potrebbero tradursi in interruzioni di servizio;
- alto livello di continuità operativa e di servizio garantito dalla ridondanza fisica dei sistemi elaborativi, dai sistemi di continuità elettrica e di condizionamento.

Hosting virtuale

Sono previste le seguenti tipologie di servizio:

- hosting virtuale gestito con sistema operativo;
- hosting virtuale non gestito con sistema operativo;
- hosting virtuale non gestito senza sistema operativo.

Il servizio di *hosting virtuale* utilizza l'*hypervisor Vm Ware* ed è caratterizzato dall'essere:

- **flessibile** – il Cliente sceglie la configurazione in termini di vCPU, RAM, storage e backup in base alle proprie esigenze;
- **scalabile** – il Cliente può chiedere l'espansione delle risorse della macchina virtuale, ovvero vCPU, RAM, storage e backup.

Si precisa che Trentino Digitale si riserva la facoltà di sospendere o interrompere l'erogazione dei servizi per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con un preavviso di 5 (cinque) giorni lavorativi; detta comunicazione indicherà anche le tempistiche indicative del ripristino.

La Società si riserva altresì la facoltà di sospendere o interrompere l'erogazione dei servizi a fronte di un utilizzo improprio delle risorse.

Hosting virtuale gestito con sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

- messa a disposizione della licenza di sistema operativo Microsoft o Linux Red Hat;
- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;
- installazione e successiva gestione del sistema operativo nelle sue componenti base;
- predisposizione accesso VPN se necessario;
- implementazione policy firewall perimetrale del data center.

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- installazione e gestione delle componenti avanzate di sistema operativo quali, a titolo di esemplificativo e non esaustivo, DHCP, DNS, IIS, Active Directory, RDS, Apache, LDAP, SMTP, FTP, NFS, Samba, firewall locale;
- installazione e gestione del middleware e del software applicativo.

Non saranno fornite al Cliente le credenziali amministrative del server virtuale.

L'accesso al server da parte del Cliente o suo fornitore per l'installazione e la gestione delle componenti avanzate, del middleware e del software applicativo sarà possibile, previa richiesta alla Società, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo.

Eventuali attività che richiedano privilegi amministrativi dovranno essere concordate e svolte con la supervisione del personale tecnico della Società.

Servizi di Hosting Virtuale			
Codice: HOSTV	Sigla	Una tantum	Canone annuo
Hosting virtuale gestito con sistema operativo 1vCPU – 2GB RAM	A	n.a.	€ 1.520,00
Aggiunta di ciascuna vCPU	vCPU	n.a.	€ 150,00
Aggiunta di slot da 2GB RAM	RAM	n.a.	€ 25,00

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

Hosting virtuale non gestito con sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

- messa a disposizione della licenza di sistema operativo Microsoft o Linux Red Hat;
- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;
- installazione del sistema operativo nelle sue componenti base;
- predisposizione accesso VPN se necessario;
- implementazione policy firewall perimetrale del data center;

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

- gestione del sistema operativo e delle relative componenti base, successivamente alla prima installazione;
- installazione e gestione delle componenti avanzate di sistema operativo quali, a titolo di esemplificativo e non esaustivo, DHCP, DNS, IIS, Active Directory, RDS, Apache, LDAP, SMTP, FTP, NFS, Samba, firewall locale;
- installazione e gestione del middleware e del software applicativo.

Al termine delle attività di configurazione e avvio della macchina virtuale le credenziali di amministrazione verranno consegnate in via definitiva al Cliente o ad un suo delegato.

Al Cliente verrà fornito l'accesso alla console VMWare della propria macchina virtuale dove potrà monitorare costantemente le risorse nonché accendere, spegnere e riavviare il server.

Servizi di Hosting Virtuale			
Codice: HOSTV	Sigla	Una tantum	Canone annuo
Hosting virtuale non gestito con sistema operativo 1vCPU – 2GB RAM	B	n.a.	€ 825,00

Aggiunta di ciascuna vCPU	vCPU	n.a.	€ 150,00
Aggiunta di slot da 2GB RAM	RAM	n.a.	€ 25,00

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;
- predisposizione accesso VPN se necessario;
- implementazione policy firewall perimetrale del data center.

Rimangono a carico del Cliente le attività di installazione e gestione del sistema operativo; è prevista la compatibilità dell'infrastruttura di virtualizzazione con i sistemi operativi più diffusi (Windows e principali distribuzioni Linux) nelle versioni più recenti: va comunque verificata la matrice di compatibilità con VMware e con l'infrastruttura di backup (Veeam per i server virtuali e IBM Spectrum Protect per i dati) qualora utilizzata.

In ogni caso non saranno accettate versioni di sistemi operativi non più supportate o in scadenza di supporto nel breve periodo dal *vendor* di mercato di riferimento.

La Società si riserva la facoltà di accettare la richiesta.

Si precisa inoltre che:

- ai fini dell'installazione del server virtuale il Cliente fornirà a Trentino Digitale le indicazioni per ottenere l'immagine ISO da utilizzare; qualora tale immagine non fosse reperibile il Cliente la fornirà su proprio supporto magnetico;
- in caso di importazione di server virtuale preesistente l'Ente fornirà l'export in formato concordato su proprio supporto magnetico;
- non sono ricompresi i costi delle licenze base del sistema operativo in quanto a carico del Cliente;
- non è compresa l'installazione e gestione del middleware e del software applicativo.

Al Cliente verrà fornito l'accesso alla console VMWare della propria macchina virtuale dove potrà monitorare costantemente le risorse nonché accendere, spegnere e riavviare il server.

Servizi di Hosting Virtuale			
Codice: HOSTV	Sigla	Una tantum	Canone annuo
Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo 1vCPU – 2GB RAM	C	n.a.	€ 540,00

Aggiunta di ciascuna vCPU	vCPU	n.a.	€ 150,00
Aggiunta di slot da 2GB RAM	RAM	n.a.	€ 25,00

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

IL SERVIZIO STORAGE E BACKUP

Il servizio di Storage consiste nella messa a disposizione all'interno dell'infrastruttura della Società di uno spazio disco su sistemi in alta affidabilità.

Si specifica che il servizio di Storage è attivabile solo congiuntamente al servizio di Hosting Virtuale ed a servizi di Active Directory gestiti da Trentino Digitale.

Il servizio di Backup e Restore consiste nel salvataggio dei dati del Cliente sui dispositivi di archiviazione del Data Center di Trentino Digitale con procedure e regole (frequenza del salvataggio, regole di storicizzazione, etc.) predefinite e nella possibilità di ripristinare, a richiesta, i dati salvati.

Le modalità di esecuzione del backup dei dati sono le seguenti:

- un primo backup completo;
- un backup giornaliero di tipo incrementale;
- la disponibilità per 7 giorni dei dati salvati (se ogni giorno il dato viene modificato ci saranno 7 diverse versioni).

Per l'attivazione del servizio di backup dei dati presenti su sistemi del Cliente:

- il server dovrà essere raggiungibile tramite rete Telpat dal supporto tecnico di Trentino Digitale mediante un software di accesso remoto;
- su ciascun server periferico verrà installato ed opportunamente configurato da un tecnico di Trentino Digitale un agente software che permette il salvataggio/ripristino di file attraverso l'infrastruttura centralizzata;
- in fase di installazione e configurazione dell'agente software sul server del Cliente, il tecnico preposto di Trentino Digitale dovrà avere accesso temporaneo come amministratore del sistema;
- il Cliente dovrà fornire l'elenco delle cartelle delle quali effettuare il salvataggio;
- successivamente all'installazione, il Cliente attiverà sul proprio server un utente per permettere le attività di controllo dell'esito delle operazioni di backup.

Inoltre è richiesto che ogni modifica apportata dal personale del Cliente al file di configurazione del backup che contiene i dati da salvare, venga comunicata a Trentino Digitale.

Il personale del Cliente deve evitare qualsiasi operazione che possa portare alla disattivazione accidentale sul server dell'agente software di backup.

Servizio Storage			
Codice: STOR	Sigla	Una tantum	Canone annuo
Servizio Storage di archiviazione	A	n.a.	€ 0,30/GB
Servizio Storage ad alte prestazioni	A	n.a.	€ 0,75/GB

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

Servizio Backup			
Codice: BCKU	Sigla	Una tantum	Canone annuo
Servizio Backup dati presenti presso data center Trentino Digitale	A	n.a.	€ 0,95/GB
Servizio Backup dati presenti presso sede Cliente	B	€ 400,00 /server	€ 0,95/GB

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

DISMISSIONE DEI SERVIZI

La dismissione di un servizio prevede l'effettuazione delle seguenti operazioni:

- Eliminazione delle policy firewall tra la rete delle PdL dell'Ente con i Domain Controller, Printer Server e con la risorsa cluster share.
- Cancellazione nel SKMS dell'Ente dagli utilizzatori del servizio.
- Comunicazione all'Ente dell'avvenuta cessazione del servizio e consegnare i dati.
- dismissione dei server e delle risorse share che compongono l'infrastruttura;
- eliminazione del monitoraggio del servizio;
- eliminazione delle regole firewall per i server e le risorse share che compongono l'infrastruttura;
- archiviazione dei gruppi di supporto nel SKMS;
- aggiornamento del catalogo dei servizi.

SERVIZI DI CSD

I servizi effettuati dalla struttura del Customer Service Desk hanno lo scopo di fornire supporto ed assistenza a tutti i servizi erogati dalla Società; la struttura del CSD costituisce pertanto il punto di contatto per tutti gli utenti che fruiscono di tali servizi.

