



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

Approvazione dello schema del II° (secondo) contratto dell'anno 2026 per l'affidamento alla società TRENTINO DIGITALE S.p.A. dei servizi professionali ed attività per l'attuazione dei progetti e gestione del sistema informativo della Regione: Erogazione dei servizi di connettività, gestione delle reti, sicurezza. Impegno della relativa spesa per Uffici centrali, Uffici del Giudice di Pace e Uffici Giudiziari della Regione Autonoma Trentino Alto Adige/Südtirol - **CIG: B9BA981B7A**

AFFIDAMENTO A TRENTINO DIGITALE SPA

Euro 71.162,60.- cap. U01081.0030

Euro 21.594,00.- cap. U02011.0300

Euro 8.954,80.- cap. U02011.0750

IL DIRIGENTE

Premesso che:

- con nota RATAA/0037171/18/12/2025-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 2026, relativo ai servizi forniti da Trentino Digitale S.p.A., unitamente ai seguenti allegati:

- Schema del II° (secondo) contratto 2026, concernente i servizi professionali e le attività per l'attuazione dei progetti e la gestione del sistema informativo della Regione: Erogazione dei servizi di connettività, gestione delle reti, sicurezza;
- Allegato 1: Caratteristiche delle linee di comunicazione e dei servizi TLC;
- Allegato 2: Orari e livelli di servizio dei servizi di rete (SLA);
- Allegato 3: Tariffe professionali;
- 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 Trentino Digitale SpA e Informatica Alto Adige SpA, modificando la deliberazione della Giunta regionale n. 57 del 8 aprile 2015". Detta 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° (secondo) contratto 2026, relativo all'erogazione dei servizi di connettività, gestione delle reti e sicurezza è composto da n. 7 articoli e n. 3 allegati, che formano parte integrante e sostanziale;

- il contratto prevede una spesa complessiva massima di Euro 83.370,00.- al netto dell'IVA, per il periodo 01.01.2026-31.12.2026;

E' stata condotta un'analisi dei costi per i citati servizi. La valutazione di congruità è stata effettuata, ai sensi dell'art. 7, commi 2 e 3, del D.Lgs. n. 36/2023, dall'Ufficio Informatica e digitalizzazione, come dettagliatamente riportato nei documenti allegati suddetta nota, sulla base di specifici e riferimenti, qui sintetizzati:

L'analisi comparativa è stata effettuata tra i canoni annuali offerti dalla Società e i principali parametri di riferimento disponibili (Consip SPC2 e Convenzione RETELIT-APAC).

L'affidamento a Trentino Digitale S.p.A., risulta pienamente congruo e vantaggioso per l'Amministrazione. Il confronto economico evidenzia che i canoni offerti dalla Società sono nettamente inferiori ai parametri di mercato. Inoltre l'Ente è già attestato sulla rete provinciale Telpat gestita dalla Società. Questo garantisce continuità operativa, elevati standard di sicurezza informatica e una gestione immediata grazie al controllo analogo, evitando i costi e le inefficienze legati alla migrazione verso fornitori esterni. In conclusione l'offerta si presenta significativamente più vantaggiosa rispetto alle alternative analizzate, assicurando il miglior rapporto tra costi e qualità del servizio per il supporto alle sedi regionali e agli uffici giudiziari.

Per le suesposte ragioni, l'offerta delle società *in house* si considera sia rispondente alle esigenze della Regione sia economicamente congrua e in linea con quanto previsto dall'articolo 7 del d.lgs. 36 del 2023, ritenendosi indubbi i vantaggi per la Pubblica Amministrazione regionale, che può così disporre dei servizi offerti da una società che ha già dimostrato, nella pregressa esperienza, di essere perfettamente in grado di offrire le medesime prestazioni che formano oggetto dell'attuale schema contrattuale.

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. 23, comma 5 del D.Lgs. 36/2023, laddove stabilisce 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, che 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 B9BA981B7A**.

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 2026, 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.

Dato atto che:

- il Responsabile Unico di Progetto (RUP) è il sottoscritto 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 delle prestazioni 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" e ss.mm.;
- 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" e ss.mm.
- 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. 65 dd. 19.03.2025 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
- il Decreto del Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali n. 488 di data 8 luglio 2025.

