



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

Approvazione del II° (secondo) contratto dell'anno 2025 relativo all'affidamento "in house" a TRENTINO DIGITALE S.p.A. dei servizi professionali ed attività connesse all'attuazione dei progetti e gestione del sistema informativo della Regione, per gli Uffici centrali e gli Uffici del Giudice di Pace della Regione Autonoma Trentino Alto Adige/Südtirol:

- servizi di Data Center;
- sistema di gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF);
- acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote.

Impegno della relativa spesa – CIG: **B5E5D90529**

AFFIDAMENTO A TRENTINO DIGITALE SPA

Euro 50.347,99.- cap. U01081.0030

Euro 23.301,90.- cap. U02011.0300

LA DIRIGENTE

Premesso che:

- con nota RATAA/0006154/27/02/2025-I, l'Ufficio informatica e digitalizzazione della Regione ha trasmesso all'Ufficio Appalti, contratti ed economato la Relazione per l'approvazione del II° (secondo) contratto dell'anno 2025, relativo ai servizi forniti da Trentino Digitale S.p.A., unitamente ai seguenti allegati:

- Schema del II° contratto 2025 e relativi allegati, concernente i servizi professionali e le attività per l'attuazione dei progetti e la gestione del sistema informativo della Regione, nello specifico:
- servizi di Data Center;
- sistema di gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF);
- acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote;
- Valutazione di congruità della spesa.

Visti e richiamati integralmente i motivi esposti nella deliberazione n. 20 del 05 febbraio 2025, con la quale è stata approvata la nuova procedura per l'affidamento dei servizi di gestione, manutenzione e sviluppo del sistema informativo regionale a Informatica Trentina (ora Trentino Digitale) e Informatica Alto Adige, modificando la deliberazione della Giunta regionale n. 57 del 8 aprile 2015". La deliberazione n. 20/2025 stabilisce:

- che gli schemi degli atti esecutivi, redatti dalle Società Informatiche, vengono esaminati preliminarmente dalle strutture regionali competenti;

- che l'Ufficio informatica esprima un parere obbligatorio in merito alle soluzioni tecnologiche, affinché queste rispettino gli standard richiesti dal nuovo Codice, garantendo conformità ai principi di accessibilità, interoperabilità e sicurezza definiti dalla normativa;

- che sia mantenuta la collaborazione con le amministrazioni provinciali di Trento (PAT) e Bolzano (PAB), al fine di effettuare valutazioni comparative sui costi e sulle tariffe delle società in house sia per le Province che per la Regione.

Considerato che:

- lo schema del II° contratto 2025, relativo all'erogazione dei servizi di Data Center, al sistema di gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF); all'acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote, è composto da n. 7 articoli e n. 5 allegati, che ne formano parte integrante e sostanziale;

- il contratto prevede una spesa complessiva massima di Euro 60.368,76.- al netto dell'IVA, per il periodo 01.01.2025-31.12.2025;

- ai fini della determinazione del corrispettivo relativo e per la valutazione di congruità, effettuata ai sensi dell'art. 7, commi 2 e 3 del D.Lgs. 36/2023, si tiene conto degli obiettivi di:

- universalità e socialità;
- efficienza, economicità;
- qualità della prestazione;
- celerità del procedimento;
- razionale impiego delle risorse pubbliche.

- i servizi offerti da TRENTINO DIGITALE SPA, fanno riferimento al c.d. "Portafoglio Servizi" per la gestione del SINET – Sistema elettronico trentino, ai sensi dell'art. 5 della L.P. Trento n. 16/2012. Tali servizi sono soggetti a controllo analogo da parte della Provincia Autonoma di Trento e di altri Enti locali trentini, tra i quali la Regione Autonoma Trentino Alto Adige/Südtirol.

E' stata condotta un'analisi dei costi per i citati servizi. La valutazione di congruità è stata effettuata dall'Ufficio Informatica e digitalizzazione, come dettagliatamente riportato nei documenti allegati suddetta nota, sulla base di specifici e riferimenti, qui sintetizzati:

1. Erogazione dei servizi di Data Centre di Trentino Digitale

Per tali servizi sono stati considerati 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;
- due Data Center strategici: primario situato a Trento Centro adeguato ad ospitare dati critici; secondario situato a Trento Nord, adatto per dati ordinari;
- livelli di servizio adeguati alle esigenze della Pubblica Amministrazione locale e specifiche per l'Ente;
- sistema centralizzato di gestione delle 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;
- interconnessione diretta e ridondata in fibra ottica di proprietà con il DataCenter di Trentino Digitale S.p.A., garantendo massima performance dei servizi, eliminazione della necessità aggiuntiva verso servizi cloud remoti.

In merito all'analisi dei costi:

- per alcuni servizi non sono disponibili benchmark di riferimento, mentre sono stati utilizzati parametri di mercato, pur consapevoli della loro non perfetta aderenza all'oggetto del contratto;
- per i servizi di supporto a richiesta, è stato fissato un massimale di dieci giornate alla tariffa C;
- l'offerta della società "in house" risulta competitiva e vantaggiosa per l'Amministrazione regionale, non solo in base alle valutazioni sopra esposte, ma anche grazie a:
 - una comprovata esperienza nella gestione di attività di supporto tecnico specialistico per gli Enti pubblici locali;
 - un bagaglio di conoscenze maturato nella gestione del Data Center della Regione, nel corso degli anni, che garantisce maggior efficacia nel raggiungimento degli obiettivi rispetto a una possibile pluralità di affidatari esterni;
 - sicurezza nella gestione dei dati.

I costi pertanto sono proporzionati e giustificati e i vantaggi per l'Ente rafforzano ulteriormente la validità dell'offerta.

2. Sistema di Gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF)

Per i servizi in oggetto, sono stati individuati come elementi prioritari alcuni fattori distintivi, tra cui: conformità alle normative vigenti; efficienza e automazione; sicurezza e protezione dei dati, scalabilità e attendibilità; trasparenza e tracciabilità, nonché integrazione con il sistema di gestione documentale Pitre.