I processi dei servizi garantiti dal CSD sono attivati dall'utente, operano e si integrano con altri servizi erogati dalla Società. Tali processi consentono alla struttura del CSD di coordinare le attività concorrenti al supporto degli utenti nonché ad effettuare monitoraggi sulla

soddisfazione del cliente tramite contatti diretti, utilizzo dei dati contenuti nel sistema di ticketing (BMC) e appositi survey automatizzati, condividendone i risultati con il cliente.

Finestre di erogazione dei servizi e livelli di servizio (SLA)

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I livelli di servizio sono strutturati in modo da essere:

- rappresentativi di quello che interessa maggiormente il cliente
- semplici nella loro consultazione e poco numerosi

In particolare gli indicatori sono basati sull'esperienza dell'utente e rappresentativi dell'intero servizio.

SLA per servizio

Lo SLA è una caratteristica intrinseca del servizio in erogazione. Pertanto, per ciascun servizio presente in Service Catalogue ed erogato centralmente dalla Società, i livelli di servizio vengono offerti complessivamente indipendentemente dal Contratto, dai Clienti e dagli utilizzatori. In questo caso si parla di “SLA per servizio”.

Impatto del servizio sui processi di business dei Clienti

Con la costituzione del Service Catalogue è stata formalizzata l'esistenza di differenti livelli di importanza fra i servizi in erogazione, dipendentemente dall'impatto che ciascun servizio ha sui processi di business dei Clienti che lo utilizzano.

Ad ogni servizio presente in Service Catalogue è stato assegnato uno dei seguenti livelli di criticità:

- L1: servizi con impatto esteso.
Sono i servizi più critici che necessitano di un intervento e di un ripristino immediato in caso di malfunzionamento.
- L2: servizi con impatto significativo o ampio.
- L3: servizi con impatto moderato/limitato.
- L4: servizi con impatto minore/localizzato.
Sono i servizi meno critici che non necessitano di un intervento e di un ripristino immediato in caso di malfunzionamento.

I livelli di servizio garantiti sono differenti per ciascuna fascia: più stringenti per L1; via via meno vincolanti passando da L2 a L4.

Il livello di criticità, configurato nel campo Impact di ogni servizio presente in Service Catalogue, è stato determinato partendo dalla Business Impact Analysis effettuata nel pregresso.

Workaround

Risolvere i malfunzionamenti segnalati dagli utenti e ripristinare i servizi in erogazione ha la priorità su tutte le altre attività e può essere fatto utilizzando un workaround o fornendo all'utente le informazioni di cui ha bisogno in modo alternativo.

Malfunzionamento bloccante e non bloccante

Le richieste di supporto degli utenti si differenziano per urgenza e devono essere gestite dipendentemente da quest'ultima. In particolare esistono delle richieste che per l'utente sono bloccanti e devono pertanto avere la precedenza ed essere risolte con la massima tempestività possibile.

Un malfunzionamento è bloccante quando:

- impedisce all'utente di lavorare(cioè di percorrere il processo di business)

e

- quel che deve fare non è assolutamente differibile

Se si avvera solo la prima condizione il malfunzionamento è parzialmente bloccante.

Significatività (attendibilità) dell'indicatore

Gli indicatori forniscono una informazione significativa e attendibile rispetto al fenomeno osservato.

Maggiore è la criticità del servizio, più alta è la soglia della compliance da raggiungere.

Affinché il campione misurato fornisca una informazione attendibile deve esserci un numero significativo di ticket nel periodo di osservazione. Tuttavia viene considerato il fatto che poca attività potrebbe non essere rappresentativa dell'effettiva qualità del servizio erogato e per questo i servizi in fascia L1, cioè quelli più critici, sono sempre soggetti agli SLA di tipo *Incident, Availability e Outage*.

I servizi in fascia L2 sono soggetti a SLA di tipo *Incident* se nel corso dell'anno precedente hanno totalizzato più di 100 ticket. I servizi in fascia L3, invece, sono soggetti a SLA di tipo *Incident* se nel corso dell'anno precedente hanno totalizzato più di 250 ticket.

Tutti i servizi in fascia L2 e L3 sono soggetti a

SLA di tipo *Availability*.

I servizi in fascia L4 non sono soggetti a SLA.

Perimetro di applicazione

Ai servizi erogati centralmente dalla Società viene applicato il perimetro del Data Center.

Questo significa che le sonde relative alla disponibilità di un servizio verranno inserite sul confine del Data Center: se su questo punto un servizio risulta disponibile lo si considera tale a tutti gli effetti, indipendentemente dal fatto che l'utente non vi acceda per problematiche afferenti al suo Internet Service Provider.

Business Time

I business time, cioè gli orari di erogazione previsti, sono così specificati:

- 24x7 tutti i giorni dalle 00.00 alle 23.59.
- 19x7 tutti i giorni dalle 05.00 alle 23.59.
- 14x6 dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 22.00 esclusi i festivi del Comune di Trento.
- 9x5 dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00 esclusi i festivi del Comune di Trento.

Per garantire la tempestiva esecuzione di modifiche o aggiornamenti utili al migliore e corretto utilizzo dei servizi quali la correzione di anomalie ed il ripristino del corretto funzionamento dei sistemi, Trentino Digitale si riserva la facoltà di interrompere il servizio in oggetto, previa comunicazione.

Di norma tali interruzioni potranno essere effettuate dopo le ore 17:00 o nei fine settimana, ovvero in altri orari concordati.

Orari di presidio operativo

Il presidio operativo è il periodo all'interno del quale vengono svolte le attività legate ad incident e change management: corrisponde all'orario di lavoro ovvero alla fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 17.00 per i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

STRUTTURA DEGLI SLA

Il modello di riferimento per la misurazione dell'erogazione dei servizi si basa sulla struttura di seguito illustrata.

Agreement

Gli Agreement rappresentano un macroelemento di controllo che consente una verifica rapida e significativa di una situazione complessa. Sono formati da più misuratori, che prendono il nome di Service Target e che concorrono insieme al raggiungimento di un obiettivo di business. Ciascun Agreement è caratterizzato dall'avere una percentuale di compliance da raggiungere, cioè di aderenza dei risultati rispetto al complesso dei Service Target collegati.

Esistono Agreement di tre tipologie:

- **IncidentRequestFulfilment**

Esprimono la capacità di gestire i malfunzionamenti segnalati dall'utenza, indipendentemente dalla tipologia di malfunzionamento, e di gestire le richieste di aiuto o supporto da parte dell'utenza

- **Availability**

Esprime la disponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center.

- **Outage**

Esprime l'indisponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center

Ciascun Agreement è composto da uno o più Service Target, ciascuno dei quali ha un peso specifico nella costituzione dell'Agreement stesso.

Service Target

I Service Target definiscono singoli obiettivi da raggiungere puntualmente e si differenziano per la tipologia della misurazione:

1. Tempo di percorrenza di un ticket
2. Disponibilità di un sistema
3. Compliance rispetto ad un obiettivo.

I Target si applicano puntualmente ad una singola situazione o ad un singolo evento. Ad esempio si applicano ad un singolo ticket, misurandone il tempo di percorrenza rispetto ad un obiettivo prefissato o alla singola indisponibilità di un servizio.

Ciascun Service Target è caratterizzato dall'avere:

un Business Time, cioè finestra di servizio entro la quale misurare l'indicatore

- un obiettivo da raggiungere
- una o più condizioni di innesco
- una o più condizioni di partenza
- una o più condizioni di stop
- una o più condizioni di sospensione.

Agreement

SLA 2 – Servizi applicativi e tecnologici: Agreement Availability

Rappresenta la disponibilità della infrastruttura verso il cliente misurati *sul confine del Data Center* con le metriche indicate nel seguito.

<i>Periodicità</i>	annuale						
<i>Data fine validità</i>	31 dicembre dell'anno di osservazione 23:59:59						
<i>Business time</i>	24 x 7						
<i>Compliance</i>	96,00% (servizio L2)						
<i>Service Target</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Service target</i></th> <th></th> <th><i>peso</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ST20</td> <td>Disponibilità del servizio sul confine del Data Center</td> <td>100 %</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Service target</i>		<i>peso</i>	ST20	Disponibilità del servizio sul confine del Data Center	100 %
<i>Service target</i>		<i>peso</i>					
ST20	Disponibilità del servizio sul confine del Data Center	100 %					

SLA 4 – Servizi tecnologici: Agreement Gestione Server Periferici

<i>Servizio</i>	C.SRSRV Gestione server periferici																												
<i>Periodicità</i>	annuale																												
<i>Data fine validità</i>	31 dicembre dell'anno di osservazione 23:59:59																												
<i>Business time</i>	9 x 5																												
<i>Compliance</i>	90,00 %																												
<i>Service Target</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Service target</i></th> <th></th> <th><i>tempo</i></th> <th><i>peso</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ST01</td> <td>tempo di risposta CSD</td> <td>20 sec</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>ST08</td> <td>tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Critical</td> <td>2 ore</td> <td>25 %</td> </tr> <tr> <td>ST09</td> <td>tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici High</td> <td>4 ore</td> <td>20 %</td> </tr> <tr> <td>ST10</td> <td>tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Medium</td> <td>8 ore</td> <td>15 %</td> </tr> <tr> <td>ST16</td> <td>tempo di esecuzione IMAC concordata</td> <td>Data</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>ST26</td> <td>tempo di diagnosi guasto HW e attivazione fornitore del Cliente o produzione preventivo</td> <td>8 ore</td> <td>20 %</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Service target</i>		<i>tempo</i>	<i>peso</i>	ST01	tempo di risposta CSD	20 sec	10 %	ST08	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Critical	2 ore	25 %	ST09	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici High	4 ore	20 %	ST10	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Medium	8 ore	15 %	ST16	tempo di esecuzione IMAC concordata	Data	10 %	ST26	tempo di diagnosi guasto HW e attivazione fornitore del Cliente o produzione preventivo	8 ore	20 %
<i>Service target</i>		<i>tempo</i>	<i>peso</i>																										
ST01	tempo di risposta CSD	20 sec	10 %																										
ST08	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Critical	2 ore	25 %																										
ST09	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici High	4 ore	20 %																										
ST10	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Medium	8 ore	15 %																										
ST16	tempo di esecuzione IMAC concordata	Data	10 %																										
ST26	tempo di diagnosi guasto HW e attivazione fornitore del Cliente o produzione preventivo	8 ore	20 %																										