Accertata la disponibilità dei fondi sui capitoli U01081.0030, U02011.0300 e U02011.0750 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 l'allegato schema del II° (secondo) contratto "in house" dell'anno 2026, 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: Erogazione dei servizi di connettività, gestione delle reti, sicurezza, per il periodo dal 01.01.2026 al 31.12.2026;

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 2026;

3. di approvare e impegnare la spesa complessiva e massima di Euro 83.370,00.- Iva esclusa - Euro 101.711,40.- Iva inclusa, in favore della Società TRENTINO DIGITALE S.P.A. nel rispetto delle modalità previste dal principio applicato della contabilità finanziaria di cui all'allegato 4.2 del D.lgs.118/2011 e s.m., in considerazione dell'esigibilità della medesima imputandola agli esercizi in cui l'obbligazione viene a scadenza come segue:

Uffici Centrali

Importo €	Missione	Programma	Titolo	Macro aggregato	Bilancio	Capitolo	Codice
71.162,60	01	08	1	03	2026	U01081.0030	U.1.03.02.19.004

Uffici del Giudice di Pace

Importo €	Missione	Programma	Titolo	Macro aggregato	Bilancio	Capitolo	Codice
21.594,00	2	01	1	03	2026	U02011.0300	U.1.03.02.19.004

Uffici del Giudiziari

Importo €	Missione	Programma	Titolo	Macro aggregato	Bilancio	Capitolo	Codice
8.954,80	2	01	1	03	2026	U02011.0750	U.1.03.02.19.004

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, nei limiti indicati in premessa, il sottoscritto Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali della Regione;

6. che ai sensi dell'articolo 23, comma 5, del D.Lgs. 36/2023, per gli obblighi informativi riguardanti anche gli affidamenti diretti a società in house e ai fini della trasparenza, il CIG è: **B9BA981B7A**;

7. 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;

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

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

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

LR

IL DIRIGENTE DELLA RIPARTIZIONE IV
Risorse strumentali
- dott. Guido Baldessarelli –

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)

**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 2026
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. Guido Baldessarelli nato a Thiene (VI) il 11 febbraio 1965, 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 alla Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 di data 20 luglio 2023 e confermate con Delibera di G.P. n. 2280 di data 15 dicembre 2023;
- j) considerata la delibera n. 2370 del 21 dicembre 2023 con cui la Giunta Provinciale ha approvato il Piano di sviluppo del SINET per l'anno 2024, sezione relativa a telecomunicazioni ed infrastrutture per le attività di gestione, sviluppo, infrastrutturazione nonché i servizi professionali rivolti alla Provincia autonoma di Trento, nell'ambito del Sistema Informativo Elettronico Trentino e di aggiornare il testo della carta dei servizi, di cui all'allegato 2 parte integrante e sostanziale della delibera citata.

- k) le attività relative al settore telecomunicazioni ed infrastrutture – parte gestione e allo sviluppo del SINET-, sono regolate anche in conformità con quanto disposto dalla Convenzione per l'affidamento dei servizi di telecomunicazione, stipulata tra la Provincia e la società gestore dell'infrastruttura in banda larga come previsto dall'articolo 19 della legge provinciale nr. 10 del 2004. La Convenzione attualmente vigente con Trentino Digitale spa ha nr. Raccolta 46833 del 20.01.2022 ed è stata adottata con delibera di giunta provinciale nr. 2305 del 23.12.2021. La Convenzione tra Provincia e Trentino Digitale richiama la deliberazione della Giunta provinciale n. 1812 del 14 ottobre 2016 con la quale è stato introdotto il “Servizio Unico Centralizzato” (S.U.C.) quale sistema di corrispettivi per le prestazioni erogate dalla Società: la medesima delibera ha altresì approvato la Carta dei Servizi (da ultimo aggiornata con deliberazione n. 2370/2023) che descrive i servizi ricompresi nel SUC erogati da Trentino Digitale e le relative tariffe;
- l) visto il decreto n. **XXX di data XX XXXX 2025** del Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali, con il quale sono stati approvati il presente contratto e la relativa spesa;
- tutto quanto sopra premesso

si conviene e si stipula quanto segue

Articolo 1

Oggetto

Il presente atto disciplina le modalità per l'affidamento da parte della Regione alla Società di Servizi di TLC da erogarsi presso le sedi della Regione TAA ed in particolare:

- connettività;
- gestione delle reti locali (LAN);
- gestione della sicurezza.