In particolare nell'analisi dei costi, il servizio garantisce che le fatture siano sempre conformi alla normativa, riducendo al minimo il lavoro manuale. Il sistema, infatti, è in grado di gestire un elevato volume di fatture senza comportare un incremento proporzionalmente i costi. In generale, il servizio SGF si configura come una soluzione conforme ed efficace, sicura ed economicamente vantaggiosa per la gestione delle fatture elettroniche passive, mantenendo un equilibrato rapporto tra costi e benefici offerti.

3. Dispositivi di firma e di firme digitali e remote

Per questi servizi, essenziali per garantire la piena operatività dell'Ente, sono stati presi in considerazione, oltre a Trentino Digitale S.p.A. altri due fornitori presenti su MEPA – Acquistinretepa.

- La principale esigenza è quella di assicurare la continuità delle funzioni amministrative, obiettivo raggiungibile mediante l'apposizione della firma digitale su atti e provvedimenti dell'Amministrazione regionale;
- E' stata adottata una metodologia di valutazione dei costi basata su un'analisi comparativa (benchmark), che consente di confrontare i prezzi offerti da altri fornitori presenti su MePA, rispetto ai servizi più aderenti alle necessità della Regione. L'analisi si è concentrata sui costi unitari, ma non ha trascurato le specificità delle prestazioni offerte da Trentino Digitale S.p.A. all'Amministrazione.
- L'esito dell'analisi ha evidenziato che l'offerta di Trentino Digitale S.p.A. risulta complessivamente più vantaggiosa per i seguenti motivi:
 - offre un servizio di registrazione on site, con il riconoscimento effettuabile direttamente presso l'Ente, semplificando così l'operatività richiesta a Presidente, Assessori, Dirigenti e funzionari, con un conseguente vantaggio in termini di costi. Al contrario gli altri operatori offrono il riconoscimento tramite WEB o presso RAO (Registration Authority Office);
 - Trentino Digitale S.p.A. fattura il servizio a consuntivo, in base al numero di certificati attivi, mentre gli altri fornitori, tramite acquisto in MePA, obbligano l'Amministrazione a stimare un fabbisogno anticipato, da pagare indipendentemente dall'effettivo utilizzo;
 - l'affidamento in house garantisce una piena compatibilità delle firme digitali con i singoli servizi del SINET (ad es. PiTre).

Per le suesposte motivazioni, l'offerta delle società *in house* si presenta significativamente vantaggiosa ed è considerata congrua per l'Amministrazione regionale, in quanto garantisce anche la continuità operativa e il rispetto degli standard richiesti.

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:

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;
- 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, che esclude dall'obbligo di richiedere il CIG i c.d. affidamenti in house, a questi fini *"Devono ritenersi, parimenti, escluse dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house)*;
- l'art. 17, c. 1 del D.lgs. 36/2023 *"Prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, con apposito atto, adottano la decisione a contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte"*;
- l'art. 23, comma 5 del D.Lgs. 36/2023, 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;
- la **faq B.10** dell'ANAC, laddove ha precisato che gli affidamenti in house sono soggetti agli **obblighi di comunicazione** di varie tipologie di informazioni sulle procedure e sull'esecuzione previsti dall'articolo 23, comma 5 del d.Lgs. n. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui *"Con proprio provvedimento l'ANAC individua le informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attraverso le piattaforme telematiche di cui all'articolo 25. Gli obblighi informativi di cui al primo periodo riguardano anche gli affidamenti diretti a società in house di cui all'articolo 7, comma 2"*. Considerato quanto sopra, ai sensi dell'articolo 23, comma 5, del Nuovo Codice degli Appalti (D.Lgs. 36/2023) che menziona gli obblighi informativi riguardanti anche gli affidamenti diretti, ciò implica che anche per gli affidamenti "in house" esistono tali obblighi di comunicazione verso ANAC, pertanto ai fini della trasparenza il CIG è **B5E5D90529**;
- gli articoli 4 e 16 o il D.Lgs. 175/2016 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica";

Vista 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".

Ritenuto necessario, per la Regione Autonoma Trentino Alto Adige, disporre dei suddetti servizi per l'anno 2025, addivenendo alla sottoscrizione del suddetto contratto.

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.

Dato atto che:

- il Responsabile Unico di Progetto (RUP) è la sottoscritta Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali;
- per l'affidamento in house non deve essere nominato un DEC (Direttore dell'esecuzione del contratto) e che il RUP è individuato ai soli fini della richiesta CIG e del monitoraggio dell'affidamento (si veda il parere del Servizio Supporto Giuridico del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti del 18 luglio 2024, Parere n. 2871);
- che gli affidamenti in house non vengono inseriti nella programmazione dell'ente (si veda il parere del Servizio Supporto Giuridico del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti del 18 luglio 2024, Parere n. 2366);
- 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, è il Direttore dell'Ufficio appalti, contratti ed economato;

Visti altresì:

- la Deliberazione n. 254 di data 30 dicembre 2024: "Approvazione documento tecnico di accompagnamento del bilancio di previsione della Regione Autonoma Trentino - Alto Adige/Südtirol per gli esercizi finanziari 2025 – 2027.";
- la Deliberazione n. 255 di data 30 dicembre 2024: "Approvazione del bilancio finanziario gestionale della Regione Autonoma Trentino - Alto Adige/Südtirol per gli esercizi finanziari 2025 - 2027";
- 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;
- la 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".
- la deliberazione della Giunta regionale n. 190 del 23 ottobre 2024 avente ad oggetto "Affidamento temporaneo dell'incarico di Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali".
- la deliberazione n. 141 dd. 31.07.2024 avente ad oggetto "Proroga dell'accoglimento in posizione di comando presso la Regione Autonoma Trentino Alto Adige di un dipendente della Provincia Autonoma di Trento e rinnovo dell'incarico di direzione dell'ufficio appalti, contratti ed economato".

