

Relazione sulla gestione 2010

Informatica Alto Adige S.p.A. - Bolzano (BZ)
Capitale sociale €5.000.000,00 interamente versato
Iscritta al Registro delle imprese di Bolzano al n. 01468500218

**Relazione del Consiglio di Amministrazione al
bilancio al 31.12.2010 ai sensi dell'articolo 2428 CC**

Edito da:

Südtiroler Informatik AG – Informatica Alto Adige spa

Via Siemens 29

I – 39100 Bolzano

Tel. (0471) 566 000
Fax (0471) 566 099
E-mail: info@siag.it
Internet: <http://www.siag.it>

Tutti i diritti riservati all'editore

Bolzano, marzo 2011

Indice

1.	Situazione generale dell'azienda	3
1.1	Attività principale e soci	3
1.2	Analisi di bilancio, rischi	4
1.3	Fatturato e utili	8
1.4	Dipendenti e ambiente di lavoro	8
2.	Internet, tecnologia di rete e di sistema	10
2.1	Prospetto generale.....	10
2.2	Sicurezza informatica (Information Security)	11
2.3	Settore messaggistica.....	14
2.4	Tecnologia di rete e di sistema	18
2.5	Progetti e servizi assistiti.....	19
2.6	Internet.....	23
3.	Settore Tecnologia/Innovazione.....	24
3.1	Messa in servizio del nuovo Data Center	24
3.2	ITIL – Asset Management.....	24
3.3	"Carta provinciale dei servizi" – Gestione smart-card	24
3.4	"Carta provinciale dei servizi" – Call-center	24
3.5	Introduzione produttiva di un generatore di report ODF	25
3.6	Archiviazione digitale sostitutiva ("conservazione sostitutiva")	25
4.	eGovernment e Rete Civica dell'Alto Adige	25
4.1	Servizi di eGovernment.....	25
4.2	La Rete Civica dell'Alto Adige e la Provincia autonoma di Bolzano	28
4.3	Ulteriori progetti web	30
5.	Software: analisi, sviluppo e assistenza.....	32
5.1	Applicazioni per la gestione interna	32
5.2	Area mercato del lavoro	32
5.3	Libro fondiario e Catasto	34
5.4	Politiche sociali	36
5.5	Sanità	37
5.6	Settore Biblioteche	39
5.7	Cultura e formazione.....	40
6.	Proposta del Consiglio di amministrazione	41
7.	Indice grafici	42
8.	Indice tabelle	42

1. Situazione generale dell'azienda

1.1 Attività principale e soci

L'attività chiave di Informatica Alto Adige S.p.A. è rappresentata dai seguenti settori:

- Internet ed eGovernment (inclusa la Rete Civica dell'Alto Adige),
- Sviluppo software
- Tecnologia di rete e di sistema
- Sicurezza informatica
- Settore sociosanitario
- Libro fondiario e Catasto
- Mercato del lavoro, biblioteche e scuole

Con l'introduzione del decreto Bersani (D.L. n. 223 del 4 luglio 2006, convertito con modifiche nella legge n. 248 del 4 agosto 2006), Informatica Alto Adige S.p.A. è autorizzata ad operare esclusivamente per i titolari e le rispettive società subordinate (ad esempio per l'Azienda Sanitaria o i Comuni e le Comunità Comprensoriali). Oltre ai due soci fondatori, la Provincia Autonoma di Bolzano e il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano, dal 30.10.2008 è stata acquisita in qualità di socio anche la Regione Trentino-Alto Adige.

Va notato che i ricavi di "altri clienti" fanno prevalentemente riferimento all'Azienda Sanitaria che, nel corso del 2010, ha rilevato una serie di servizi dalla ripartizione provinciale 23.

Capitale sociale e fatturati						
Soci o clienti	Fatturato 2010 in 1.000 €	in %	Fatturato 2008 in 1.000 €	in %	Capitale in	
					1.000 €	%
Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige	5.659	69,0	5.718	76,1	3.243	64,9
Regione Trentino-Alto Adige	1.828	22,3	1.140	15,2	86	1,7
Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano	242	3,0	218	2,9	1671	33,4
Altri clienti	471	5,7	433	5,8		
Totale	8.200	100,0	7.509	100,0	5.000	100

Tabella 1: soci e ripartizione del fatturato

1.2 Analisi di bilancio, rischi

L'andamento generale degli indicatori finanziari è stato positivo anche tenendo conto della flessione dei ricavi. Di seguito è riportato un prospetto dettagliato degli indicatori. La redditività si attesta attorno al 6,61 %. Per quanto riguarda i costi va evidenziato un aumento dei costi medi del personale del 4,75%.