Articolo 2

Descrizione degli interventi

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

1. Erogazione dei servizi di connettività, gestione delle reti, sicurezza.

1.1. Oggetto dell'intervento

Costituisce oggetto dell'intervento l'erogazione di servizi di connettività, gestione delle reti, sicurezza a favore della rete intranet per Regione TAA presso le sedi concordate.

Nello specifico è prevista l'erogazione dei seguenti servizi:

- a) Servizi di connettività geografica, gestione della rete locale, erogazione della banda internet, servizi di sicurezza a favore della sede sita in Trento e a beneficio delle sedi periferiche (rete intranet).
- b) Servizi di connettività geografica e di gestione della rete locale di supporto a Regione TAA per la interconnessione delle sedi degli uffici dei giudici di pace.
- c) Servizi professionali di supporto tecnico a richiesta.

Si precisa che, nel caso di evoluzione dei servizi di connettività che si rendessero necessari nell'ambito di tale gestione per sopravvenute esigenze ad oggi non pianificabili, eventuali infrastrutture passive aggiuntive che dovessero essere necessarie all'interno delle sedi dell'Amministrazione (predisposizione condotte, canaline, opere murarie, etc.) restano a carico della Regione.

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

1.2. Decorrenza e durata delle attività

L'erogazione dei servizi decorre dal 01.01.2026 fino al 31.12.2026.

1.3. Corrispettivo

I corrispettivi complessivi per i servizi di cui al precedente punto 1.1 nel periodo contrattuale di 12 mesi sono determinati come da Allegato 1.

1.4. Referente aziendale e referente dell'amministrazione regionale

Vincenzo Martucci della società Trentino Digitale è il referente dell'iniziativa nei confronti della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige.

Articolo 3 **Corrispettivi**

La determinazione dei corrispettivi è effettuata sulla base del Portafoglio Servizio della società Trentino Digitale, ancorché in fase di revisione in accordo con la Provincia autonoma di Trento. In particolare, i corrispettivi applicati sono quelli del S.U.C. e indicati nella delibera di G.P. 2370 di data 21 dicembre 2023 della Provincia autonoma di Trento.

Il massimale complessivo del corrispettivo per la durata del contratto è pari ad € 83.370,00, al netto di I.V.A., di cui € 10.000,00 per eventuali ulteriori servizi TLC, non pianificabili alla data di sottoscrizione del presente contratto, e che potrebbero emergere come necessari durante il periodo di validità del contratto: resta inteso che l'attivazione di tali nuovi servizi sarà richiesto e approvato espressamente dalla Regione e verranno rendicontati nelle modalità previste all'art. 4.

Per i corrispettivi in dettaglio dei servizi di cui al precedente punto 1 si prenda lettura dell'ALLEGATO 1 - Caratteristiche delle linee di comunicazione e servizi TLC.

I servizi professionali di supporto tecnico a richiesta sono stimati sulla base di un impegno ipotizzato di 30 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. Le tariffe per i servizi professionali di supporto tecnico a richiesta sono quelle di cui alla Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 di data 20 luglio 2023 e confermate con Delibera di G.P. n. 2280 di data 15 dicembre 2023.

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.

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

Con riferimento all'allegato 2, a garanzia del corretto adempimento degli obblighi della Società derivanti dal presente Atto aggiuntivo la Società acconsente che, salvo i casi di forma maggiore, la RTAA possa addebitare alla controparte le seguenti penali:

- qualora la percentuale del “Tempo per la presa in carico delle richieste” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato nell'allegato 2, relativamente a detti scostamenti (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio) potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto nell'anno moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo;
- qualora la percentuale del “Tempo di risoluzione interventi di rete” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato nell'allegato 2, relativamente a detti scostamenti (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio) potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto nell'anno moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo;
- qualora la percentuale della “Disponibilità unitaria dei circuiti di rete” risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato nell'allegato 2, per ogni 0,1% di scostamento (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio) potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto nel periodo di riferimento moltiplicato per un valore compreso tra 0,5% e 1,0% per i circuiti di rete a disponibilità elevata e per un valore compreso tra 0,1% e 0,5% per i circuiti di rete a disponibilità standard in relazione allo scostamento rispetto al valore obiettivo;
- qualora la percentuale della “Disponibilità complessiva dei circuiti di rete” risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato nell'allegato 2, per ogni 0,1% di scostamento (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio) potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto

nel periodo di riferimento moltiplicato per un valore compreso tra 0,5% e 1,0% in relazione allo scostamento rispetto al valore obiettivo.