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 approvare lo schema del II° (secondo) contratto "in house" dell'anno 2025, che costituisce, unitamente agli allegati parte integrante e sostanziale del presente provvedimento,

per l'affidamento dei servizi professionali e le attività per l'attuazione dei progetti e la gestione del sistema informativo della Regione, per il periodo dal 01.01.2025 al 31.12.2025, quali:

- servizi di Data Center;
- sistema di gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF);
- acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote.

2. di affidare alla Società TRENTINO DIGITALE S.p.A. con sede in Trento, Via Gilli, 2 (C.F. 00990320228), i servizi indicati nel punto 1 e risultanti dallo schema del suddetto II° (secondo) contratto 2025;

3. di approvare e impegnare la spesa complessiva di Euro 60.368,76.- Iva esclusa – Euro 73.649,89.- Iva inclusa, comprensivo di arrotondamento, 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
48.189,81	01	08	1	03	2025	U01081.0030	U.1.03.02.19.005
2.158,18	01	08	1	03	2025	U01081.0030	U.1.03.02.19.001
Totale							
50.347,99							

Uffici del Giudice di Pace

Importo €	Missione	Programma	Titolo	Macro aggregato	Bilancio	Capitolo	Codice
20.251,90	2	01	1	03	2025	U02011.0300	U.1.03.02.19.005
3.050,00	2	01	1	03	2025	U02011.0300	U.1.03.02.19.001
Totale							
23.301,90							

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 individuare quale RUP la sottoscritta Dirigente della Ripartizione IV, ai soli fini della richiesta CIG e del monitoraggio dell'affidamento (si veda il parere del Servizio Supporto Giuridico del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti del 18 luglio 2024, Parere n. 2871); il CIG ai fini della trasparenza è: **B5E5D90529**.

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 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 Gabriele Morandell –

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 1.4 - 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**

**II CONTRATTO DELL'ANNO 2025
RELATIVO AI SERVIZI PROFESSIONALI ED ATTIVITÀ
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 Gabriele Morandell nata a Caldaro Sulla Strada Del Vino (BZ) il 19 febbraio 1968, 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) 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;
- h) considerata la delibera n. 20 del 5 febbraio 2025 con cui la Giunta Regionale ha modificato la delibera n. 57 del 8 aprile 2015 e approvato una nuova modalità procedurale per l'approvazione degli atti esecutivi per l'affidamento alle società Informatica Trentina (ora Trentino Digitale) e Informatica Alto Adige di servizi di gestione, manutenzione e sviluppo del sistema informativo regionale, a cui si rinvia integralmente per le determinazioni ivi assunte;
- 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 alle delibere di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 del 20 luglio 2023 e confermate con delibera della Giunta Provinciale di Trento n. 2280 del 15 dicembre 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 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

con conseguente rideterminazione delle tariffe applicate agli Enti del Sistema Pubblico Trentino;

- k) visto il decreto n. di data 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 disciplinale le modalità per l'affidamento da parte della Regione alla Società dei seguenti servizi:

1. Data Center di Trentino Digitale;
2. Sistema di Gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF);
3. Acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote.

Articolo 2

Descrizione degli interventi

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

1. 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 nell'Allegato 2.

1.2. Decorrenza e durata delle attività

L'erogazione dei servizi decorre dal 01.01.2025 fino al 31.12.2025.

1.3. Corrispettivo

I corrispettivi complessivi per i servizi di cui al precedente punto 1.1 sono così determinati (consistenze rilevate al 1° dicembre 2024):

- per l'erogazione del servizio MS Active Directory di cui alla lettera a) in Euro 19.044,00 (diciannovemilaquarantaquattro/00) al netto dell'I.V.A., determinato sulla base degli utenti attivi pari a 345 (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 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 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 3.060,00 (tremilasessanta/00) al netto dell'I.V.A., in funzione del numero di postazioni di lavoro per le quali il servizio è attivo pari a 510 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 8.329,32 (ottomilatrecentoventinove/32) al netto dell'I.V.A., in funzione del numero di postazioni di lavoro pari a 510 PdL e ipotizzando una percentuale di crescita del 20% (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);
- per l'erogazione del servizio di Hosting virtuale gestito con sistema operativo per sistema rilevazione presenze 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 risorse computazionali allocate;
- 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 allocato 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 allocato pari a 60 Gb (canone pari a 0,95€/GB/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;
- per l'erogazione del servizio Microsoft SQL Server di cui alla lettera i) in Euro 3.904,00 (tremilanovecentoquattro/00) al netto dell'I.V.A., in considerazione delle risorse computazionali allocate per i 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 dalla 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. Trentino Digitale si riserva di modificare il mix di profili tariffari per l'esecuzione delle attività richieste da Regione nei limiti del massimale economico indicato.

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

Pertanto il valore complessivo della fornitura è stimato, a massimale, in Euro 56.099,76 (cinquantaseimilanovantanove/76), 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

I referenti della società Trentino Digitale sono:

- Gianni Chiogna per quanto riguarda i servizi di DataCenter;
- Matteo Piazza per quanto riguarda i servizi di sicurezza/antivirus.

2. Sistema di Gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF)

2.1. Oggetto dell'intervento

Forma oggetto dell'intervento l'erogazione del sistema per la gestione delle fatture elettroniche passive secondo quanto stabilito dall'attuale normativa, ossia il servizio SGF – Sistema Gestione Fatture Elettroniche Passive.

Il Sistema Gestione Fatture Passive si qualifica come intermediario tecnologico nell'interazione tra il Sistema di Interscambio Nazionale (SDI), riceve le fatture destinate agli enti pubblici del SINET che aderiscono al progetto. Comunica con il Sistema di Interscambio Nazionale utilizzando servizi di cooperazione applicativa (web service).

Ha la responsabilità di prendere in carico le fatture provenienti dal SDI e di trasmetterle al sistema documentale e al sistema contabile dell'ente destinatario. L'interazione con il sistema documentale permette di soddisfare i requisiti inerenti alla gestione del documento elettronico quindi l'archiviazione, l'eventuale protocollazione o repertoriazione e la conservazione.

È operativa l'interazione del servizio SGF con il sistema contabile della Regione, sulla base dei servizi di interscambio esposti dal sistema contabile e richiamati da SGF per trasmettere le fatture elaborate in quest'ultimo.

