

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

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

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

I CONTRATTO DELL'ANNO 2026

**RELATIVO AI SERVIZI PROFESSIONALI ED ATTIVITA'
PER L'ATTUAZIONE DEI PROGETTI E PER LA 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 in forza di quanto disposto dalla deliberazione della Giunta regionale n. 57 di data 8 aprile 2015;

(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, Trentino Digitale*: la Società Trentino Digitale 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 dd 20 luglio 2023 e confermate con Delibera di G.P. n. 2280 di data 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. **XX di data XX marzo 2025** della Dirigente della Ripartizione IV – Risorse strumentali, con il quale sono stati approvati il presente contratto e la relativa spesa;

tutto quanto sopra premesso

si conviene e si stipula quanto segue

Articolo 1

Oggetto

Il presente atto disciplina 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 eventualmente attivati a seguito di richiesta da parte di Regione.

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 Antivirus
- e) Servizio di Hosting virtuale
- f) Servizio Storage per Hosting
- g) Servizio Backup per Hosting
- h) Servizio SQL Server per Hosting
- i) Servizi infrastrutturali (a richiesta)

j) Servizi professionali di supporto tecnico (a richiesta)

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

1.2. Decorrenza e durata delle attività

L'erogazione 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 sono così determinati (consistenze rilevate al 1° novembre 2025):

- per l'erogazione del servizio MS Active Directory di cui alla lettera a) - a massimale - in Euro 19.872,00 (diciannovemilaottocentosettantadue/00) al netto dell'I.V.A., determinato sulla base degli utenti attivi pari a 360 (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) – massimale - in Euro 1.800,00 (milleottocento/00) al netto dell'I.V.A., in funzione dello spazio disco utilizzato pari a 5.000GB (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 11.400,00 (undicimilaquattrocento/00) al netto dell'I.V.A., in funzione dello spazio backup utilizzato pari a 5.000 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 Antivirus di cui alla lettera d) - a massimale - in Euro 10.320,00 (diecimilatrecentoventi/00) al netto dell'I.V.A., in funzione del numero di postazioni di lavoro pari a 500 pdl e ipotizzando una percentuale di crescita del 20% (canone pari a 17,20€/PdL/anno, di cui 11,70€/PdL/anno per la subscription della soluzione antivirus 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 e) – a massimale per due server - 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 f) – a massimale - 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 g) – a massimale - 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 h) – a massimale per due server - in Euro 3.800,00 (tremilaottocento/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 i) – massimale - in Euro 20.000,00 (ventimila/00); si precisa che tali servizi verranno attivati su richiesta di Regione nel caso sia necessario integrare / modificare i servizi di cui ai precedenti punti;
 - per l'erogazione dei servizi professionali di supporto tecnico a richiesta di cui alla lettera j) - a massimale - in Euro 9.900,00 (novemilanovecento/00), 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.

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

Pertanto il valore complessivo della fornitura è stimato, a massimale, in Euro 79.259,40 (settantanovemiladuecentocinquantanove/40), al netto dell'I.V.A..

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

1.4. Referente aziendale e referente dell'amministrazione regionale

I referenti della società Trentino Digitale sono:

- Gianni Chiogna per quanto riguarda i servizi di DataCenter;
- 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 la gestione del documento elettronico quindi l'archiviazione, l'eventuale protocollazione o repertoriazione e la conservazione.

E' 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 01.01.2026 fino al 31.12.2026.

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 e referente dell'amministrazione regionale

Il referente della società Trentino Digitale è:

- Stefano Menestrina.

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 in allegato 5.

2.2. Decorrenza e durata delle attività

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

2.3. 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 in allegato 5).

Alla data del 1° novembre 2025 sono attive 30 firme digitali con relativo canone del certificato pari ad un canone annuale di € 600,00, al netto di IVA.

Al fine di gestire durante l'anno 2026 nuove emissioni (o riemissioni) di firme nonché necessità di fornitura a Regione di ulteriori smart card, relativi lettori e in generale altri servizi tra quelli elencati in Allegato 5, si stanZIA "a massimale" ulteriori 5.000,00 €, 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 2026 è, a massimale, pari a € 5.600,00 al netto di IVA.

Il corrispettivo complessivo effettivo dipenderà dal numero di dispositivi di firma digitale e certificati di firme digitali remote attivi al 31.12.2026, 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.

2.5. Referente aziendale e referente dell'amministrazione regionale

Il referente della società Trentino Digitale è:

- Gabriele Colombini.