SLA 5 – Agreement Directory Services

<i>Servizio</i>	C.ACDIR Directory services (AD, file server, printer server)
<i>Periodicità</i>	annuale
<i>Data fine validità</i>	31 dicembre dell'anno di osservazione 23:59:59
<i>Business time</i>	9 x 5
<i>Compliance</i>	90,00 %
<i>Service Target</i>	

<i>Service target</i>		<i>tempo</i>	<i>peso</i>
ST01	tempo di risposta CSD	20 sec	10 %
ST02	tempo di presa in carico supporto all'utenza	2,5 ore	10 %
ST03	tempo di esecuzione <i>Access Management:</i> gestione password	4 ore	10 %
ST04	tempo di esecuzione <i>Access Management:</i> gestione utenze	8 ore	10 %
ST08	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Critical	2 ore	30 %
ST09	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici High	4 ore	20 %
ST10	tempo di soluzione <i>Incident</i> Servizi tecnologici Medium	8 ore	10 %

Modalità di calcolo delle priorità

Ad un ticket di Incident è associata una priorità calcolata in base alla combinazione dei valori di Impatto e Urgenza dichiarati in fase di inserimento.

In generale:

- **l'Impatto** viene inizialmente valorizzato secondo quanto configurato in Service Catalogue:
 - con l'impatto associato sul servizio (L1/L2/L3/L4);
- **l'urgenza** viene valorizzata secondo quanto dichiarato dall'utente e comunque con i seguenti vincoli:
 - se il malfunzionamento è bloccante, l'urgenza assume il livello 1-Critical;
 - se il malfunzionamento è parzialmente bloccante, l'urgenza assume il livello 2-High;
 - se l'utente chiamante è VIP, l'urgenza assume il livello 2-High.

La priorità viene determinata per i servizi applicativi in base a questo schema:

Impatto

		1- Extensive	2 - Significant	3 - Moderate	4 - Minor
U R G E N Z A	1-Critical	Critical	Critical	High	High
	2-High	Critical	High	High	Medium
	3-Medium	High	Medium	Medium	Medium
	4-Low	Low	Low	Low	Low

Condizioni di sospensione nei rapporti con l'utenza

Il calcolo dei livelli di servizio viene sospeso nelle seguenti condizioni:

- attività sospese per l'assenza o la non disponibilità dell'utente, preventivamente informato, che impedisca lo svolgimento dell'intervento;
- l'utente finale non accetta la sessione di collegamento remoto ovvero decide di sospendere o interrompere la sessione per cause strettamente non legate al servizio di assistenza;
- l'agente per l'accesso da remoto è stato immotivatamente disattivato da parte dell'utente finale;
- attività non effettuabili a fronte di problematiche legate all'obsolescenza di prodotti hardware e software, per il mancato supporto di assistenza da parte del fornitore.

Note

Per gli incident, le standard change e le service request il *tempo di risoluzione* è riferito alla finestra di erogazione (*business time*) ed è calcolato *a partire dalla apertura della richiesta fino alla sua chiusura* (a seguito del completamento attività). Esso comprende quindi:

- il tempo di "latenza" che intercorre tra l'inserimento della richiesta e la successiva presa in carico;
- il tempo utilizzato per eseguire le attività necessarie

Il *tempo di risoluzione* può estendersi oltre il termine fissato esclusivamente quando le operazioni debbano essere sospese in attesa di interventi e/o chiarimenti da parte del richiedente.

Le standard change e le service request sono attività già "codificate", eseguite mediante una precisa procedura, con definiti criteri di controllo: sono considerate senza rischi di impatto sul servizio.

Le ChangeRequest (CRQ) sono attività non standard che apportano modifiche all'infrastruttura hardware e/o software costituente il servizio. Hanno quindi un potenziale impatto sulla sua erogazione. Per tale motivo la data di completamento ("target date") di ciascuna CRQ è concordata tra il cliente e il fornitore (nella figura del Service Owner).

Richieste standard (Service Request)

Le Service Request elencate di seguito sono definite nella changerequest di tipo Service Catalogue CRQ000000195107.

<i>Service Request</i>
Creazione utente
Cancellazione utente
Reset password
Ripristino utente disabilitato
Abilitazione/Disabilitazione utente a cartella
Abilitazione/Disabilitazione utente a stampante
Configurazione nuova stampante
Restore di file o cartelle

Penali

La valorizzazione degli importi delle penali per i servizi:

- Gestione Server Periferici
- Directory Services

è attuata su base annuale al termine dell'annualità.

La valorizzazione avviene singolarmente per ciascuno dei servizi, ove siano stati definiti i relativi livelli di servizio di riferimento (SLA). Le penali complessive sul singolo servizio non possono superare il 10% (dieci per cento) del corrispettivo del singolo servizio.

Per gli Agreement

- SLA 4 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione Server Periferici
- SLA 5 - Servizi tecnologici: Agreement Directory Services

la penale viene determinata tenendo conto dei soli indicatori (Service Target) per i quali nel corso dell'anno si sono registrati un numero di eventi superiore ad un valore di soglia pari a 25. Se non viene raggiunta la soglia l'indicatore (Service Target) viene considerato raggiunto.

Per gli Agreement

- SLA 4 - Servizi tecnologici: Agreement Gestione Server Periferici
- SLA 5 - Servizi tecnologici: Agreement Directory Services
- SLA 2 - Servizi applicativi e tecnologici: Agreement Availability

la penale viene così determinata: per ogni punto percentuale intero del livello di servizio misurato (KPI) relativo allo specifico servizio, qualora risultato inferiore rispetto al livello di servizio di riferimento (SLA), è applicata una penale pari al 1% (uno per cento) del corrispettivo riconosciuto per il singolo servizio.

Per la descrizione degli Agreement si veda l'allegato 3.

ALLEGATO 1

Caratteristiche delle linee di comunicazione e servizi TLC

1. DESCRIZIONE SERVIZI

Di seguito vengono descritti i servizi erogati o da erogare.

TND - Bnd - xxx – S3

Attacchi urbani a banda garantita. Sono tutte le attestazioni di rete indipendentemente dalla tipologia di infrastruttura con garanzia di banda (tolleranza 10%). Operano a velocità variabile secondo le esigenze, gli attacchi prevedono l'utilizzo di apparati aggiuntivi (switch e/o router). Il canone comprende le attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione. Data la natura particolare dei servizi, nel caso siano necessarie nuove infrastrutture (tubature), il cliente è tenuto a richiedere e/o concedere i permessi necessari per attraversare le proprie proprietà, a consentirne gratuitamente l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete. Sono a carico del cliente la fornitura dell'energia elettrica occorrente per l'installazione ed il funzionamento dell'impianto, nonché tutti i lavori necessari richiesti dalle particolari esigenze compresi quelli per la messa in opera di eventuali sostegni, tubi, cavi, impianti di condizionamento e quanto altro possa risultare necessario anche per successivi spostamenti all'interno della sede. Il cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dell'impianto elettrico di alimentazione, del relativo impianto a terra e dell'impianto di condizionamento.

TND-FWv-009

Sistema virtuale di sicurezza perimetrale. Sistema virtuale di sicurezza perimetrale - dimensionato per gestire un traffico variabile in funzione delle esigenze - Esclusa la banda internet Corrisponde alla messa a disposizione di una infrastruttura di sicurezza, erogata come "Firewall Virtuale" attestato su piattaforma tecnologica di ultima generazione, in grado di erogare servizi avanzati garantendo elevate prestazioni. Il sistema viene dimensionato per garantire le prestazioni in base al traffico di rete da gestire. La tariffa comprende la gestione dell'infrastruttura a garanzia dell'alta disponibilità del servizio, l'aggiornamento delle signatures, l'interfacciamento con a rete WAN, la consegna del traffico del cliente, ma non la gestione ordinaria delle policy. La tariffa non include la banda internet che deve essere acquisita separatamente. La connettività dalla sede del cliente al firewall avviene tramite trasporto in VRF e consegna in VLN (non è compresa l'interfaccia fisica dedicata). Se richiesto è possibile dedicare una interfaccia fisica dedicata da quotare a parte assieme agli oneri di progetto.

TND – Reperibilità

Tipologia	Fascia oraria
H 24 x 7	00.00 – 24.00

Il servizio comprende la gestione operativa e sistemistica sulle componenti di rete, anche con l'ausilio di sistemi di monitoraggio predisposti all'invio di segnalazioni automatiche in caso di guasto. In particolare all'utente, oltre al consueto numero del NOC, verrà fornito un numero di servizio che consente di attivare il

personale di supporto fuori dalle fasce di copertura lavorativa standard. Il personale provvederà a fornire supporto sistemistico per risolvere l'anomalia e si farà cura di segnalare l'avvenuta chiusura del problema.

TND-GES-INF-XXX

Servizio di gestione infrastrutture. Identifica il servizio di attività professionali atte gestire infrastrutture o collegamenti del cliente.