Il servizio SGF consente di:

- ricevere dal SDI le fatture e le notifiche di decorrenza termini generate dall'emittente secondo le specifiche pubblicate sul sito <http://www.fatturapa.gov.it>;
- instradare i documenti verso i sistemi di destinazione degli enti: sistema documentale e sistema contabile;
- generare un documento intellegibile in formato PDF/A della fattura XML ricevuta e renderlo disponibile all'ente;
- inviare al SDI le notifiche di accettazione/rifiuto, trasmettere al sistema contabile della Regione le fatture accettate o accettate per decorrenza termini.

2.2. Decorrenza e durata delle attività

L'erogazione dei servizi decorre dal 01.01.2025 fino al 31.12.2025.

2.3. Corrispettivo

Il canone annuo per l'erogazione del Sistema Gestione Fatture elettroniche passive – SGF è pari ad Euro 169,00 (centosessantanove/00), al netto dell'I.V.A.

2.4. Referente aziendale

Vi informiamo che Stefano Menestrina della società Trentino Digitale S.p.A., è il referente dell'iniziativa, nei confronti della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, per tutte le attività relative al presente intervento.

3. Acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote

3.1. Oggetto dell'intervento

Forma oggetto dell'intervento l'acquisto di dispositivi di firma, smart card e firme digitali remote, in conformità alla normativa vigente, che saranno erogate per il tramite di un Ente Certificatore iscritto nell' Elenco Pubblico previsto dalla legge.

Le caratteristiche di dettaglio dei servizi erogati sono riportate nell'Allegato 5.

3.2. Decorrenza e durata delle attività

L'erogazione dei servizi decorre dal 01.01.2025 fino al 31.12.2025.

3.3. Corrispettivo

Per la determinazione del valore unitario dei dispositivi di firma, delle smart card e delle firme digitali remote si fa riferimento al “Portafoglio Servizi” della Società (si veda Allegato 5).

Alla data del 1° gennaio 2025 sono attive 30 firme digitali remote con relativo canone di assistenza pari ad un canone annuale di € 600,00, al netto dell’I.V.A.

Al fine di gestire durante l’anno 2025 nuove emissioni (o riemissioni) di firme nonché necessità di fornitura di ulteriori smart card, relativi lettori e in generale altri servizi tra quelli elencati in Allegato 5, si stanZIA “a massimale” ulteriori 3.500,00 €, al netto di IVA, funzionale allo scopo citato: resta inteso che tali servizi saranno attivati/erogati su richiesta espressa di Regione e consuntivata puntualmente a fine contratto.

Pertanto, il corrispettivo stimato complessivo per l’anno 2025 è, a massimale, pari a € 3.600,00 al netto dell’I.V.A.

Il corrispettivo complessivo effettivo dipenderà dal numero di dispositivi di firma digitale e certificati di firme digitali remote attivi al 31.12.2025, per i quali è richiesto un canone e per i costi UNA TANTUM per sole nuove attivazioni. anche UNA TANTUM per i costi di attivazione.

3.4. Referente aziendale

Vi informiamo che Gabriele Colombini della società Trentino Digitale S.p.A., è il referente dell’iniziativa, nei confronti della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, per tutte le attività relative al presente intervento.

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.

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 della Giunta Provinciale di Trento n. 1302 del 20 luglio 2023 e n. 2280 del 15 dicembre 2023 analizzate rispettivamente nell'Allegato 3, 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.	Servizi di DataCenter di Trentino Digitale		
	a) Servizio MS Active Directory	€ 19.044,00	€ 23.233,68
	b) Servizio Storage per MS Active Directory	€ 1.812,96	€ 2.211,81

Nr.	Oggetto intervento	Euro (al netto I. V.A.)	Euro (con I. V.A.)
1.	Servizi di DataCenter di Trentino Digitale		
	c) Servizio Backup per MS Active Directory	€ 11.482,08	€ 14.008,14
	d) Servizio WSUS	€ 3.060,00	€ 3.733,20
	e) Servizio Antivirus	€ 8.329,32	€ 10.161,77
	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
	SUBTOTALE	€ 56.099,76	€ 68.441,71
2.	Sistema di Gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF)		
	SGF	€ 169,00	€ 206,18
	SUBTOTALE	€ 169,00	€ 206,18
3.	Acquisizione di dispositivi di firma, di firme digitali remote		
	Canone firme	€ 600,00	€ 732,00
	Servizi aggiuntivi firme	€3.500,00	€ 4.2700,00
	SUBTOTALE	€ 4.100,00	€ 5.002,00
	TOTALE COMPLESSIVO	€ 60.368,76	€ 73.649,89

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

Anno	Trentino Digitale Competenza (al netto I. V.A.)
2025	€ 60.368,76
TOTALE	€ 73.649,89

Tab.2 – 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'anno solare 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, i servizi professionali di supporto tecnico e delle firme a richiesta, prima dell'emissione della fattura, dovrà essere inviato un rapporto dettagliato con evidenza separata dei costi inerenti alle attività svolte direttamente dalla Società (indicazione delle risorse professionali coinvolte distinte nei diversi profili tariffari e delle giornate effettuate così come evidenza delle tipologie e quantità di firme emesse). 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 Regione 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 5 (cinque) allegati

REGIONE AUTONOMA TRENINO

ALTO ADIGE

La Dirigente della Ripartizione IV –

Risorse strumentali

Dott.ssa Gabriele Morandell

Società "TRENINO 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

Allegato 5 - Servizi di firma digitale

L'Infrastruttura Digitale di Trentino Digitale

Trentino Digitale dispone di due Data Center situati a Trento, adeguati secondo le indicazioni dell'Agazia 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 dd 18 ottobre 2024 ACN ha confermato con esito positivo la domanda di adeguamento di Trentino Digitale.

In particolare l'Infrastruttura Digitale di Trento Centro è di livello AI2, ovvero conforme ad ospitare i c.d. "dati critici" della Pubblica Amministrazione mentre quella di Trento Nord è di livello AI1 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'invulnerabilità 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.