Prospetto generale – 2010/2009		
	2010	2009
	in €	in €
Ricavi	8.203.419	7.510.199
Valore della produzione totale	8.203.419	7.538.210
Acquisti di beni e servizi	2.104.112	2.063.514
del valore della produzione in %	25,65%	27,37%
Costi per il personale	4.725.780	4.511.668
del valore della produzione in %	57,61%	59,85%
Dipendenti medi - situazione	76	72
Risultato operativo	813.542	585.819
del valore della produzione in %	9,92%	7,77%
Utile/perdita di esercizio	464.390	352.177
Redditività del patrimonio netto	6,61%	5,28%
Cash-flow	959.650	658.941
sul fatturato in %	11,70%	8,77%
Totale bilancio	10.575.677	9.401.622
Immobilizzazioni	4.663.568	1.368.370
Investimenti		386.655,39
Ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali e materiali	493.646	338.130
Patrimonio netto	7.491.485	7.027.094
sul capitale totale in %	70,84%	74,74%
Esposizione verso banche	0%	0%
Working Capital	3.172.781	6.007.831
Quick Ratio	2,20	4,14
Current Ratio	2,21	4,14

Tabella 2: prospetto generale 2010/2009

La variazione delle attività finanziarie nette e i movimenti di capitali che l'hanno determinata sono indicati in base al seguente rendiconto dei flussi finanziari:

Cause delle variazioni dell'attivo netto		
	2010	2009
Afflusso di fondi	in €	in €
Risultato d'esercizio	464.390	352.177
Ammortamenti (immobilizzazioni + attivo circolante)	482.807	326.007
Accantonamento di fondi per dipendenti uscenti	12.453	8.693
Accantonamento di altri fondi a lungo termine		

Accantonamento di riserve per motivi fiscali		
Scioglimento di riserve per motivi fiscali		
Altre prestazioni proprie attivate		-27.936
Cash-flow	956.650	658.941
Risultato straordinario con efficacia finanziaria		
Alienazioni di cespiti		
Riduzione delle rimanenze	2.920	312
Riduzione dei crediti a lungo termine		
Riduzione di altre attività a lungo termine		
Aumento di capitale		0
Conferimento di decimi a saldo richiamati		
Assunzione di capitali prestati a lungo termine		
Aumento del numero di ordini ricevuti		
Aumento di altri debiti a lungo termine		
Riduzione dei ratei e risconti attivi	6.032	32.448
Aumento dei ratei e risconti passivi		24.293
Costi/ricavi per revisione contabile aziendale		
Totali entrate di capitali	968.601	715.994
Destinazione dei capitali		
Investimenti in beni patrimoniali	3.778.005	358.719
Aumento delle scorte		
Aumento dei crediti a lungo termine		
Aumento di altri crediti a lungo termine		
Rimborso di capitali		
Stanziamanti (aumenti di capitale, imposte patrimoniali dell'anno precedente)		
Utilizzo di fondi a lungo termine (indennità di licenziamento, pensioni)	13.410	15.985
Rimborsi di capitali prestati a lungo termine		
Riduzione del numero di ordini ricevuti		
Riduzione di altri debiti a lungo termine		
Aumento dei ratei e risconti attivi		
Riduzione dei ratei e risconti passivi	9.316	
Totali uscite di capitali:	3.800.731	374.704
Variazione del patrimonio netto /	-2.832.130	341.289
Utile finanziario		

Tabella 3: cause delle variazioni dell'attivo netto 2009/2010

Di seguito è riportato il cash-flow per fondi:

Cash-flow in base ai fondi	2010	2009
(Calcolo del cash-flow secondo DVFA/SG)	in €	in €
Utile/perdita di esercizio	464.390	352.177
+ Ammortamenti delle immobilizzazioni	482.807	326.007
./. Proventi delle immobilizzazioni		27.936
+ Aumento dei fondi a lungo termine		
./. Diminuzione dei fondi a lungo termine	957	7.293
+ Aumento dei fondi a breve termine		
./. Diminuzione dei fondi a breve termine		
./. Risultato dalla dismissione di immobilizzazioni		
+ Perdita dalla dismissione di immobilizzazioni		
./. Aumento di rimanenze, crediti verso clienti e altre attività		1.170.368
+ Diminuzione di rimanenze, crediti verso clienti e altre attività (altre attività = ARAP, altre attività, acconti)	543.402	
+ Aumento dei debiti verso fornitori e altre passività	710.622	9.522
./. Diminuzione dei debiti verso fornitori e altre passività (altre passività = PRAP, altri debiti, acconti)		
+ Aumento del fondo per motivi fiscali		
./. Scioglimento del fondo per motivi fiscali		
Entrate di capitali sull'attività commerciale in corso	2.200.264	-517.891
+ Plusvalenze da alienazioni di immobilizzazioni (valore residuo decrementi + utili / perdite da alienazione di immobilizzazioni)		
./. Spese in conto capitale	3.778.005	358.719
Uscite di capitali da attività d'investimento	-3.778.005	-358.719
+ Plusvalenze da aumenti di capitale		
./. Minusvalenze (durata residua sul patrimonio netto, Mut.f.d., imposte patrimoniali)		
+ Plusvalenze da prestiti obbligazionari e crediti		
./. Minusvalenze dall'estinzione di prestiti obbligazionari e crediti		
Entrate di capitali da attività di finanziamento	-1.577.741	-876.610
Variazione di cassa del saldo di fondi		
Variazioni del saldo di fondi dovute ai tassi cambiari	5.203.866	6.080.476
Saldo dei fondi a inizio periodo		
	3.626.125	5.203.866
Saldo dei fondi a fine periodo	464.390	352.177