TND-FWv-URL 005

URL-Filtering e Application Control (a) virtuale. Corrisponde nella messa a disposizione di una infrastruttura che permetta di definire le politiche d'accesso dei vari utenti ai siti Internet filtrando quindi la navigazione Internet sulla base di specifiche policy di accesso concordate con l'utente. Il servizio è comprensivo degli apparati HW e licenze SW necessarie, nonché delle attività professionali di prima configurazione. Il servizio prevede diverse tariffe secondo il numero di utenti da gestire (identificati in base all'IP - 25, 50, 100, 250, 500, 750, 1000 utenti contemporanei), ma non prevede l'autenticazione degli utenti. Eventuali diversificazione delle policy di accesso verranno effettuate su base IP sorgente. Qualora si richieda l'autenticazione all'accesso questa sarà possibile attivando il servizio virtuale di User Identity.

TND-FWv-UI

User Identity (b) virtuale. Corrisponde alla messa a disposizione di un sistema di autenticazione funzionale a gestire la navigazione Internet sulla base di policy User-based anziché IP-Based. L'attivazione del servizio richiede un'analisi in termini di impatto / prestazioni del sistema di autenticazione in uso dal cliente (Active directory, radius etc), dal numero di utenti censiti e dai servizi filtrati e pertanto la quantificazione economica del servizio va effettuata a valle di uno specifico progetto e/o analisi di dettaglio (il servizio potrà richiedere l'acquisizione da parte del cliente di infrastruttura dedicata a supporto dell'autenticazione - Forti Authenticator).

TND-FWv-AAI 004

Antivirus e Antibot Intrusion virtuale. Corrisponde alla messa a disposizione di un sistema per filtrare il traffico di rete intercettando virus e malware in maniera trasparente per l'utente finale, non richiedendo alcuna installazione a livello client. Essendo il servizio di analisi effettuato sul flusso di traffico gestito, il dimensionamento viene fatto in base alla banda Internet contrattualizzata.

TND-FWv-IP 005

Intrusion Prevention virtuale. Corrisponde al servizio di analisi del traffico finalizzato all'erogazione di servizio di Intrusion Prevention.

TND – Ext - Bnd-011-S1

Interconnessione reti esterne (Extranet). Identifica il servizio di interconnessione a reti esterne (Extranet). Il servizio varia in funzione della tipologia di interconnessione che si andrà a realizzare e verrà di volta in volta quantificato. Le interconnessioni verranno al fine di garantire l'interoperabilità fra le reti. Sono compresi gli oneri di gestione e le attività professionali di configurazione, manutenzione, controllo e amministrazione.

TND-BI-010

Banda Internet dedicata ad uso esclusivo. Il servizio viene erogato fornendo sulla connettività acquisita dal cliente per l'accesso alla rete geografica ("local loop") una porzione di banda riservata per l'accesso alla rete Internet secondo i tagli necessari. In particolare il servizio prevede la funzioni di gateway verso Internet tramite una struttura magliata che si appoggia direttamente sui nodi primari di Milano (MIX) e Roma (NAMEX) dove si interconnette a tutte le principali reti Internazionali. E' compresa nel servizio la fornitura di singoli indirizzi IP pubblici o di classi di indirizzi IP pubblici secondo le esigenze che verranno manifestate in fase di realizzazione. Si ricorda che le esigenze dovranno essere debitamente giustificate in modo accurato al fine di consentire a Trentino Network di giustificare l'assegnazione al RIPE (ente che gestisce e rilascia gli indirizzi IP a livello europeo). Sono comprese nel servizio le attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione del collegamento. Sono esclusi gli oneri derivanti dal "Local Loop" (inteso come collegamento fra la sede utente ed il punto d'accesso alla rete), di sicurezza e di filtro.

2. PREVENTIVO ECONOMICO

Di seguito nella tabella "CORRISPETTIVO / CANONE ANNUALE PER CIASCUN SERVIZIO" vengono elencati i servizi offerti, con le seguenti informazioni:

- nella colonna "Codifica tariffa" si riporta il codice della tariffa del servizio;
- nella colonna "Descrizione servizio", si riporta la descrizione del servizio;
- nella colonna "Data attivazione" si indica la data di attivazione del servizio;
- nella colonna "Corrispettivo / canone annuo" viene riportata la valorizzazione del corrispettivo o del canone annuo per ciascun servizio già attivo: la valorizzazione è riferita ai corrispettivi presenti nel SUC PAT per l'anno 2024.

CORRISPETTIVO / CANONE ANNUALE PER CIASCUN SERVIZIO

Tariffa	Descrizione Servizio	Data Attivazione	Canone annuo
TND-BI-010	Uffici Regione Via Gazzoletti, 2 TRENTO	01/01/2020	€ 5.600
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Viale Mons. Donato Perli, 2 TIONE DI TRENTO	26/11/2019	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Piazza Municipio, 3 CLES	21/01/2020	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Piazza Verdi, 3 CAVALESE	11/06/2020	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Corso del Popolo, 35 MEZZOLOMBARDO	30/06/2020	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Via Achille Leoni, 22 ROVERETO	18/03/2021	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Via Bastione, 3 RIVA DEL GARDA	09/06/2021	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Via Crivelli, 55 PERGINE VALSUGANA	16/06/2021	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Via IV Novembre, 1 BORGO VALSUGANA	16/06/2021	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Ufficio del Giudice di Pace Via Diaz, 15 TRENTO	27/07/2021	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Tribunale dei Minori Via Rosmini, 71 TRENTO	26/11/2021	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Tribunale di Sorveglianza Via Jacopo Aconcio (c/o Centro Europa), TRENTO	09/12/2021	€ 1.300
TND-BND-011-S3	Tribunale Corso Antonio Rosmini, 65 ROVERETO	03/10/2022	€ 1.300
TND-BND-012-S3	CED Regione sede Trento Via Gazzoletti, TRENTO	01/01/2020	€ 1.730
TND-EXT-BND-011-S1	Attacco urbano 100 Mbps F.O. - Sede di Bolzano	01/01/2020	€ 7.500
TND-FWV-009	Sistema virtuale di sicurezza. Sede di Trento	01/01/2020	€ 12.000
TND-FWV-AAI 004	Antivirus e Antibot Intrusion virtuale	01/01/2020	€ 1.700
TND-FWV-IP 005	Intrusion Prevention virtuale	01/01/2020	€ 1.700
TND-FWV-URL 005	URL-Filtering e Application Control (a) virtuale	01/01/2020	€ 1.700
TND-GES-INF-A	Ufficio del Giudice di Pace Viale mons. Donato Perli, 2 TIONE DI TRENTO	26/11/2019	€ 500
TND-GES-INF-A	Ufficio del Giudice di Pace Piazza Municipio, 3 CLES	21/01/2020	€ 500
TND-GES-INF-A	Ufficio del Giudice di Pace Piazza Verdi, 5 CAVALESE	11/06/2020	€ 500
TND-GES-INF-A	Ufficio del Giudice di Pace Corso del Popolo, 35 MEZZOLOMBARDO	30/06/2020	€ 500
TND-GES-INF-A	Ufficio del Giudice di Pace Via Bastione, 3 RIVA DEL GARDA	01/01/2022	€ 500
TND-GES-INF-A	Ufficio del Giudice di Pace Via Crivelli, 55 PERGINE VALSUGANA	01/01/2022	€ 500
TND-GES-INF-A	Ufficio del Giudice di Pace Via IV Novembre, 1 BORGO VALSUGANA	01/01/2022	€ 500
TND-GES-INF-B	Ufficio del Giudice di Pace Via Achille Leoni, 22 ROVERETO	01/01/2022	€ 1.000
TND-GES-INF-C	Uffici Regione Via Gazzoletti, 2 TRENTO	01/01/2020	€ 1.500
TND-GES-INF-C	Ufficio del Giudice di Pace via Diaz, 15 TRENTO	01/01/2022	€ 1.500
TND-Reperibilità	Diurna festiva (2 gg.) 7.00 – 21.00	01/01/2020	€ 5.000
	Servizi professionali a richiesta	A massimale	€ 9.900

Gli importi si intendono IVA esclusa

ALLEGATO 2

**ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO DEI SERVIZI DI RETE
(SLA)**

1. ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito vengono riportati gli orari di erogazione e di interruzione pianificata di ogni servizio con l'eventuale distinzione tra giorni festivi e feriali. Quando si cita CSD si intende il servizio erogato da Trentino Digitale.

Rif.	SERVIZIO	Finestra di servizio	Note
	CSD TNDIGIT presa in carico accoglimento chiamate	Lunedì - Venerdì (non festivi) 08:00 - 18:00	
Art. 3 punto a)	Risoluzione interventi di rete	Lunedì - Venerdì (non festivi) 08:00 - 18:00	1
Art. 3 punto a)	Connettività Telpat	24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno	2
Art. 3 punto a)	Up-time circuiti di rete	24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno	2

Note:

- (1) Il giorno 26 giugno Santo Patrono di Trento viene considerato festivo.
- (2) Per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria il servizio di trasmissione dati potrà essere sospeso tra le ore 19.00 dei giorni feriali e le ore 8.00 del giorno successivo e tra le ore 0.00 e le ore 24.00 dei giorni prefestivi e festivi previo accordo con RTAA finalizzato a minimizzare l'impatto dell'indisponibilità del servizio.

2. LIVELLI DEL SERVIZIO

Ciascun livello di servizio viene descritto specificando le seguenti informazioni:

- Servizio: definisce il servizio al quale il livello di servizio si riferisce
- Descrizione del KPI: descrizione dell'indicatore di livello di servizio
- I dati rilevati: specifica da dove vengono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio
- La metrica: specifica come viene effettuato il calcolo del livello di servizio
- SLA: specifica il valore di riferimento del livello di servizio offerto
- Periodo di riferimento: finestra temporale di osservazione rispetto alla quale il livello di servizio viene verificato.