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 SpectrumProtectper 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'aver 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><thead><tr><th><i>Service target</i></th><th><i>peso</i></th></tr></thead><tbody><tr><td>ST20 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>	

<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.

IL SERVIZIO FIRMA DIGITALE

La firma digitale, tramite *smart card* o *Business Key* o in modalità “remota”, è basata sulla tecnologia della crittografia a chiave pubblica. Dal punto di vista informatico essa rappresenta un sistema di autenticazione di documenti digitali tale da garantire il cosiddetto non ripudio.

La nozione di firma digitale ha un’accezione giuridica, in quanto individua quel tipo di firma che può essere apposta ai documenti informatici alla stessa stregua di come la firma autografa viene apposta ai documenti tradizionali.

Il servizio di firma digitale prevede la fornitura di beni e servizi, quali *smart card*, *Business Key*, certificati e lettori di *smart card*, *Token OTP* e servizi di avviamento e gestione.

Fornitura Smart Card (TND-FIRSMC-X)

Il servizio prevede la fornitura di *smart card* e relativi certificati.

Fornitura Lettore Smart Card (TND-FIRLET-X)

Il servizio prevede la fornitura di un lettore per *smart card*.

Business Key Lite (TND-FIRBKL-X)

Il servizio prevede la fornitura di un dispositivo USB - *Business Key Lite* e relativi certificati.

Fornitura certificati di firma remota (TND-FIRREM-X)

Il servizio prevede la fornitura del certificato di firma remota da utilizzare con *token* OTP o con “app smartphone”.

All’atto del rilascio deve essere specificato se si intende avvalersi del *token*/app smartphone per l’acquisizione del codice di sicurezza.

Fornitura di Token OTP (TND-FIRTOK-X)

Il servizio prevede la fornitura di un dispositivo *token OTP* per la generazione del codice di sicurezza.

Le tariffe **unitarie** sono di seguito esposte (importi da intendersi al netto dell'I.V.A.):

Fornitura Smart Card			
Codice	Tipologia	Una tantum	Canone annuo
TND-FIRSMC-A	Fornitura <i>smart card</i> e relativi certificati (1 unità)	€ 60,00	€ 0,00
TND-FIRSMC-B	Servizi di assistenza e gestione (1 unità) (*)	€ 0,00	€ 38,00

(*) Il servizio di assistenza è facoltativo e comprende il rinnovo triennale.

Fornitura lettore Smart Card			
Codice	Tipologia	Una tantum	Canone annuo
TND-FIRLET	Fornitura lettore <i>smart card</i> (1 unità)	€ 9,50	€ 0,00

Fornitura Business Key Lite			
Codice	Tipologia	Una tantum	Canone annuo
TND-FIRBKL-A	<i>Business Key Lite</i>	€ 95,50	€ 0,00

TND-FIRBKL-B	Servizi di assistenza e gestione (1 unità) (*)	€ 0,00	€ 38,00
---------------------	--	--------	---------

(*) Il servizio di assistenza è facoltativo e comprende il rinnovo triennale.

Fornitura certificati di firma remota			
Codice	Tipologia	Una tantum	Canone annuo
TND-FIRREM-A	Rilascio certificato di firma remota (1 unità)	€ 27,00	€ 0,00
TND-FIRREM-B	Canone annuo del certificato di firma remota (1 unità)	€ 0,00	€ 20,00
TND-FIRREM-C	Servizi di assistenza per singolo certificato (1 unità) (*)	€ 0,00	€ 20,00

(*) Il servizio di assistenza è facoltativo.

Fornitura Token OTP			
Codice	Tipologia	Una tantum	Canone annuo
TND-FIRTOK	Fornitura <i>token</i> OTP (1 unità)	€ 22,00	€ 0,00

Valutazione di congruità per il Secondo contratto 2025 servizi di Data center, gestione fatture passive SGF e firme digitali offerti da Trentino Digitale S.p.A.

La bozza contrattuale disciplina l'erogazione alla Regione di servizi di Data center già inclusi nel Portafoglio Servizi di Trentino Digitale S.p.A. destinato al gruppo pubblico provinciale.

In particolare, i servizi in oggetto sono offerti agli Enti locali aderenti al SINET - Sistema Informativo Elettronico Trentino, come previsto dall'art. 5 della Legge Provinciale n. 16/2012, con tariffe e condizioni economiche definite nel listino ufficiale di Trentino Digitale S.p.A; la gestione stessa del SINET è soggetta alla direzione e al coordinamento della Provincia autonoma di Trento: tutto questo garantisce trasparenza e uniformità nell'erogazione dei servizi.

Nel dettaglio costituiscono oggetto dell'offerta i seguenti servizi:

- 1. data center di Trentino Digitale;**
- 2. sistema di Gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF);**
- 3. acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote.**

1. Data center di Trentino Digitale

a) servizio MS Active Directory:

Il corrispettivo del servizio MS Active Directory è determinato sulla base degli utenti attivi risultanti al 31 dicembre 2024, pari a 345 (con canone pari a 46 €/utente/anno), e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

b) 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 2024, pari a 5.036 GB (con canone pari a 0,30 €/GB/anno per Storage di archiviazione), e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

c) 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 2024, pari a 10.072 GB (con canone pari a 0,95€ /GB/anno), e ipotizzando una percentuale di crescita del 20% (nota: lo spazio

occupato è il doppio dello storage usato in quanto vengono effettuati due distinti backup, con politiche di ritenzione del dato differenti);

d) 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 2024 pari a 510 PdL (canone pari a 5,00 €/PdL/anno) e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

e) servizio Antivirus:

Il corrispettivo del servizio Antivirus è a massimale in funzione del numero di postazioni di lavoro per le quali è attivato, rilevato alla data del 31 dicembre 2024 pari a 510 PdL e ipotizzando una percentuale di crescita del 20% (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;

f) servizio di Hosting:

Il corrispettivo del servizio di Hosting è calcolato in funzione del numero e della tipologia di hosting rilevati al 31 dicembre 2024;

g) servizio Storage per Hosting:

Il corrispettivo del servizio Storage per Hosting è a massimale in funzione dello spazio disco utilizzato rilevato al 31 dicembre 2024, pari a 60 Gb (con canone pari a 0,75 €/GB/anno - Storage ad alte prestazioni); e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

h) 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 2024, pari a 60 Gb (con canone pari a 0,95 €/GB/anno), e ipotizzando una percentuale di crescita del 20%;

i) 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 2024 dei servizi ad uso delle applicazioni “gestione presenze” e “alfagest”;

j) 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;

k) 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.		
a	Servizio MS Active Directory	€ 19.044,00	€ 23.233,68
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	€ 3.060,00	€ 3.733,20
e	Servizio Antivirus	€ 8.329,32	€ 10.161,77
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	€ 56.099,76	€ 68.441,71

1.1 Valutazioni generali

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

- infrastruttura privata gestita da società in house e con tutte le risorse hardware e software dedicate e accessibili esclusivamente alla Pubblica Amministrazione (con conseguente elevatissimo livello di sicurezza);
- Data center primario di Trento Centro classificato Q12 e adeguato ad ospitare dati critici della Pubblica Amministrazione secondo le direttive dell'Agenzia Cybersecurity Nazionale, det. 306 e 307/2022 e ss.ii; Data center secondario di Trento Nord qualificato AGID Q11 adeguato a ospitare dati ordinari;
- livelli di servizio (servizio di reperibilità) adeguati alle necessità generali della Pubblica Amministrazione locale e specifiche dell'Ente (es. elezioni, eventi istituzionali, ecc.);
- sistema centralizzato di gestione chiamate per tutte le problematiche dei servizi offerti dalla Società (rete, infrastruttura Data center, PiTre, fatture elettroniche, attivazione e profilazione utenze, ecc.) con CSD raggiungibile via portale, telefono, 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 Data center di Trentino Digitale S.p.A., che garantisce la fruizione di servizi (sia dell'Ente che generali messi a disposizione dalla Provincia autonoma di Trento) con 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.

1.2 Analisi dei costi

Per alcuni servizi non vi sono benchmark disponibili: in particolare l'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 tutte le prestazioni descritte nella scheda, ma anche la licenza Microsoft di tipo CAL, del costo di circa 36 €, necessaria per collegarsi all'AD. Ai costi della licenza vanno poi aggiunti i costi di infrastruttura (almeno tre server virtuali) e le 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 rientrano nell'oggetto del presente contratto, essi 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: non sembra possibile far rientrare nei neanche 20 centesimi al GB di differenza tra i due prezzi (in totale circa 1.000,00 €) i costi dei servizi professionali necessari per effettuare tutte le configurazioni (impostazioni policy) e le attività periodiche (verifiche, test) 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 €/gg/uu prevista dalla Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 2280 del 15 dicembre 2023.

1.3 Efficienza e qualità del servizio

La Società Trentino Digitale S.p.A. offre un supporto altamente qualificato, strutturato e immediato, grazie alle seguenti caratteristiche distintive:

- **esperienza consolidata:** la Società vanta una lunga esperienza maturata nel tempo attraverso la collaborazione con la Regione e numerosissimi enti locali nella Provincia autonoma di Trento. Questa esperienza consente di offrire all’Ente pubblico un know-how approfondito e un apporto professionale mirato, contribuendo a migliorare l’efficacia dell’azione amministrativa a beneficio della collettività e il funzionamento delle strutture competenti;
- **rispetto dei principi della Pubblica Amministrazione:** in quanto società a controllo pubblico, Trentino Digitale S.p.A. garantisce il pieno rispetto dei principi di trasparenza,

anticorruzione e pubblicità che ispirano l'azione amministrativa della Pubblica Amministrazione;

- **controllo analogo e continuità operativa:** essendo soggetta a controllo analogo, la Società assicura un rapporto continuo e stabile con la Regione. Questo permette una gestione immediata, strutturata e in linea con gli obiettivi prefissati, che migliora l'efficacia e l'efficienza delle azioni intraprese;
- **flessibilità e collaborazione:** l'approccio della Società si distingue per la capacità di comprendere e soddisfare in modo puntuale le esigenze specifiche della Regione, pur mantenendo saldi gli obiettivi e i risultati attesi;
- **competenza e qualità:** grazie alla disponibilità di personale altamente qualificato, a un'organizzazione consolidata e a una conoscenza approfondita del territorio, la Società è in grado di rispondere tempestivamente e con elevata affidabilità alle richieste della Regione. Questo approccio garantisce tempi di avvio rapidi, esecuzione puntuale e risultati di qualità;
- **continuità nel tempo:** la continuità operativa assicurata dalla Società riduce le inefficienze e i costi legati alla ricerca di fornitori esterni e alla successiva presa in carico delle attività da parte degli stessi;
- **sicurezza nella gestione dei dati:** Trentino Digitale S.p.A. garantisce la protezione e la gestione sicura dei dati, assicurando continuità e affidabilità nei servizi offerti. Garantisce inoltre un maggior controllo e una minore esposizione ai rischi derivanti da fornitori terzi, come potenziali accessi non autorizzati o trattamenti non conformi alla normativa GDPR.

1.4 Conclusioni

L'offerta di Trentino Digitale S.p.A. si presenta come competitiva e vantaggiosa rispetto al mercato, grazie all'integrazione di licenze, infrastrutture e servizi gestiti in un'unica soluzione economica e ottimizzata. Il confronto con PSN o fornitori privati conferma che i costi sono proporzionati e giustificati, mentre i vantaggi specifici per l'Ente rafforzano ulteriormente la validità dell'offerta.

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 sopraelencati benefici per la Regione.

2. Sistema di Gestione Fatture Elettroniche Passive (SGF)

Il sistema per la Gestione delle Fatture Elettroniche Passive (SGF) si configura come intermediario tecnologico tra il Sistema di Interscambio Nazionale (SDI) e gli enti pubblici del SINET che aderiscono al progetto: riceve le fatture destinate agli enti e le smista verso i loro applicativi di gestione documentale e gestione contabile; comunica con il Sistema di Interscambio tramite servizi di cooperazione applicativa (web service).