Tabella 4: cash-flow in base ai fondi 2010/2009

L'analisi degli indicatori del bilancio d'esercizio evidenzia i seguenti risultati:

Indicatori finanziari		
	2010	2009
Struttura patrimoniale e del capitale		
Immobilizzazioni nette (incl. compensazione)/totale attivo	44,10%	14,55%
Immobilizzazioni nette (incl. compensazione)/capitale circolante	80,33%	17,28%
Capitale circolante (senza ARAP)/totale attivo	54,89%	84,24%
Deprezzamento cumulativo/immobilizzazioni lorde		
Debiti a breve termine/totale passivo	24,89%	20,34%
Debiti a lungo termine/totale passivo	4,05%	4,57%
Quota di patrimonio netto	70,84%	74,74%
Grado di indebitamento (patrimonio netto/capitale di terzi)	244,72%	300,02%
Struttura finanziaria		
Grado di copertura		
Immobilizzazioni nette (debiti a lungo termine + patrimonio netto)	58,88%	18,35%
Immobilizzazioni nette/patrimonio netto	62,25%	19,47%
Immobilizzazioni nette/debiti a lungo termine	1087,84%	318,48%
Totale attivo/patrimonio netto	1,41	1,34
Indicatori di liquidità		
Current Ratio: (capitale circolante/debiti a breve termine)	2,21	4,14
Quick Ratio: (capitale circolante – rimanenze/debiti a breve termine)	2,20	4,14
Cash-flow sul fatturato in %	11,70%	8,77%
Indicatori di redditività		
ROE: (risultato netto d'esercizio/patrimonio netto medio)	6,61%	5,28%
ROS: (risultato al lordo delle imposte e dei proventi/ricavi straordinari)	1,16%	8,97%
ROI: (risultato d'esercizio/attività senza compensazione)	7,69%	6,23%
Indicatori di produttività		
Fatturato per dipendente (totale) in €	110.857	107.289
Creazione di valore per dipendente (totale) in €	82.423	78.204
Costi del personale per dipendente in €	63.862	64.452
Contributo per collaboratore al risultato operativo	18.561	13.752

Tabella 5: Indicatori finanziari 2010/2009

Per quanto riguarda la valutazione dei rischi finanziari, si richiama l'attenzione sul riassetto della società richiesto dalla legge, secondo la quale la società può operare esclusivamente per conto dei propri azionisti. Poiché lo stato degli incarichi dipende esclusivamente dai consoci, non è possibile estendere l'attività ad altri clienti.

1.3 Fatturato e utili

Il fatturato 2010 ammonta a 8,2 milioni di € con un utile al netto delle imposte pari a 0,47 milioni di € (fatturato 2009 7,5 milioni di €, utile 0,35 milioni di €).