Per quanto concerne il tempo di risoluzione interventi di rete lo SLA varia a seconda della tipologia di servizio acquisito:

S3 = SLA GOLD

- ❖ 90,0% degli interventi risolti entro 4 ore (lavorative)
- ❖ 100,0% degli interventi risolti entro 40 ore (lavorative)

S2 = SLA EVOLUTO

- ❖ 90,0% degli interventi risolti entro 8 ore (lavorative)
- ❖ 100,0% degli interventi risolti entro 60 ore (lavorative)

S1 = SLA BASE – non applicabile estensione H24

- ❖ 95,0% degli interventi risolti entro 16 ore (lavorative)
- ❖ 100,0% degli interventi risolti entro 80 ore (lavorative)

S0 = SLA ZERO – non applicabile estensione H24 - non comprende gli interventi in loco

- ❖ 90,0% degli interventi risolti entro 16 ore (lavorative)

- ❖ 95,0% degli interventi risolti entro 40 ore (lavorative)
- ❖ 100,0% degli interventi risolti entro 80 ore (lavorative)
- ❖ Gli interventi richiesti sono fatturati a tempo e spesa con un importo minimo di 2 ore (secondo listini in vigore) + spese di trasferta.

N.B. Nel caso l'accesso ai locali della RTAA non venga garantito/consentito l'intervento non verrà considerato nel calcolo degli SLA (il circuito verrà cioè considerato attivo ai fini della rilevazione).

Tempo per la presa in carico delle richieste

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizi di connettività in Telpat	L'indicatore misura il tempo intercorrente tra la data e l'ora di acquisizione da parte del CSD TNDIGIT della segnalazione dell'impossibilità di connessione alla rete da parte del cliente e la presa in carico del problema da parte del NOC.	Viene rilevato il tempo di presa in carico dalla data e ora di acquisizione da parte del CSD della richiesta formale alla data ed ora di presa in carico da parte del NOC dell'intervento con riferimento alla finestra di erogazione del servizio.	Viene calcolata la percentuale P : $P = \frac{Ni}{N} \times 100$ dove: Ni è il numero di interventi con tempo di presa in carico inferiore alla soglia; N è il numero totale di interventi.	<p>≥ 95,0% degli interventi presi in carico entro 60 minuti</p> <p>100,0% degli interventi presi in carico entro 240 minuti</p>	anno

Note:

1. La segnalazione di un problema si considera "presa in carico" quando è stata effettuata la diagnosi del malfunzionamento segnalato e si è data comunicazione al Cliente della diagnosi effettuata, della soluzione ipotizzata e della previsione di ripristino del servizio.

Tempo di risoluzione interventi di rete

Servizio	KPI – Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizi di connettività in Telpat	L'indicatore misura il tempo intercorrente tra la data e l'ora di acquisizione da parte del CSD TNDIGIT della segnalazione dell'impossibilità di connessione alla rete da parte del cliente e la risoluzione del problema.	Viene rilevata la data e l'ora di apertura della richiesta di intervento sugli apparati di rete e la data e l'ora di chiusura del problema, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio di cui alla nota seguente	Per ciascun intervento viene calcolato puntualmente il tempo totale di intervento. Viene quindi calcolata la percentuale P : $P = \frac{Ni}{N} \times 100$ dove: Ni è il numero di interventi di rete con tempo di risoluzione inferiore alla soglia; N è il numero totale di interventi di rete.	Secondo la tipologia S3 S2 S1 S0	anno

Note:

1. Il tempo di risoluzione decorrerà dal momento in cui l'anomalia verrà segnalata al CSD TNDIGIT e sarà valido per tutti i guasti segnalati tra le 8.00 e le 18.00. Tutti i guasti segnalati dopo le 18.00 si considereranno aperti alle 8.00 del giorno lavorativo successivo, essendo vincolati all'orario di lavoro di fornitori terzi.

Tempo di risoluzione interventi di rete (sotto soglia)

Servizio	KPI – Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizi di	Nel caso di un numero	Viene rilevata la data e l'ora	Nel caso di un numero annuo di interventi \leq di 40, per ciascun intervento viene calcolato	Secondo la tipologia	anno

connettività in Telpat	annuo di interventi =< di 40. Medesimo indicatore precedente che misura il tempo intercorrente tra la data e l'ora di acquisizione da parte del CSD TNDIGIT della segnalazione dell'impossibilità di connessione alla rete da parte del cliente e la risoluzione del problema.	di apertura della richiesta di intervento sugli apparati di rete e la data e l'ora di chiusura del problema, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio di cui alla nota seguente	puntualmente il tempo di intervento (T_i). In questo caso viene valutato il disservizio eccedente lo SLA. $Disservizio = TiT - (Sx*N)$ dove: Ti è il tempo di intervento di ogni singolo intervento; TiT è la sommatoria dei tempi di ogni singolo intervento N è il numero totale di interventi di rete. Sx è la soglia d'intervento dello SLA di riferimento (<i>es. S3 = 4 ore</i>)	S3 S2 S1 S0	
-------------------------------	--	---	--	--	--

Note:

- Il tempo di risoluzione decorrerà dal momento in cui l'anomalia verrà segnalata al CSD TNDIGIT e sarà valido per tutti i guasti segnalati tra le 8.00 e le 18.00. Tutti i guasti segnalati dopo le 18.00 si considereranno aperti alle 8.00 del giorno lavorativo successivo, essendo vincolati all'orario di lavoro di fornitori terzi.

Disponibilità unitaria dei circuiti di rete

Servizio	Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizi di connettività in Telpat	<p>Si definisce come Up-time del singolo circuito di rete la percentuale del tempo in cui il circuito di rete è attivo rispetto al periodo di riferimento: 24h x 7giorni.</p> <p>I circuiti di rete sono classificati secondo le seguenti tipologie:</p> <ol style="list-style-type: none"> per accessi a disponibilità standard; per accessi a disponibilità elevata (ausilio di backup). 	<p>Si rilevano i tempi di fermo sia per malfunzionamento sia per manutenzione ordinaria e straordinaria.</p>	<p>Relativamente ad ogni tipologia per ciascun circuito di rete viene calcolato l'Up-time; il criterio di calcolo prevede:</p> $Up - Time = \left[\frac{(Tg - Tm) - Tfs}{(Tg - Tm)} \right] \times 100$ <p>dove:</p> <p>Tg riflette il tempo di servizio globale previsto per il circuito di rete;</p> <p>Tfs è il tempo di indisponibilità del circuito per malfunzionamenti e/o guasti hardware;</p> <p>Tm è il tempo di indisponibilità del circuito per operazioni di manutenzione straordinaria di cui all'art. 6.</p>	<p>Tipologia 1: ≥ 99,00%</p> <p>Tipologia 2: ≥ 99,90%</p>	<p>Calcolo semestrale</p>

Note:

- Nel Tfs sono comprese solo le interruzioni dovute a malfunzionamenti. La manutenzione straordinaria (Tm), che in parte viene effettuata anche da Operatori terzi, viene comunicata al cliente e non viene conteggiata nel tempo di disservizio.
- Qualora l'indisponibilità del circuito dipenda da azioni dell'utente (spegnimento, esclusione dell'alimentazione elettrica, ecc.) su apparati installati presso la propria sede, la stessa non verrà considerata (il circuito verrà cioè considerato attivo ai fini della rilevazione).
- Sono escluse dal conteggio le indisponibilità dovute a manutenzione richieste da RTAA.
- Per i collegamenti presso le sedi nelle quali il dispositivo di rete viene spento (es. medici di base), l'up-time viene calcolato al 100%, salvo il caso in cui non venga segnalato da parte del cliente un disservizio che verrà puntualmente rendicontato.

Disponibilità complessiva dei circuiti di rete

Servizio	Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizi di connettività in Telpat	Si definisce come Up-time della rete la percentuale del tempo in cui i circuiti di rete sono attivi rispetto al periodo di riferimento: 24h x 7giorni.	Si rilevano i tempi di fermo sia per malfunzionamenti o sia per manutenzione ordinaria e straordinaria.	<p>Il criterio di calcolo prevede:</p> $Up - Time = \left[\frac{(Tg * Nc - Tm) - Tfs}{(Tg * Nc - Tm)} \right] x 100$ <p>dove:</p> <p>Tg riflette il tempo di servizio globale previsto per la rete;</p> <p>Nc è il numero di circuiti di rete;</p> <p>Tfs è il tempo di indisponibilità dei circuiti per malfunzionamenti e/o guasti hardware;</p> <p>Tm è il tempo di indisponibilità dei circuiti per operazioni di manutenzione straordinaria di cui all'art. 6.</p>	≥ 99,95%	anno

Note:

1. Per circuito si intende linea. In questa accezione, alla data la manutenzione viene effettuata da TELECOM per cui in Tfs sono da comprendere solo le interruzioni dovute a malfunzionamenti. Non sembra opportuno individuare orari puntuali di manutenzione perché non totalmente dipendenti dalla nostra volontà e perché le prassi prevedono di adottare orari di manutenzione già previsti extra finestra presidiata. La manutenzione straordinaria viene comunicata al cliente, con opportuno anticipo.
2. Qualora l'indisponibilità del circuito dipenda da azioni dell'utente (spegnimento, esclusione dell'alimentazione elettrica, ecc.) su apparati installati presso la propria sede, la stessa non verrà considerata (il circuito verrà cioè considerato attivo ai fini della rilevazione).
3. Sono escluse dal conteggio le indisponibilità dovute a manutenzione richieste da RTAA.
4. Per i collegamenti presso le sedi nelle quali il dispositivo di rete viene spento (es. medici di base), l'up-time viene calcolato al 100%, salvo il caso in cui non venga segnalato da parte del cliente un disservizio che verrà puntualmente rendicontato.