L'adempimento che dà luogo all'applicazione delle penali va contestato alla Società con lettera raccomandata AR/PEC entro i 60 (sessanta) giorni lavorativi dall'invio del relativo report, con invito a controdedurre entro i 15 (quindici) giorni successivi. La RTAA potrà applicare la penale tenuto conto delle giustificazioni pervenute. Le penali non potranno in ogni caso superare il 10% (dieci per cento) del corrispettivo pattuito per l'attività oggetto di contestazione e fatto salvo quanto previsto dall'articolo 1384 del Codice Civile.

RTAA terrà indenne TNDigit per la mancata esecuzione degli interventi dovuti ad interruzioni di erogazione della energia elettrica o ad altri fatti non imputabili alla Società sempre che, una volta rimossi tali impedimenti, la Società non abbia indotto, per fatto o colpa ad essa addebitabile, ulteriori ritardi nel ripristino del servizio.

Articolo 7 **Articolazione dell'Atto Esecutivo**

Il presente atto si compone di 7 (sette) articoli e di 3 (tre) allegati, che ne costituiscono parte integrante.

REGIONE AUTONOMA TRENINO

ALTO ADIGE

Il Dirigente della Ripartizione IV –

Risorse strumentali

Dott. Guido Baldessarelli

Società “TRENINO DIGITALE

S.p.A.”

Direttore Generale

Ing. Kussai Shahin

ALLEGATI

Allegato 1 - Caratteristiche delle linee di comunicazione e servizi TLC

Allegato 2 – Orari e livelli di servizio dei servizi di rete (SLA)

Allegato 3 – Tariffe professionali

ALLEGATO 1

Caratteristiche delle linee di comunicazione e servizi TLC

1. DESCRIZIONE SERVIZI

Di seguito vengono descritti i servizi erogati o da erogare.

TND - Bnd - xxx - S3

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

TND-FWv-009

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

TND-REP-DIURNA FESTIVA

Tipologia	Fascia oraria
Diurna festiva (2 gg.)	7.00 - 21.00

Il servizio comprende la gestione operativa e sistemistica sulle componenti di rete, anche con l'ausilio di sistemi di monitoraggio predisposti all'invio di segnalazioni automatiche in caso di guasto. In particolare

all'utente, oltre al consueto numero del NOC, verrà fornito un numero di servizio che consente di attivare il personale di supporto fuori dalle fasce di copertura lavorativa standard. Il personale provvederà a fornire supporto sistemistico per risolvere l'anomalia e si farà cura di segnalare l'avvenuta chiusura del problema.

TND-GES-INF-XXX

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

TND-FWv-URL 004

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

TND-FWv-UI

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

TND-FWv-AAI 004

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

TND-FWv-IP 004

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

TND - Ext - Bnd-011-S1

Interconnessione reti esterne (Extranet). Identifica il servizio di interconnessione a reti esterne (Extranet). Il servizio varia in funzione della tipologia di interconnessione che si andrà a realizzare e

verrà di volta in volta quantificato. Le interconnessioni verranno al fine di garantire l'interoperabilità fra le reti. Sono compresi gli oneri di gestione e le attività professionali di configurazione, manutenzione, controllo e amministrazione.

TND-BI-010

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

2. PREVENTIVO ECONOMICO

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

- nella colonna "Codifica tariffa" si riporta il codice della tariffa del servizio;
- nella colonna "Descrizione servizio" si riporta la descrizione del servizio;
- nella colonna "Data attivazione" si indica la data di attivazione del servizio;
- nella colonna "Corrispettivo / canone annuo" viene riportata la valorizzazione del corrispettivo o del canone annuo per ciascun servizio già attivo;
- nella colonna "U.T. nuove attivazioni" si riportano i valori una-tantum per l'attivazione di nuove linee.