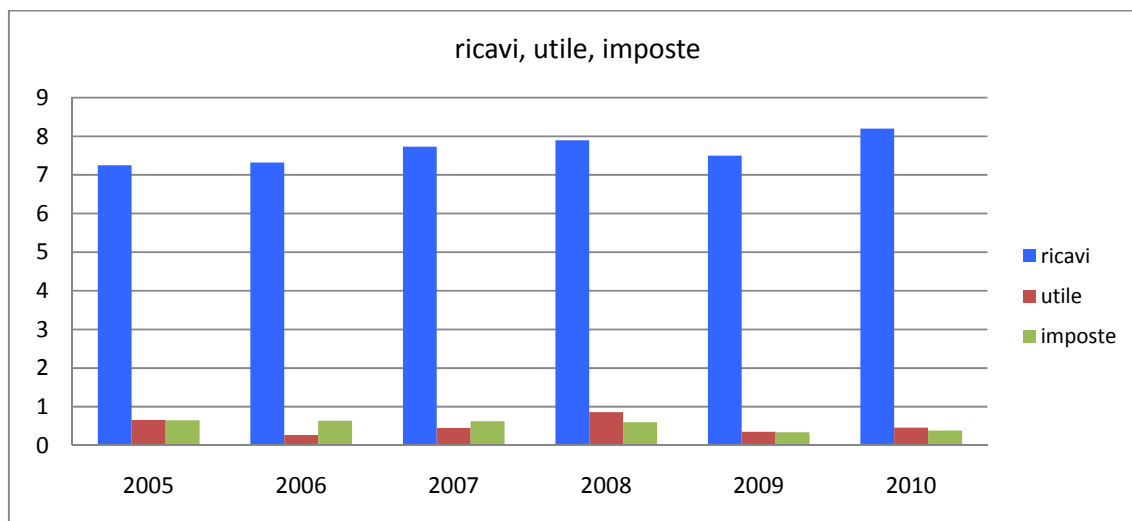


Figura 1: andamento del fatturato e degli utili 2005-2010 (dati in milioni di euro)

1.4 Dipendenti e ambiente di lavoro

Al 31.12.2010 Informatica Alto Adige S.p.A. contava un organico di 76 dipendenti, di cui 12 donne. 67 dipendenti si occupano di progetti su incarico dell'Amministrazione provinciale e di altri enti pubblici. I rimanenti 5 dipendenti operano a livello di Direzione, Segreteria e Amministrazione. Tutte le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro sono state rispettate.

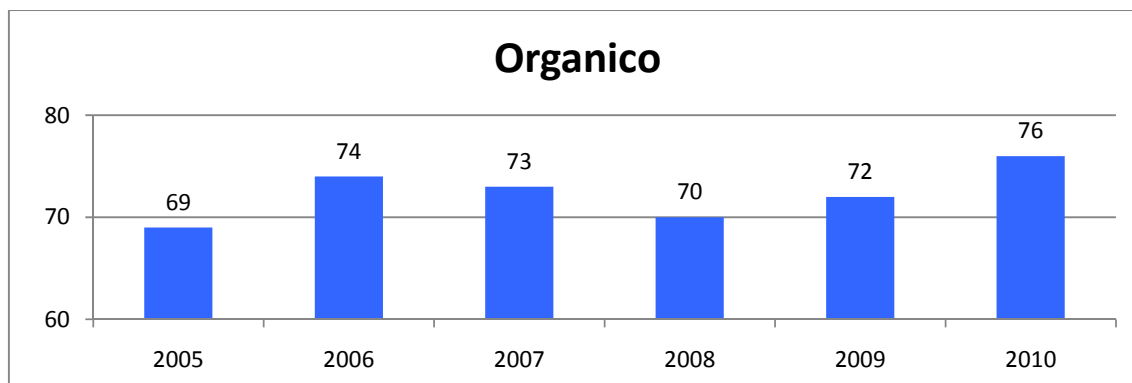


Figura 2: organico

I vari settori di attività per i quali in cui prestiamo servizi qualificati richiedono una continua formazione professionale dei dipendenti. Nel 2009 sono stati seguiti corsi di formazione in materia di: "knowledge-sharing", web-security, tecnologie di visualizzazione, tecnologie di deployment Microsoft.

Sono proseguite le linee di certificazione dei dipendenti per i sistemi operativi Cisco, Microsoft, Oracle, RedHat.

Di seguito sono indicati i giorni di aggiornamento professionale medi per dipendente rispetto agli anni precedenti:

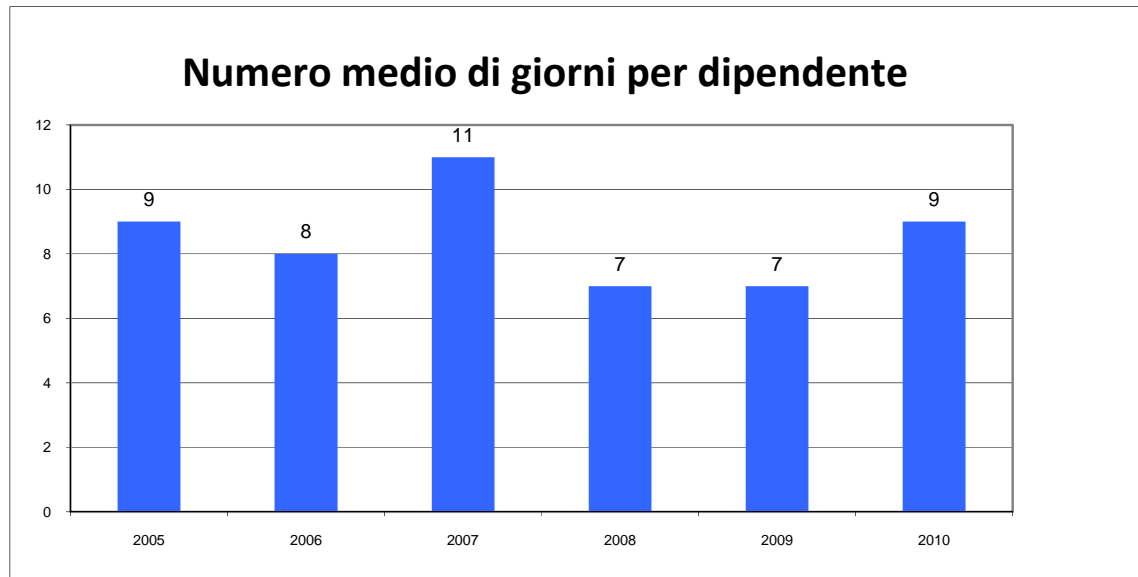


Figura 3: numero medio di giorni di aggiornamento per dipendente

2. Internet, tecnologia di rete e di sistema

Dal 1994 le aree di attività “Networking” e “Tecnologia di sistema” sono importanti pilastri della nostra attività. Fin dall’inizio è stata riconosciuta l’importanza del settore della rete e si è provveduto a sfruttarlo opportunamente. Disponiamo pertanto di conoscenze specializzate complete e pluriennali in questo segmento, che anche i nostri clienti sanno apprezzare.

2.1 Prospetto generale

L’azienda assiste due reti a livello provinciale: la Rete Provinciale per l’Amministrazione provinciale, congiuntamente al Libro Fondiario e al Catasto, e la nuova Rete Sanitaria. Inoltre, viene gestita, internamente e in loco presso la sede dei clienti, una miriade di componenti e di servizi di sistema.

Per l’erogazione dei nostri servizi vengono impiegati come componenti infrastrutturali informatici:

Descrizione	Numero	Numero	Variazione
	2010	2009	(2009-2010)
Sistemi server fisici	88	84	5%
Sistemi server virtuali	90	75	20%
Sistemi server “Blade”	16	16	0%
Database – Oracle	32	26	23%
Capacità memoria di rete (SAN) (in TByte)	29	16	81%
Dispositivi di sicurezza (numero)	10	8	25%
Apparecchiature per utenti finali (PC/notebook)	123	120	3%
Linee dati	224	200	12%
Apparecchiature di rete	307	250	23%
Connessione internet (in MBit/sec.)	120	120	0%

Tabella 6: componenti infrastrutturali informatici gestiti

I sistemi server si trovano quasi esclusivamente presso il Data Center interno all’azienda, sito in via Siemens 29 a Bolzano.

La seguente tabella illustra un prospetto dell’andamento degli utenti di database:

Campo di applicazione	Utenti DBMS[1]		
	2010	2009	Variazione in %
Ripartizione 23 – Sanità	129	164	-21%
Applicazioni	1223	363	237%
Rete Civica	1178	1124	5%
Libro fondiario e Catasto	1665	1119	49%

Sanità	77	28	175%
Totale	4.272	2.798	53%

Tabella 7: Prospetto dei database gestiti / Andamento degli utenti

La seguente tabella illustra un prospetto dell'andamento delle quantità di dati gestite:

Campo di applicazione	Quantità di dati gestita in Mbyte		
	2010	2009	Variazione in %
Ripartizione 23 – Sanità	565.150	358.565	58%
Applicazioni	161.437	15.122	968%
Rete Civica	290.870	193.494	50%
Libro fondiario e Catasto	246.440	157.382	57%
Sanità	18.620	11.915	56%
Totale	1.282.517	736.477	74%

Tabella 8: Database gestiti / Andamento della quantità di dati

La crescita, in parte massiccia, del numero di utenti e delle quantità di dati è da ricondursi all'attivazione di nuovi servizi e al potenziamento dei servizi preesistenti.

Forniamo servizi di rete nelle seguenti aree:

- Rete provinciale (SiNet) con le relative sedi distaccate dell'Amministrazione provinciale (ad esempio uffici del Libro fondiario e del Catasto), nonché altre scuole separatamente.
- Intranet Sanità (SIS-INet) con relativi ospedali e amministrazioni ospedaliere.
- Circa 150 ambulatori medici con relativi medici generici ivi operanti, nonché singole farmacie collegate alla rete sanitaria nell'ambito del progetto (SIS-ACCESS).
- Vari collegamenti xDSL per clienti (Servizi sociali di Bolzano, case di riposo e Azienda sanitaria).
- Infrastruttura di rete locale.

I server virtuali sono gestiti tramite potenti sistemi server con collegamento SAN.

I dispositivi di sicurezza comprendono i nostri gateway per la rete internet e la rete sanitaria, nonché i firewall presso l'Azienda Sanitaria e il Catasto.