Articolo 3

Corrispettivi

La determinazione dei corrispettivi è effettuata sulla base a) del Portafoglio Servizi della società Trentino Digitale e b) delle 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 di Giunta Provinciale di Trento n. 1302 del 20 luglio 2023 e n. 2280 del 15 dicembre 2023 analizzate 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 per le prestazioni oggetto del presente atto sono determinati come segue:

Nr.	Oggetto intervento	Euro (<i>al netto I.V.A.</i>)	Euro (<i>con I.V.A.</i>)
1.	Servizi di DataCenter di Trentino Digitale		
	a) Servizio MS Active Directory	€ 19.872,00	€ 24.243,84
	b) Servizio Storage per MS Active Directory	€ 1.800,00	€ 2.196,00
	c) Servizio Backup per MS Active Directory	€ 11.400,00	€ 13.908,00
	d) Servizio Antivirus	€ 10.320,00	€ 12.590,40
	e) Servizio di Hosting	€ 2.045,00	€ 2.494,90
	f) Servizio Storage per Hosting	€ 54,00	€ 65,88
	g) Servizio Backup per Hosting	€ 68,40	€ 83,45
	h) Servizio SQL Server per Hosting	€ 3.800,00	€ 4.636,00
	i) Servizi infrastrutturali a richiesta a massimale	€ 20.000,00	€ 24.400,00
	j) Servizi professionali di supporto tecnico a richiesta	€ 9.900,00	€ 12.078,00
	SUBTOTALE	€ 79.259,40	€ 96.696,47

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	€ 5.000,00	€ 6.100,00
	SUBTOTALE	€ 5.600,00	€ 6.832,00
	TOTALE COMPLESSIVO	€ 85.028,40	€ 103.734,65

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

Anno	Trentino Digitale Competenza
2026	€ 85.028,40 <i>(al netto I.V.A.)</i>
	€ 103.734,65 <i>(con I.V.A.)</i>

Tab.2 – competenza finanziaria per anno dei corrispettivi

Articolo 4

Revisione prezzi

I corrispettivi di cui al precedente art. 3 sono sottoposti a revisione ai sensi dell'art. 60 del codice dei contratti al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire.

L'indice di riferimento è il seguente: [631] “Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse”.

L'indice di riferimento iniziale è quello relativo al quarto trimestre 2025 (2025Q4). La periodicità della verifica dell'indice identificato è semestrale e quindi sarà assunto a riferimento lo scarto dell'indice 2025Q4 e 2026Q1.

La Regione monitora l'andamento dell'indice di riferimento e l'adeguamento dei prezzi è attivato automaticamente anche in assenza di istanza di parte, in conformità all'art. 3, comma 2 dell'Allegato II.2-bis del D.Lgs. n. 36/2023.

L'adeguamento prezzi ha effetto per le prestazioni oggetto del contratto eseguite nel secondo semestre 2026.

La Stazione appaltante comunica via PEC all'Operatore economico i nuovi prezzi revisionati da applicare alle prestazioni contrattuali da eseguire.

Articolo 5 **Fatturazione e modalità di pagamento**

Per i servizi in oggetto, per i quali è previsto un corrispettivo a massimale, a conclusione dell'anno solare la Società provvederà ad inviare il rapporto conclusivo che indica gli effettivi servizi prestati nell'anno. Il rapporto conclusivo dovrà essere esplicitamente approvato dai referenti della Regione e 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 6 **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 7

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 8
Articolazione dell'Atto Esecutivo

Il presente atto si compone di 8 (otto) articoli e 5 (cinque) allegati

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 - 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 coerenza del Regolamento Cloud per la PA, Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024.

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”.

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), ISO 27701:2019 (Gestione delle informazioni sulla privacy), Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001:2023) e, per la sola Infrastruttura Digitale di Trento Centro, conformità alle norme ANSI/TIA 942-B-2017 Rating 3 (“*Concurrently Maintainable Site Infrastructure*”): si rinvia al sito di Trentino Digitale per maggiori informazioni circa i vari campi di applicazioni (<https://www.trentinodigitale.it/Societa/Certificazioni>).

Descrizione tecnica dei servizi di Trentino Digitale

IL SERVIZIO MS ACTIVE DIRECTORY (SERVIZIO AD)

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

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

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

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

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

Il servizio è caratterizzato da:

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

I vantaggi per l'Ente possono riassumersi in:

- sgravio totale da parte del personale dell'Ente del problema dell'acquisto degli apparati;

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

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

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

IL SERVIZIO 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 VmWare* ed è caratterizzato dall'essere:

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

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

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

Hosting virtuale gestito con sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

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

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

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

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

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

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

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

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

Hosting virtuale non gestito con sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

- messa a disposizione della licenza di sistema operativo Microsoft o Linux Red Hat;
- gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione che consente al Cliente di fruire del servizio;
- installazione del sistema operativo nelle sue componenti base;

- predisposizione accesso VPN se necessario;
- implementazione policy firewall perimetrale del data center;

Rimangono a carico del Cliente le attività di:

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

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

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

Servizi di Hosting Virtuale			
Codice: HOSTV	Sigla	Una tantum	Canone annuo
Hosting virtuale non gestito con sistema operativo 1vCPU – 2GB RAM	B	n.a.	€ 825,00
Aggiunta di ciascuna vCPU	vCPU	n.a.	€ 150,00
Aggiunta di slot da 2GB RAM	RAM	n.a.	€ 25,00

Importi da intendersi al netto dell'IVA.

Hosting virtuale non gestito senza sistema operativo

Sono a carico di Trentino Digitale le attività di:

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

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

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

Servizio **C.ACDIR Directory services (AD, file server, printer server)**

Periodicità **annuale**

Data fine validità **31 dicembre dell'anno di osservazione 23:59:59**

Business time **9 x 5**

Compliance **90,00 %**

Service Target

<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.

Service Request

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