RegioneAutonoma
Trentino-Alto Adige/Südtirol

Region Autonoma
Trentin-Südtirol

Autonome Region
Trentino-Südtirol

Ripartizione IV –Risorse strumentali
Ufficio informatica e digitalizzazione

Tel: 0461 201456
e-mail: info@regione.taa.it
pec: info@pec.regione.taa.it



VERBALE DELLA RIUNIONE

Alle ore 09.00 del giorno 11 marzo 2024 si sono riunite, presso la sala al IV piano del Palazzo della Regione in via Gazzoletti, 2 a Trento, le persone di seguito indicate, componenti del Gruppo di lavoro istituito per l'esame preventivo degli atti di cui alla deliberazione della Giunta regionale n. 57 di data 08 aprile 2015:

dott.ssa Antonella Chiusole	Segretario generale della Giunta regionale Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali
dott. Michele Tessari	Direttore dell'Ufficio appalti, contratti ed economato
rag. Sabrina Poli	Sostituta del Direttore dell'Ufficio informatica e digitalizzazione

Potendosi avvalere il Gruppo di lavoro della presenza di altri funzionari e tecnici dell'Amministrazione regionale in relazione ai progetti esaminati, nonché della partecipazione alle attività del Gruppo medesimo di rappresentanti delle società e altri esperti esterni in funzione degli argomenti trattati, ha inoltre partecipato senza diritto di voto:

dott.ssa Anna Andreaus	in servizio all'Ufficio informatica e digitalizzazione con funzioni di verbalizzante
------------------------	--

L'odierna seduta ha per oggetto l'analisi di quattro contratti, tre da stipularsi con la società Trentino Digitale S.p.A. e uno con Informatica Alto Adige S.p.A..

La dott.ssa Antonella Chiusole apre i lavori della seduta del Gruppo di lavoro, salutando i colleghi e passando subito all'esame degli schemi di contratto all'ordine del giorno.

1. La Sostituta del Direttore dell'Ufficio informatica e digitalizzazione relaziona in ordine all'affidamento alla società in house Trentino Digitale S.p.A. del:

Primo contratto 2024 relativo a: "Acquisizione di dispositivi di firma, di firme digitali remote e di marcature temporali"

La rag. Sabrina Poli inizia la trattazione specificando che il valore della fornitura è stimato a massimale in 4.308,00 € oltre l'IVA. L'erogazione dei servizi è riferita all'anno 2024. Il corrispettivo che sarà corrisposto alla Società a consuntivo dipenderà dall'effettivo numero di dispositivi di firma digitale, di firme digitali remote attive e dall'effettivo numero di marche temporali utilizzate. I servizi oggetto di valutazione rientrano nel c.d. "Portafoglio Servizi" della Società reso disponibile per il gruppo pubblico provinciale. In particolare, si tratta di servizi offerti agli Enti locali per la gestione del SINET - Sistema informativo elettronico trentino - di cui all'art. 5 della L.P. n. 16/2012, gestione soggetta a direzione e coordinamento della Provincia autonoma di Trento, in quanto sottoposta a controllo analogo della Provincia autonoma di Trento e di altri Enti locali trentini, tra i quali la Regione. Le tariffe e le condizioni praticate agli Enti del SINET della Provincia autonoma di Trento sono previste dal listino di Trentino Digitale S.p.A..

Prosegue dando lettura della relazione di congruità (si veda l'All. 1 "Valutazione di congruità per il Primo contratto servizi di firma digitale offerti da Trentino Digitale S.p.A.") parte integrante del presente verbale, con cui è stata individuata una metodologia per la valutazione della congruità dei costi di affidamento dei servizi alla società in house Trentino Digitale S.p.A.. Si è ritenuto opportuno sviluppare un'analisi dei costi della Società per l'erogazione del servizio offerto (Tabella 1). Si è poi effettuata un'analisi di benchmark per individuare i parametri di riferimento per la valutazione preventiva della congruità dell'offerta economica ai sensi dell'art. 7, comma 2 e 3, del d.lgs. 36/2023.

I servizi offerti sono stati confrontati con un parametro oggettivo che possa costituire il riferimento univoco per la valutazione della congruità dell'offerta societaria. In particolare, sono stati considerati i servizi offerti in MePA dal fornitore Openapi S.p.A. (Tabella 2) e dal Trust Service Provider Infocert S.p.A., che oltre a fornire i certificati per la rivendita, vende direttamente in MePA (Tabella 3).

L'offerta di Trentino Digitale S.p.A., risulta quindi, economicamente meno costosa dell'offerta di Openapi S.p.A. e economicamente più costosa rispetto a Infocert S.p.A. (Tabella 4).

Tuttavia, dalla relazione, si evince che l'offerta di Trentino Digitale S.p.A. è globalmente giudicata più conveniente per i seguenti motivi:

- offre un servizio di registrazione on site, il riconoscimento può essere effettuato direttamente presso l'Ente con conseguente semplificazione dell'operatività richiesta a Presidente, Assessori, Dirigenti e funzionari, mentre Openapi S.p.A e Infocert S.p.A offrono il riconoscimento via WEB o presso RAO (Registration Authority Office);
- Trentino Digitale S.p.A. fattura a consuntivo il servizio in base al numero di certificati attivi, mentre in caso di acquisto in MePA l'Amministrazione è obbligata a stimare un fabbisogno che dovrà essere pagato anticipatamente e indipendentemente dall'effettivo utilizzo;
- l'affidamento in house assicura la piena compatibilità delle firme digitali con i singoli servizi del SINET (ad es. PiTre).

La dott.ssa Chiusole, alla luce di quanto esposto, evidenzia la maggior flessibilità che il servizio di Trentino Digitale S.p.A. offre in caso di dismissione anticipata e nella gestione delle firme, sottolineando inoltre, il valore che tale caratteristica ha per l'Ente dato il forte ricambio di personale.

Valutata quindi, la congruità delle condizioni qualitative, lo schema di contratto e l'economicità del servizio proposto da Trentino Digitale S.p.A., il Primo contratto è approvato dal Gruppo di lavoro.

2. La Sostituta del Direttore dell'Ufficio informatica e digitalizzazione relaziona in ordine all'affidamento alla società in house Trentino Digitale S.p.A del:

Secondo contratto 2024 relativo a: "Servizi di TLC, erogazione dei servizi di connettività, gestione delle reti, sicurezza".

La rag. Poli sottolinea preliminarmente l'inserimento nelle premesse del contratto della Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 del 20 luglio 2023, che definisce le tariffe per i servizi professionali erogati da personale di Trentino Digitale S.p.A. e delle attività per le quali la Società ricorrerà a fornitori esterni/di mercato.

Si tratta di servizi di TLC per la sede di Trento della Regione, per gli uffici periferici dei Giudici di Pace siti nella provincia di Trento, nonché per gli uffici Giudiziari dei Tribunali di Trento e Rovereto. In particolare, costituiscono oggetto del servizio, la connettività in fibra ottica, la gestione delle reti locali (LAN) per la sede della Regione e per gli uffici periferici dei Giudici di Pace, la gestione della sicurezza della rete regionale e, infine, il servizio di reperibilità e supporto specifico a richiesta. Il valore della fornitura è stimato a massimale in 69.930,00 € oltre l'IVA. L'erogazione dei servizi è riferita all'anno 2024.

Prosegue specificando i servizi per cui è previsto un canone e che rientrano anch'essi nel c.d. "Portafoglio Servizi" della Società reso disponibile per il gruppo pubblico provinciale. In particolare, si tratta di servizi offerti agli Enti locali per la gestione del SINET - Sistema informativo elettronico trentino - di cui all'art. 5 della L.P. n. 16/2012. Da evidenza che è stato previsto un servizio a massimale di reperibilità da attivare su richiesta della Regione nel caso, ad esempio, di elezioni e servizi professionali di supporto tecnico. Quest'ultimi, stimati sulla base di un impegno ipotizzato di 30 gg. di attività a tariffa C, sono a massimale e verranno attivati su richiesta della Regione. Tali servizi sono stati previsti per l'installazione degli switch acquistati nel 2023, anno il cui lavoro di installazione è stato sospeso, in accordo con l'Ufficio tecnico e manutenzioni, per i lavori di rifacimento dei bagni.

La rag. Poli illustra la relazione di congruità (si veda l'All. 2 "Valutazione di congruità per il Secondo contratto servizi di TLC offerti da Trentino Digitale S.p.A.") parte integrante del presente verbale.

Per la valutazione della congruità dell'offerta societaria (Tabella 5), sono state paragonate le linee di connettività analizzando i listini dell'Accordo quadro Consip "SPC 2 connettività" aggiornato al 1° settembre 2021, quale miglior prezzo praticato dagli operatori di TLC alla Pubblica Amministrazione (vedi Tabella 6). È stata inoltre inclusa nell'analisi di benchmark anche la convenzione APAC Irideos (Tabella 7). I restanti servizi sono accessori e non possono essere acquistati separatamente dalle linee.

Considerando le seguenti differenze:

- per Attacco urbano 100 Mbps in fibra ottica Trentino Digitale S.p.A. offre un canone annuale di 1.300,00 €, Accordo quadro Consip "SPC 2" offre un canone annuale di 14.514,96 € (dato dalla somma della tariffa "STDO-4" pari a 1.197,48 € e della tariffa "180 - SBRI-2" pari a 13.317,48 €), convenzione APAC Irideos offre un canone annuale di 2.358,00 €;
- per Attacco urbano 1 Gbps in fibra ottica Trentino Digitale S.p.A. offre un canone annuale di 1.730,00 €, Accordo quadro "SPC 2" offre un canone annuale di 39.465,96 € (dato dalla somma della tariffa "STDO-8" pari a 2.472,96 € e della tariffa "500 - SBRI-2" pari a 36.993,00 €), convenzione APAC Irideos offre un canone annuale di 3.216,00 €.