CORRISPETTIVO / CANONE ANNUALE PER CIASCUN SERVIZIO

Sede	Indirizzo	Comune	Tariffa	Canone annuo tariffa	Data Attivazione
Uffici Regione	Via Gazzoletti, 2	TRENTO	TND-BI-010	5.600,00 €	1/1/2020
Regione c/o Procura	Largo Pigarelli,	TRENTO	TND-BND-011-S1	840,00 €	19/8/2025
Ufficio del Giudice di Pace	Viale Mons. Donato Perli, 2	TIONE DI TRENTO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	26/11/2019
Ufficio del Giudice di Pace	Piazza Municipio, 3	CLES	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	21/1/2020
Ufficio del Giudice di Pace	Piazza Verdi, 3	CAVALESE	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	11/6/2020
Ufficio del Giudice di Pace	Corso del Popolo, 35	MEZZOLOMBARDO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	30/6/2020
Ufficio del Giudice di Pace	Via Achille Leoni, 22	ROVERETO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	18/3/2021
Ufficio del Giudice di Pace	Via Bastione, 3	RIVA DEL GARDA	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	9/6/2021
Ufficio del Giudice di Pace	Via Crivelli, 55	PERGINE VALSUGANA	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	16/6/2021
Ufficio del Giudice di Pace	Via IV Novembre, 1	BORG VALSUGANA	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	16/6/2021
Ufficio del Giudice di Pace	Via Diaz, 15	TRENTO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	27/7/2021
Tribunale dei Minori	Via Rosmini, 71	TRENTO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	26/11/2021
Tribunale di Sorveglianza	Via Jacopo Aconcio (c/o Centro Europa),	TRENTO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	9/12/2021
Tribunale	Corso Antonio Rosmini, 65	ROVERETO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	3/10/2022
Procura della Repubblica	via Largo Pigarelli, 1	TRENTO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	20/12/2024
Comando Provinciale Carabinieri	via Francesco Barbacovi, 24	TRENTO	TND-BND-011-S3	1.300,00 €	20/12/2024
CED Regione sede Trento	Via Gazzoletti,	TRENTO	TND-BND-012-S3	1.730,00 €	1/1/2020
Regione sede di Bolzano	Piazza Università , 3	BOLZANO	TND-EXT-BND-011-S1	7.500,00 €	1/1/2020
Uffici Regione	Via Gazzoletti, 2	TRENTO	TND-FWV-009	12.000,00 €	1/1/2020
Uffici Regione	Via Gazzoletti, 2	TRENTO	TND-FWV-AAI 004	1.700,00 €	1/1/2020
Uffici Regione	Via Gazzoletti, 2	TRENTO	TND-FWV-IP 004	1.700,00 €	1/1/2020
Uffici Regione	Via Gazzoletti, 2	TRENTO	TND-FWV-URL 004	1.700,00 €	1/1/2020
Ufficio del Giudice di Pace	Viale mons. Donato Perli, 2	TIONE DI TRENTO	TND-GES-INF-A	500,00 €	26/11/2019
Ufficio del Giudice di Pace	Piazza Municipio, 3	CLES	TND-GES-INF-A	500,00 €	21/1/2020