2.1 Valutazioni generali

Il servizio SGF – Sistema Gestione Fatture Elettroniche Passive, si caratterizza per i seguenti elementi qualificanti:

1. **Conformità e adeguamento alla normativa:** il servizio SGF è in linea con le disposizioni legislative italiane riguardanti la gestione delle fatture elettroniche passive. La normativa prevede che le fatture destinate agli enti pubblici siano inviate tramite il Sistema di Interscambio Nazionale (SDI), e il SGF facilita l'intermediazione tra SDI e gli enti pubblici. Trentino Digitale S.p.A. ha sempre assicurato un rapido adeguamento del servizio SGF alla normativa.
2. **Efficienza e automazione:** l'uso di tecnologie come i web service per la cooperazione applicativa garantisce un flusso di dati automatizzato e senza errori, riducendo i tempi di elaborazione e aumentando l'affidabilità del sistema.
3. **Sicurezza e privacy:** l'integrazione con il Sistema di Interscambio Nazionale rispetta gli standard di sicurezza stabiliti dalla per proteggere i dati sensibili nelle fatture elettroniche, contribuendo al rispetto delle normative sulla protezione dei dati personali (GDPR).
4. **Scalabilità e adattabilità:** il sistema è progettato per supportare e per gestire un volume elevato di fatture elettroniche, rispondendo alle necessità di digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche.
5. **Trasparenza e tracciabilità:** la gestione elettronica delle fatture, attraverso il SGF, facilita la tracciabilità e la verifica del flusso delle fatture, contribuendo alla trasparenza amministrativa e alla lotta contro l'evasione fiscale.
6. **Integrazione con il sistema di gestione documentale Pitre:** attraverso l'integrazione con il sistema di gestione documentale Pitre la Regione può sfruttare il connettore di Pitre con il conservatore Parer per adempiere anche all'obbligo di conservazione delle fatture stesse.

2.2 Analisi dei costi

Il servizio SGF – Sistema Gestione Fatture Elettroniche Passive al costo annuale di 169,00 euro rappresenta un investimento vantaggioso per la Regione, considerando i seguenti punti:

- il servizio assicura che le fatture siano sempre in linea con la normativa, riducendo il rischio di sanzioni e garantendo la trasparenza amministrativa;
- il sistema semplifica e automatizza il processo di gestione delle fatture passive, riducendo il lavoro manuale, i tempi di elaborazione e gli errori, con un notevole risparmio di risorse interne;
- con un costo annuale contenuto, pari a 169,00 euro, il servizio offre una soluzione economica, soprattutto considerando i vantaggi in termini di risparmio operativo;
- il sistema è in grado di gestire volumi elevati di fatture senza incrementare proporzionalmente i costi;
- l'investimento nel servizio non solo garantisce un'ottima gestione delle fatture, ma permette anche di allinearsi con le politiche di digitalizzazione dell'Ente, con vantaggi a lungo termine in termini di efficienza e costi operativi.

2.3 Efficienza e qualità del servizio

In generale, il servizio SGF rappresenta una soluzione conforme ed efficiente per la gestione delle fatture elettroniche passive, ivi compresa la loro conservazione, facilitando la digitalizzazione e l'interoperabilità tra gli enti pubblici e il Sistema di Interscambio Nazionale.

2.4 Conclusioni

In conclusione, il servizio SGF si conferma una soluzione efficace, sicura ed economicamente vantaggiosa per la gestione delle fatture elettroniche passive, con un buon equilibrio tra costo e benefici offerti.

3. Acquisizione di dispositivi di firma e di firme digitali remote

Tra i servizi necessari ad assicurare la piena operatività dell'Ente, che sono oggetto della presente bozza di contratto, rientrano quelli relativi alla firma digitale. Data la totale digitalizzazione dei flussi documentali amministrativi, questi servizi sono fondamentali per assicurare la continuità dei processi decisionali che si concretizzano attraverso la firma di atti e provvedimenti. Sono inoltre necessari per rispondere efficacemente alle richieste derivanti dalla digitalizzazione di molte attività giudiziarie degli Uffici dei Giudici di Pace.

Il valore della fornitura è stimato a massimale in 4.100,00 € (quattromilacento/00), oltre l'IVA per l'anno 2025. Il corrispettivo sarà corrisposto alla Società a consuntivo e dipenderà dall'effettivo numero di dispositivi di firma digitale e di firme digitali remote attive.

3.1 Valutazioni generali

I servizi di firma digitale rientrano nel c.d. "Portafoglio Servizi" della Società reso disponibile per il gruppo pubblico provinciale aderente al SINET. 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.

3.2 Analisi dei costi

Al fine dell'individuazione di 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 sulle offerte di diversi fornitori per individuare la metrica con cui effettuare un confronto ai fini di una oggettiva valutazione della congruità dell'offerta economica ai sensi dell'art. 7, comma 2 e 3, del d.lgs. 36/2023.

Più in dettaglio, sono stati considerati i servizi offerti da fornitori terzi ad evidenza pubblica in quanto pubblicati in MePA, scegliendo il servizio più aderente alla necessità della Regione e complessivamente più conveniente. Per consentire la comparazione dei prezzi unitari proposti dai vari fornitori si sono individuate su MePa quelle offerte relative a quantità il più possibile vicine all'esigenza dell'Ente. Il confronto tra i codici individuati ha quindi permesso di ottenere i costi unitari anche nel caso della previsione di pacchetti d'acquisto. A partire dai prezzi unitari così ottenuti, si è effettuata una comparazione dei prezzi, tenendo però in considerazione la peculiarità delle prestazioni erogate dalla società Trentino Digitale S.p.A. all'Amministrazione.

Tabella 1 – Servizi Trentino Digitale S.p.A.