È evidente, che l'offerta di Trentino Digitale S.p.A., basata su linee Telpat, risulti notevolmente più vantaggiosa, sia dell'Accordo quadro Consip "SPC 2" sia della convenzione APAC Irideos (Tabella 8).

Valutata quindi, la congruità delle condizioni qualitative e l'economicità del servizio proposto da Trentino Digitale S.p.A., il Secondo contratto è approvato dal Gruppo di lavoro.

3. La Sostituta del Direttore dell'Ufficio informatica e digitalizzazione relaziona in ordine all'affidamento alla società in house Trentino Digitale S.p.A. del:

Terzo contratto 2024 relativo a: "Servizi di DataCenter"

La rag. Poli illustra la relazione di congruità (si veda l'All. 3 "Valutazione di congruità per il Terzo contratto Servizi di DataCenter offerti da Trentino Digitale S.p.A.") parte integrante del presente verbale.

I servizi oggetto di valutazione rientrano nel c.d. "Portafoglio Servizi" della Società reso disponibile per il gruppo pubblico provinciale. In particolare, si tratta di servizi offerti agli Enti locali per la gestione del SINET. Il valore della fornitura è stimato a massimale in 53.813,08 € oltre l'IVA. L'erogazione dei servizi è riferita all'anno 2024.

Sono stati inseriti servizi professionali di supporto tecnico a richiesta, stimati sulla base di un impegno ipotizzato di 10 gg. di attività a tariffa C (tariffa approvata con Delibera della Giunta Provinciale di Trento n. 1302 del 20 luglio 2023), precisando che tali servizi sono a massimale e verranno attivati su richiesta della Regione per eventuali criticità. Per quanto riguarda i servizi infrastrutturali stimati a massimale in 3.000,00 € sono stati previsti, in un'ottica di economia di scala, per uniformare ed accorpare i servizi, eventuali migrazioni di server presenti attualmente nel DataCenter della società Informatica Alto Adige S.p.A., implementare ulteriori server per sviluppare nuove applicazioni.

La valutazione dei corrispettivi a massimale, è stata svolta partendo dai dati al 31.12.2023 e ipotizzando un tasso di crescita del 20%, a consuntivo verranno pagati unicamente i servizi prestati nell'anno. I servizi proposti da Trentino Digitale S.p.A. (Tabella 9) sono personalizzati in base all'esigenza della Regione, non è stato quindi possibile, paragonarli con servizi simili resi da altre realtà/operatori operanti in Consip.

Nella Valutazione di congruità (All.3) sono state evidenziate le potenzialità che Trentino Digitale S.p.A. offre piuttosto del mero valore economico. Di seguito vengono riportate sinteticamente:

- infrastruttura privata (in cui tutte le risorse hardware e software sono dedicate e accessibili esclusivamente alla Pubblica Amministrazione), gestita da società in house (con conseguente elevatissimo livello di sicurezza);
- DataCenter primario adeguato ad ospitare dati critici (classificato Q12) della Pubblica Amministrazione;
- livelli di servizio (servizio di reperibilità) adeguati alle necessità generali della Pubblica Amministrazione locale e specifiche per l'Ente (es. elezioni, eventi istituzionali, ecc.);
- sistema centralizzato di gestione chiamate per tutte le problematiche dei servizi offerti dalla Società con conseguente ottimizzazione di risorse da parte dell'Amministrazione regionale che non deve "coordinare" più fornitori ed utilizzare più portali;

- disponibilità di una interconnessione diretta e ridondata in fibra ottica di proprietà;
- DataCenter centralizzato, utilizzato da più Pubbliche Amministrazioni, permette di ottenere economia di scala soprattutto in caso di sviluppo e di rilascio di implementazioni in quanto la Regione può beneficiarne senza attivare un servizio specifico.

Prosegue la rag. Poli spiegando che per alcuni servizi non vi sono benchmark disponibili; in particolare il servizio Active Directory (AD), è un servizio che il mercato non mette a disposizione, e che risulta estremamente economico perché nel corrispettivo (46 € / utente) sono compresi non solo tutti i servizi descritti nella scheda del servizio, ma anche la licenza Microsoft di tipo CAL, del costo di circa 36 €, che è necessaria per collegarsi al AD. La differenza di 10 € comprende la VPN e tutti i servizi.

Per quanto riguarda i servizi di storage e backup si può prendere come benchmark il listino del PSN - Polo Strategico Nazionale (vedi Tabella 10), anche se i servizi PSN non sono accessibili all'oggetto del presente contratto ma possono essere utili per avere un termine di paragone per la congruità dell'offerta. Va evidenziato, che il servizio IaaS, prevede solo lo spazio a blocchi di 500GB e resta escluso l'intervento di un sistemista esperto che inserisca le policy, effettui i test e tutte le attività di recupero dati. Tali attività, nel caso della soluzione di Trentino Digitale S.p.A., sono ricomprese nei 20 centesimi di differenza per GB.

Dopo aver analizzato i contenuti del contratto e aver valutato i benefici per l'Amministrazione, in termini di risparmio di tempo e di risorse economiche del servizio proposto da Trentino Digitale S.p.A., il Terzo contratto è approvato dal Gruppo di lavoro.

4. La Sostituta del Direttore dell'Ufficio informatica e digitalizzazione relaziona in ordine all'affidamento alla società in house Informatica Alto Adige S.p.A. del:

Quarto contratto 2024 relativo a: "Servizi relativi alla sicurezza offerti dal Security Operation Center di Informatica Alto Adige S.p.A."

La rag. Poli inizia la trattazione dello schema contrattuale relativo all'erogazione di servizi relativi alla sicurezza informatica spiegando che per quanto riguarda le tariffe professionali di supporto tecnico a richiesta, si applicano le medesime tariffe indicate nell'allegato C dell'Accordo quadro tra la Provincia autonoma di Trento, la Provincia autonoma di Bolzano, la società Trentino Digitale S.p.A. e la società Informatica Alto Adige Siag S.p.A. di cui alla lettera i) dello schema di contratto.

In particolare il supporto tecnico specialistico senior, ipotizzato in 10 giornate, è stato inserito in caso di attacchi informatici per cui è necessario personale altamente qualificato.

Il valore della fornitura è stimato a massimale in 38.250,00 € oltre l'IVA. L'erogazione dei servizi è riferita all'anno 2024.

Anche per questo contratto, è stata redatta una relazione di congruità (si veda l'All. 4 "Valutazione di congruità per il Quarto contratto Servizi relativi alla sicurezza offerti dal Security Operation Center di Informatica Alto Adige S.p.A.") parte integrante del presente verbale e analizzata dal Gruppo di lavoro.

La rag. Poli illustra che la società Informatica Alto Adige S.p.A., per conto della Provincia autonoma di Bolzano, sta gestendo tre progetti di cybersecurity finanziati dal PNRR, missione 1, componente 5, per mezzo dell'avviso 3/2022 e dell'avviso 6/2023 emesso da ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) in qualità di soggetto attuatore all'interno dei quali è previsto, per

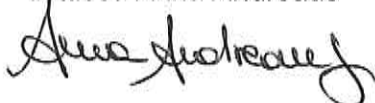
l'Amministrazione regionale, senza oneri di spesa, sia un'ottimizzazione dei servizi di sicurezza già erogati, riducendo i costi inferiori rispetto agli anni precedenti, sia l'aggiunta di tutta una serie di servizi cyber.

Dopo aver analizzato i contenuti del contratto, e aver valutato i benefici per l'Amministrazione, in termini di qualità dei servizi e di risorse economiche del servizio proposto da Informatica Alto Adige S.p.A., il Quarto contratto è approvato dal Gruppo di lavoro.

La riunione termina alle ore 10.50.

Verbalizzante

dott.ssa Anna Andreaus



IL SEGRETARIO GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

- dott.ssa Antonella Chiusole -
[firmato digitalmente]

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, valido a tutti gli effetti di legge, predisposto e conservato presso questa Amministrazione (D.Lgs 82/05). L'indicazione del nome del firmatario sostituisce la sua firma autografa (art. 3 D. Lgs. 39/93).

ALLEGATI

- Allegato 1 Valutazione di congruità per il Primo contratto servizi di firma digitale offerti da Trentino Digitale S.p.A.
- Allegato 2 Valutazione di congruità per il Secondo contratto servizi di TLC offerti da Trentino Digitale S.p.A.
- Allegato 3 Valutazione di congruità per il Terzo contratto servizi di DataCenter offerti da Trentino Digitale S.p.A.
- Allegato 4 Valutazione di congruità per il Quarto contratto servizi relativi alla sicurezza offerti dal Security Operation Center di Informatica Alto Adige S.p.A.

Valutazione di congruità per il Terzo contratto servizi di DataCenter offerti da Trentino Digitale S.p.A.

La bozza contrattuale è relativa all'erogazione di servizi di DataCenter. I servizi oggetto di valutazione rientrano nel c.d. "Portafoglio Servizi" della Società reso disponibile per il gruppo pubblico provinciale. In particolare, si tratta di servizi offerti agli Enti locali per la gestione del SINET - Sistema informativo elettronico trentino - di cui all'art. 5 della Legge Provinciale n. 16/2012, gestione soggetta a direzione e coordinamento della Provincia autonoma di Trento, in quanto sottoposta a controllo analogo della Provincia autonoma di Trento e di altri Enti locali trentini, tra i quali la Regione. Le tariffe e le condizioni praticate agli Enti del SINET della Provincia autonoma di Trento sono previste dal listino di Trentino Digitale S.p.A..