Ufficio del Giudice di Pace	Piazza Verdi, 5	CAVALESE	TND-GES-INF-A	500,00 €	11/6/2020
Ufficio del Giudice di Pace	Corso del Popolo, 35	MEZZOLOMBA RDO	TND-GES-INF-A	500,00 €	30/6/2020
Ufficio del Giudice di Pace	Via Bastione, 3	RIVA DEL GARDA	TND-GES-INF-A	500,00 €	1/1/2022
Ufficio del Giudice di Pace	Via Crivelli, 55	PERGINE VALSUGANA	TND-GES-INF-A	500,00 €	1/1/2022
Ufficio del Giudice di Pace	Via IV Novembre, 1	BORGO VALSUGANA	TND-GES-INF-A	500,00 €	1/1/2022
Ufficio del Giudice di Pace	Via Achille Leoni, 22	ROVERETO	TND-GES-INF-B	1.000,00 €	1/1/2022
Uffici Regione	Via Gazzoletti, 2	TRENTO	TND-GES-INF-C	1.500,00 €	1/1/2020
Ufficio del Giudice di Pace	via Diaz, 15	TRENTO	TND-GES-INF-C	1.500,00 €	1/1/2022
Tribunale dei Minori	Via Rosmini, 71	TRENTO	TND-R0-PA		26/11/2021
Tribunale di Sorveglianza	Via Jacopo Aconcio (c/o Centro Europa),	TRENTO	TND-R0-PA		9/12/2021
Tribunale	Corso Antonio Rosmini, 65	ROVERETO	TND-R0-PA		3/10/2022
Regione c/o Procura	Largo Pigarelli,	TRENTO	TND-R0-PA		19/8/2025
Uffici Regione	Via Gazzoletti, 2	TRENTO	TND-REP- DIURNAFESTIVA	5.000,00 €	1/1/2020
Tribunale dei Minori	Via Rosmini, 71	TRENTO	TND-RILEGAMENTO ex FO DA CAN		26/11/2021
Tribunale di Sorveglianza	Via Jacopo Aconcio (c/o Centro Europa),	TRENTO	TND-RILEGAMENTO ex FO DA CAN		9/12/2021
Tribunale	Corso Antonio Rosmini, 65	ROVERETO	TND-RILEGAMENTO ex FO DA CAN		3/10/2022
	Servizi professionali a richiesta			9.900,00 €	
	Ulteriori esigenze in corso contrattuale			10.000,00 €	
TOTALE PER L'ANNO DI COMPETENZA				83.370,00 €	

Gli importi si intendono IVA esclusa

ALLEGATO 2

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

1. ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

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

Note:

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

2. LIVELLI DEL SERVIZIO

Ciascun livello di servizio viene descritto specificando le seguenti informazioni:

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

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

S3 = SLA GOLD

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

S2 = SLA EVOLUTO

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

S1 = SLA BASE – non applicabile estensione H24

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

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

- ❖ 90,0% degli interventi risolti entro 16 ore (lavorative)
- ❖ 95,0% degli interventi risolti entro 40 ore (lavorative)
- ❖ 100,0% degli interventi risolti entro 80 ore (lavorative)
- ❖ Gli interventi richiesti sono fatturati a tempo e spesa con un importo minimo di 2 ore (secondo listini in vigore) + spese di trasferta.

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

Tempo per la presa in carico delle richieste

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

Note:

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

Tempo di risoluzione interventi di rete

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

Note:

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

Tempo di risoluzione interventi di rete (sotto soglia)

Servizio	KPI – Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizi di connettività in Telpat	Nel caso di un numero annuo di interventi \leq di 40. Medesimo indicatore precedente che misura il tempo intercorrente tra la data e l'ora di acquisizione da parte del CSD TNDIGIT della segnalazione dell'impossibilità di connessione alla rete da parte del cliente e la risoluzione del problema.	Viene rilevata la data e l'ora di apertura della richiesta di intervento sugli apparati di rete e la data e l'ora di chiusura del problema, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio di cui alla nota seguente	<p>Nel caso di un numero annuo di interventi \leq di 40, per ciascun intervento viene calcolato puntualmente il tempo di intervento (T_i). In questo caso viene valutato il disservizio eccedente lo SLA.</p> <p>$Disservizio = \sum T_i - (S_x * N)$</p> <p>dove: T_i è il tempo di intervento di ogni singolo intervento; $\sum T_i$ è la sommatoria dei tempi di ogni singolo intervento N è il numero totale di interventi di rete. S_x è la soglia d'intervento dello SLA di riferimento (es. $S_3 = 4$ ore)</p>	<p>Secondo la tipologia</p> <p>S3 S2 S1 S0</p>	anno

Note:

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

Disponibilità unitaria dei circuiti di rete

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

Note:

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

Disponibilità complessiva dei circuiti di rete

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

Note:

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

ALLEGATO 3

TARIFFE PROFESSIONALI

(Delibera di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 di data 20 luglio 2023 e confermate con Delibera di G.P. n. 2280 di data 15 dicembre 2023)

Livello	Importi (Euro)
<i>Servizi professionali erogati dal personale di Trentino Digitale SpA</i>	
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