TRENTINO DIGITALE				
Descrizione fornitura	Costo unitario	Quantità	Imponibile totale	Nota
Fornitura smart-card e relativi certificati	60,00 €	50	3.000,00 €	UNA TANTUM

Lettori smartcard	9,50 €	50	475,00 €	UNA TANTUM
Spedizioni lettori smart card	0,00 €	50	0,00 €	
TOTALE SMART CARD			3.475,00 €	
Rilascio firme remote	27,00 €	50	1.350,00 €	UNA TANTUM
Canone triennale firme remote	40,00 €	50	2.000,00 €	CANONE escluso l'anno di emissione
TOTALE FIRME REMOTE			3.350,00 €	

Tabella 2 – Servizi fornitore MePA - Openapi S.p.A.

FORNITORE MEPA OPENAPI					
Descrizione fornitura	Codice	Costo unitario	Quantità	Imponibile totale	Nota
50 Smart Card CNS InfoCert con Video Riconoscimento	S50-SMCNSV	50,00 €	50	2.500,00 €	Le firme sono rilasciate dopo procedura di video riconoscimento. Lettori Acquistabili separatamente durata 36 mesi
Lettori smartcard	10-LETTSC	25,00 €	50	1.250,00 €	
Spedizioni lettori smart card	20SPEDFIRDIG	9,00 €	50	450,00 €	
TOTALE SMART CARD				4.200,00 €	
Firma Remota InfoCert con Video Riconoscimento	1-FIRMREMV	69,00 €	50	3.450,00 €	La firma è rilasciata solo dopo aver completato la procedura di riconoscimento video.
		0,00 €		0,00 €	
TOTALE FIRME REMOTE				3.450,00 €	

Tabella 3 – Servizi fornitore MePA - GFX S.r.l.

FORNITORE MEPA GFX SRL					
Descrizione fornitura	Codice	Costo unitario	Quantità	Imponibile totale	Nota
Firma Digitale + Certificato CNS su SmartCard Infocert_Riconoscimento Web/Spid - min 20 pezzi	S-1CNSCARD WEB20	51,55 €	50	2.577,50 €	Codice valido per acquisto min di 20 Firme; Lettore NON compreso, acquistabile con codice S-5INDILETSC-USB
Lettori smartcard	S-5INDILETSC-USB	20,00 €	50	1.000,00 €	
TOTALE SMART CARD				3.577,50 €	
Firma Remota e Riconoscimento Online/Spid	LCERT_REM_FR-WEB10	65,00 €	50	3.250,00 €	Note: ordine Minimo 10 Firme - successivamente riceverete e-mail con procedura di autenticazione
		0,00 €		0,00 €	
TOTALE FIRME REMOTE				3.250,00 €	

Per garantire un quadro completo dei costi dei servizi ICT è stato incluso nell'analisi di benchmark anche il Trust Service Provider Infocert S.p.A. che, oltre a fornire i certificati per la rivendita, vende direttamente in MePA.

Tabella 4 – Servizi Infocert S.p.A.

INFOCERT					
Descrizione fornitura	Codice	Costo unitario	Quantità	Imponibile totale	Nota
Coupon per la consegna di Kit Smartcard_2 certificati_lettore, riconoscimento WEB - min 10 pezzi	S-1CNSCARD_WEB10	45,00 €	50	2.250,00 €	Attività di identificazione titolare svolta online, fatturazione alla consegna dei Coupon. La fatturazione avviene in unica soluzione al momento dell'invio via mail dei coupon acquistati e non in fase di attivazione o consegna del dispositivo.
Lettori smart card - minimo 5 pezzi	S-5INDILETSC-USB	12,00 €	50	600,00 €	minimo 5 pezzi
				0,00 €	
TOTALE SMART CARD				2.850,00 €	
Firma remota con OTP 1 Cert. - RAO	LCERT_Firma Remota	45,00 €	50	2.250,00 €	Acquisto singolo, il riconoscimento è effettuato presso il rao, triennale
				0,00 €	
TOTALE FIRME REMOTE				2.250,00 €	

Tabella 5 – Riepilogo imponibile totale per il servizio offerto

Totale servizio offerto - fornitura firme e smart card	
TRENTINO DIGITALE	6.825,00 €
FORNITORE MePA - OPENAPI	7.650,00 €
FORNITORE MePA - GFX	6.827,50 €
INFOCERT	5.100,00 €

L'offerta di Trentino Digitale S.p.A. risulta quindi economicamente meno costosa dell'offerta di Openapi S.p.A. e GFX S.r.l. in MePA ed economicamente più costosa rispetto a Infocert S.p.A. in MePa.

Tuttavia, 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 oltre ad essere un beneficio a livello di costo, mentre Openapi S.p.A, GFX S.r.l. 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).

3.3 Efficienza e qualità del servizio

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

- La flessibilità offerta dalla possibilità di attingere da un plafond sembra rispondere in modo ottimale alle esigenze di certificati di firma e autenticazione degli Uffici dei giudici di Pace. Infatti, queste esigenze sono stimabili ma non perfettamente quantificabili, in quanto derivanti dalla digitalizzazione delle attività giudiziarie (decisa da un'altra amministrazione) e dipendenti dalle dimensioni e dall'organizzazione dei singoli uffici.
- La possibilità di poter fare affidamento su un ufficio di registrazione di provata affidabilità appare certamente utile per velocizzare la registrazione (e assicurare la consegna) per dipendenti che non hanno/non vogliono utilizzare lo spid personale o si trovano in uffici remoti.
- L'utilizzo di certificati distribuiti da quello che è anche il fornitore del servizio di Gestione Documentale, sembra la garanzia migliore per minimizzare, nel numero e nell'entità, i problemi nell'apposizione della firma digitale nei processi documentali la cui continuità operativa è della massima importanza per il nostro Ente che ha digitalizzato tutti i provvedimenti.

3.4 Conclusioni

La scelta di Trentino Digitale al costo di 4.100,00 € (quattromila/00) IVA esclusa per la fornitura di firme remote, lettori e smart card è congrua sia sotto il profilo economico che sotto quello operativo, offrendo un servizio completo, sicuro e in linea con le normative, ad un costo che si posiziona in maniera competitiva nel mercato. La sua esperienza con la pubblica amministrazione e la qualità dei servizi proposti fanno di questa opzione una soluzione solida e vantaggiosa, anche in termini di supporto e gestione operativa.

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