Nel dettaglio costituiscono oggetto dell'offerta i seguenti servizi:

1) servizio MS Active Directory:

il corrispettivo del servizio MS Active Directory è determinato sulla base degli utenti attivi risultanti al 31 dicembre 2023 pari a 359 (canone pari a 46 €/utente/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

2) servizio Storage per MS Active Directory:

Il corrispettivo del servizio Storage per MS Active Directory è a massimale in funzione dello spazio disco utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 5.036 GB (canone pari a 0,30 €/GB/anno per Storage di archiviazione) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

3) servizio Backup per MS Active Directory:

Il corrispettivo del servizio Backup per MS Active Directory è a massimale in funzione dello spazio backup utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 5.036 GB (canone pari a 0,95€/GB/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20% (nota: lo spazio occupato va considerato doppio in considerazione del fatto che vengono effettuati due distinti backup, con politiche di ritenzione del dato differenti);

4) servizio WSUS:

il corrispettivo del servizio WSUS è a massimale in funzione del numero di postazioni di lavoro per le quali il servizio è attivato, rilevato alla data del 31 dicembre 2023 pari a 373 PdL (canone pari a 5,00 €/PdL/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

5) servizio Antivirus:

il corrispettivo del servizio Antivirus a massimale in funzione del numero di postazioni di lavoro per le quali è attivato, rilevato alla data del 31 dicembre 2023 pari a 373 PdL

(canone pari a 13,61 €/PdL/anno, di cui 8,11 €/PdL/anno per la subscription della soluzione antivirus come da acquisto in Consip e 5,50 €/PdL/anno per la gestione e presidio da parte del SOC della Società). Si precisa che, per quanto riguarda il servizio di Antivirus EndPointProtection per i sistemi server e le postazioni di lavoro client, a partire dal 2024, è stata attivata la componente aggiuntiva denominata EndPointDetection and Response (EDR), fortemente consigliata dall'Agenzia per la Cybersecurity Nazionale al fine di rilevare un numero ancora più elevato di potenziali minacce oggetto poi di investigazione da parte del Security Operation Center e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

6) servizio di Hosting:

il corrispettivo del servizio di Hosting è calcolato in funzione del numero e della tipologia di hosting rilevati al 31 dicembre 2023;

7) servizio Storage per Hosting:

il corrispettivo del servizio Storage per Hosting è a massimale in funzione dello spazio disco utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 60 Gb (canone pari a 0,75 €/GB/anno - Storage ad alte prestazioni) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

8) servizio Backup per Hosting:

il corrispettivo del servizio di Backup per Hosting è a massimale in funzione dello spazio backup utilizzato rilevato al 31 dicembre 2023 pari a 60 Gb (canone pari a 0,95 €/GB/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

9) servizio SQL Server per Hosting:

il corrispettivo del servizio SQL Server per Hosting è a massimale in considerazione della messa a disposizione rilevata al 31 dicembre 2023 dei servizi ad uso delle applicazioni "gestione presenze" e "alfagest";

10) servizi infrastrutturali (a richiesta):

il corrispettivo dei servizi infrastrutturali a richiesta quantificati a massimale in 3.000,00 € (tremila/00), verranno attivati su richiesta della Regione nel caso sia necessario integrare/modificare i servizi di cui ai precedenti punti;

11) servizi professionali di supporto tecnico (a richiesta):

il corrispettivo dei servizi professionali di supporto tecnico quantificati a massimale in 3.300,00 € (tremilatrecento/00), stimati sulla base di un impegno ipotizzato di 10 gg. di attività a tariffa C, verranno attivati su richiesta della Regione.

Tabella 9 - Importi a massimale dei servizi

Nr.	Oggetto intervento	Euro (al netto I.V.A.)	Euro (con I.V.A.)
Erogazione di servizi di DataCenter di Trentino Digitale S.p.A.			
1	Servizio MS Active Directory	19.816,80 €	24.176,50 €
2	Servizio Storage per MS Active Directory	1.812,96 €	2.211,81 €
3	Servizio Backup per MS Active Directory	11.482,08 €	14.008,14 €
4	Servizio WSUS	2.238,00 €	2.730,36 €
5	Servizio Antivirus	6.091,84 €	7.432,04 €
6	Servizio di Hosting	2.045,00 €	2.494,90 €
7	Servizio Storage per Hosting	54,00 €	65,88 €
8	Servizio Backup per Hosting	68,40 €	83,45 €
9	Servizio SQL Server per Hosting	3.904,00 €	4.762,88 €
10	Servizi infrastrutturali a richiesta a massimale	3.000,00 €	3.660,00 €
11	Servizi professionali di supporto tecnico a richiesta	3.300,00 €	4.026,00 €
TOTALE		53.813,08 €	65.651,96€

Valutazioni generali:

L'offerta di Trentino Digitale S.p.A. presenta i seguenti elementi qualificanti:

- infrastruttura privata (in cui tutte le risorse hardware e software sono dedicate e accessibili esclusivamente alla Pubblica Amministrazione), gestita da società in house (con conseguente elevatissimo livello di sicurezza);
- DataCenter primario di Trento Centro adeguato ad ospitare dati critici (classificato QI2) della Pubblica Amministrazione secondo le direttive dell'Agenzia Cybersecurity Nazionale, det. 306 e 307/2022 e ss.ii. DataCenter qualificato AGID: DataCenter secondario di Trento Nord adeguato per ospitare dati ordinari QI1;
- livelli di servizio (servizio di reperibilità) adeguati alle necessità generali della Pubblica Amministrazione locale e specifiche per l'Ente (es. elezioni, eventi istituzionali, ecc.);
- sistema centralizzato di gestione chiamate per tutte le problematiche dei servizi offerti dalla Società (rete, infrastruttura DataCenter, PiTre, fatture elettroniche, attivazione e profilazione utenze, ecc.) con CSD raggiungibile via portale, telefono e e-mail, con conseguente ottimizzazione di risorse da parte dell'Amministrazione regionale che non deve "coordinare" più fornitori;

- disponibilità di una interconnessione diretta e ridondata in fibra ottica di proprietà con il DataCenter di Trentino Digitale S.p.A., per consentire la fruizione di servizi (sia dell'Ente che generali messi a disposizione da Provincia autonoma di Trento) garantendo il miglior livello di performance e senza la necessità di avere ulteriori connettività verso servizi cloud remoti;
- applicazione del portafoglio servizi, i cui corrispettivi sono determinati ed approvati dai soci.

Analisi dei costi

Per alcuni servizi non vi sono benchmark disponibili, in particolare il servizio Active Directory (AD), è un servizio che il mercato non mette a disposizione, e che risulta estremamente economico perché nel corrispettivo (46 €/ utente) sono compresi non solo tutti i servizi descritti nella scheda del servizio, ma anche la licenza Microsoft di tipo CAL, del costo di circa 36 €, che è necessaria per collegarsi al AD. Ai costi della licenza vanno poi aggiunti i costi di infrastruttura (almeno tre server virtuali), di gestione della infrastruttura con funzionalità di sicurezza informatica avanzate e centralizzate.

Per quanto riguarda i servizi di storage e backup si può prendere come benchmark il listino del PSN (Polo Strategico Nazionale) anche se i servizi PSN sono destinati a tutti quei servizi di rilevanza strategica e di interesse nazionale per i quali non è consigliabile che la gestione dell'infrastruttura e dei dati venga delegata a terze parti (es. sicurezza nazionale) e quindi non accessibili all'oggetto del presente contratto ma possono essere utili per avere un termine di paragone per la congruità dell'offerta.

Tabella 10 – Servizi di Storage e Backup PSN

Descrizione	unità misura	costo scontato PSN	costo al GB
IaaS Storage high performance	500 GB	364 €	0,728 € / GB
IaaS Storage standard performance	500 GB	199 €	0,398 € / GB
Data protection backup	1000 GB	324 €	0,325 € / GB

PSN storage + backup = 1,053 € / GB (taglio è di 500 GB)

Trentino Digitale storage + backup = 1,25 € / GB

Mentre il servizio PSN di Backup prevede solamente la “gestione delle policy in modalità self-managed”, il servizio di Trentino Digitale S.p.A. è completamente gestito. Nei neanche 20 centesimi al GB di differenza tra i due prezzi (in totale circa 1.000,00 €) la Regione dovrebbe far entrare i costi dei servizi professionali necessari per effettuare tutte le configurazioni (impostazioni

policy, verifiche, test periodici ecc.) del sistema di backup effettuabili da un sistemista senior altamente specializzato.

Per quanto riguarda le tariffe professionali di supporto tecnico a richiesta, si è stimato un massimale di n. 10 giornate alla tariffa C (a giornata/uomo) – Service support, Application support e Technical support pari a 330,00 € prevista dalla Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 del 20 luglio 2023.

Efficienza e qualità del servizio

La Società Trentino Digitale S.p.A. ha:

- una comprovata esperienza nella gestione di attività di supporto tecnico specialistico maturata e consolidata nel tempo nei confronti degli Enti pubblici locali;
- un bagaglio di conoscenza nella gestione del DataCenter della Regione, sviluppata negli anni, che permette di raggiungere gli obiettivi dell'Ente in misura più efficace rispetto a una potenziale pluralità di affidatari esterni.

Conclusioni

In conclusione, la decisione di ricorrere all'affidamento in house, è avallata dall'esito della valutazione della economicità della prestazione offerta e alla luce dei benefici per l'Ente sopraelencati.