2.2 Sicurezza informatica (Information Security)

Certificazione di sicurezza BS – 27001

La certificazione della sicurezza ISO-27001 (ex BS-7799), introdotta per la prima volta nell'aprile 2005, è stata confermata nel settembre 2010 da parte del TÜV-Deutschland a seguito degli audit di ricertificazione. Come fondamentale miglioramento è stato evidenziato l'auditing di oltre 20 elementi di servizio importanti con i rispettivi elementi di controllo nella norma ISO-27001.

L'azienda dispone perciò, a integrazione del PDS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) ai sensi del D. P. 2003/196, di un'attestazione supplementare ai fini dell'adempimento dei propri elevati requisiti di tecnologia di sicurezza.

Attuazione di una strategia di “Business Continuity”

Al fine di ridurre ulteriormente i rischi di tecnologia di sicurezza - nella fattispecie in relazione alla disponibilità dei servizi - sono proseguite le misure di dismissione fisica dei sistemi sensibili operanti all'interno di un'architettura multinodale.

Attuazione della "Security Policy" per Oracle-DBMS

Per i sistemi di database gestiti da SIAG è stata stabilita una "Security Policy" nel corso dell'anno precedente. Tale politica è stata perfezionata e migliorata nell'applicazione pratica.

Protocollazione di accessi privilegiati al sistema ("G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008")

In conformità alla ("G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008") è stata implementata la protocollazione degli accessi privilegiati al sistema ai fini della verbalizzazione, completa e sicura dal punto di vista della revisione, degli accessi al sistema da parte di utenti di sistema privilegiati (vedi anche "Protocollazione di accessi privilegiati al sistema ("Privilege – Logging)").

Sistema IPS per il riconoscimento/bloccaggio preventivo degli accessi

Il sistema per il riconoscimento preventivo degli accessi a sistemi e reti di computer (denominato con l'abbreviazione IPS – intrusion prevention system), pienamente operativo dal 2008, ha dimostrato ottimi risultati, in particolare per quanto concerne il riconoscimento precoce di modelli di accesso complessi.

Nel corso del 2010 non sono state apportate innovazioni specifiche.

La soluzione IPS attuata consente di riconoscere e bloccare preventivamente gli attacchi di rischio medio e alto. Attraverso l'interpretazione continua dei dati di rete degli attaccanti, vengono preventivamente riconosciuti modelli di possibili attacchi cosiddetti "denial-of-service" e direttamente bloccati o eventualmente segnalati all'amministrazione di rete.

La seguente tabella fornisce una panoramica degli eventi registrati in base ai relativi modelli di attacco:

Modelli di attacco	Numero	Descrizione
Policy-Violation	392.860	Utilizzo di software sospetto, ad esempio P2P-Clients, Chatsoftware...
Exploit	369.705	Tentativo di sfruttamento di possibili lacune di sicurezza nel software
Volume DoS	36.167	Attacchi di tipo "denial of service", ossia attacchi tramite la generazione di grandi quantità di dati inutili allo scopo di sovraccaricare le capacità della rete/del server
Reconnaissance Attacks	23.021	Attacchi che vengono riconosciuti tramite determinati modelli, ad esempio tentativi ripetuti di connettersi a un servizio per indovinare una password...)
Altro	1.336	Altri attacchi, ad esempio malware
Totale	823.089	Eventi totali protocollati

Tabella 9: Prospetto della ripartizione dei modelli di attacco

La suddivisione ai fini della classificazione dei pericoli è illustrata nel seguente grafico:

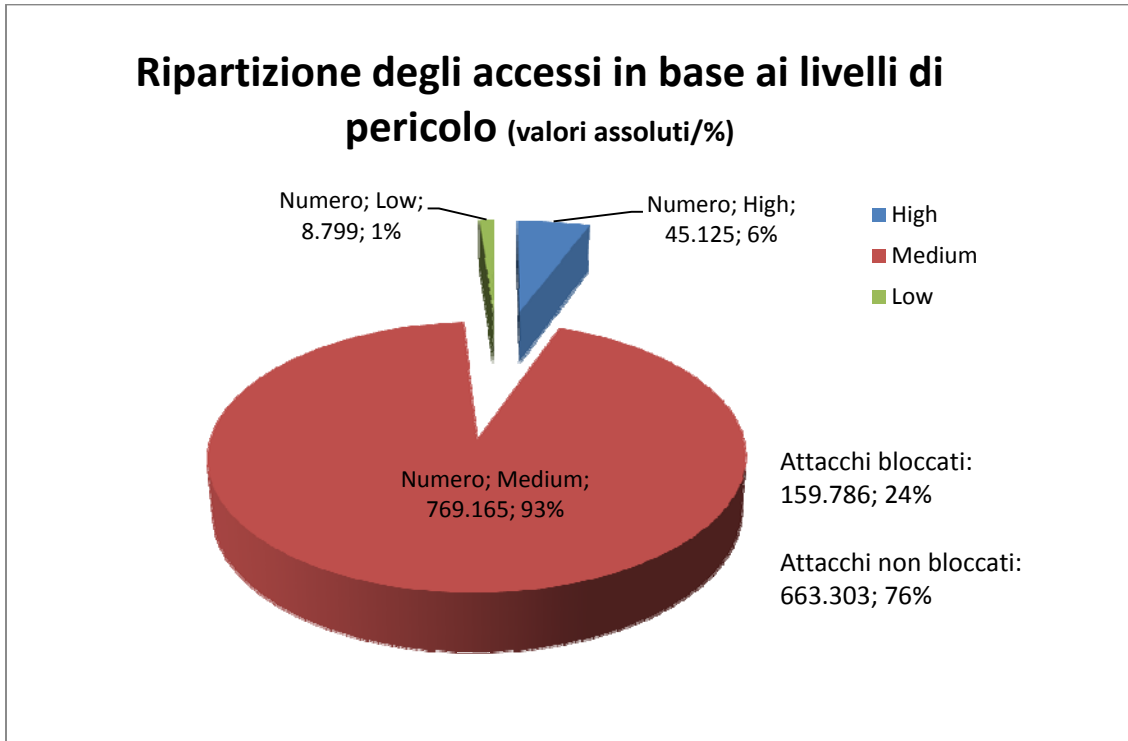


Figura 4: Prospetto della ripartizione degli attacchi in base ai livelli di pericolo

2.3 Settore messaggistica

Settore “messaggistica”

Gestiamo il traffico e-mail e i rispettivi servizi di sicurezza della Pubblica Amministrazione dell'Alto Adige (ad esempio Amministrazione provinciale, Regione, Aziende sanitarie, Comuni e Comunità comprensoriali).

E-mail

Nel 2010 sono stati trasmessi oltre 290 milioni di messaggi e-mail attraverso i sistemi di mail server centrali (i messaggi di posta elettronica inoltrati a più destinatari sono stati conteggiati una sola volta; le mail di virus e spam sono state incluse nel calcolo). Ciò corrisponde a una riduzione di circa il 42% (per ulteriore chiarimento si veda il paragrafo "SPAM") rispetto all'anno precedente e a un'intensità media quotidiana del traffico di posta elettronica di circa 0,8 milioni di e-mail, oltre il 96% delle quali sono state filtrate come spam e virus. Quotidianamente vengono messi a disposizione circa 74.000 messaggi e-mail "puliti".

Volume annuale di e-mail	2010		2009		Variazione in %
	Numero	in %	Numero	in %	
Totale e-mail	290.361.501	100,00%	498.343.105	100,00%	-42%
E-mail in uscita	9.587.768	3,30%	12.215.186	2,45%	-22%
E-mail in entrata, di cui	280.773.733	96,70%	486.127.919	97,55%	-42%
Spam	263.097.873	90,61%	469.547.145	94,22%	-44%
Virus	140.430	0,05%	179.654	0,04%	-22%
e-mail "pulite"	27.123.198	9,34%	28.616.306	5,74%	-5%

Tabella 10: Spam, virus ed e-mail pulite

La diminuzione del volume di e-mail è giustificata dalla registrazione di una riduzione del volume di spam.

volume giornaliero	795.511	100,00%
di cui spam	720.816	90,61%
di cui virus	385	0,05%
Di cui e-mails "pulite"	74.310	9,34%

Tabella 11: volume giornaliero: spam, virus ed e-mail pulite 2010

Nel corso del tempo, l'intensità del traffico di posta elettronica ha presentato il seguente andamento:

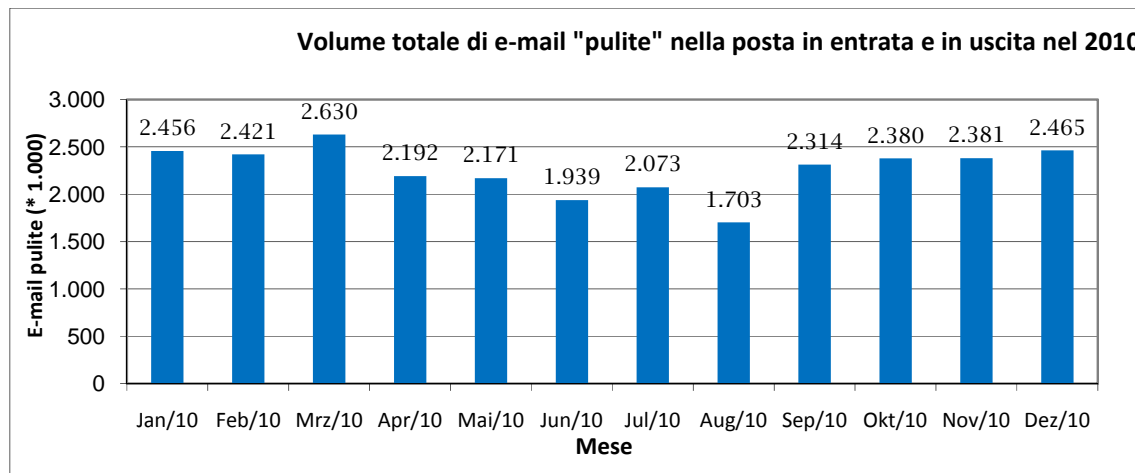


Figura 5: Intensità del traffico totale di e-mail "pulite" nel 2010

Virus

Nel 2010 si è nuovamente registrata una flessione delle e-mail con classici carichi di virus. Nel 2010 sono stati complessivamente filtrati circa 140.000 virus. Ciò corrisponde a una diminuzione del 22% rispetto all'anno precedente. La diminuzione potrebbe essere dovuta anche al decrescente volume di spam.

Il seguente grafico evidenzia l'intensità del traffico di virus nel corso dell'anno:

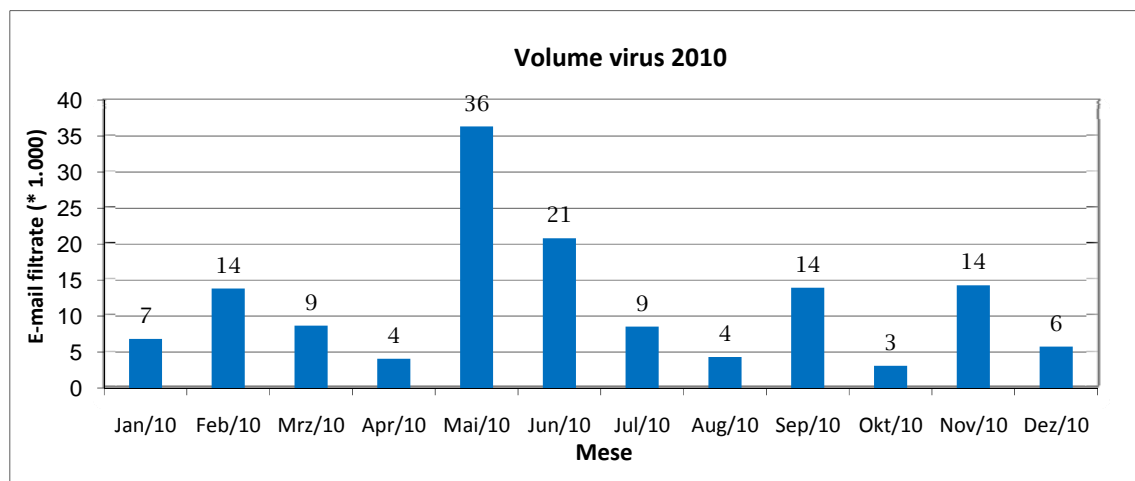


Figura 6: Intensità del traffico totale di virus nel 2010

Spam

Informatica Alto Adige S.p.A. si occupa dal 2002 del filtraggio di spam. In particolare, negli ultimi anni sono stati registrati forti tassi di crescita di spam (e-mail recapitate senza richiesta per scopi pubblicitari ed e-mail di contenuto sospetto).

Nel 2009 si è assistito per la prima volta a un'inversione di tendenza. Rispetto all'anno precedente, nel 2010 è stata registrata una riduzione di circa il 44%; dal 2009 la riduzione ammonta al 58%.

Tra le cause del calo dello spam vanno individuati i drastici provvedimenti presi contro i grandi mittenti di spam (ad esempio il web-hosting provider californiano McColo è stato espulso dalla rete). Non da ultimo, sono stati resi ancora più rigidi i criteri di filtraggio, per cui viene segnalata al mittente l'impossibilità di recapitare il messaggio al fine di evitare tentativi ripetuti di recapito.

L'anno è stato caratterizzato da una gamma di nuove varianti spam e da un passaggio dagli attacchi basati su e-mail agli attacchi basati su browser. In particolare, sono stati registrati maggiori invii spam con richieste di controllo on-line di dati di clienti da parte di banche e altri istituti (ad esempio Poste, CartaSi) e per servizi di community (ad esempio "Facebook"). Il rischio di abuso di dati sensibili tramite cosiddetti "attacchi di phishing" è pertanto fortemente aumentato in questo settore. Ulteriori temi di spam hanno riguardato il settore sanitario e i farmaci, seguiti dalla formazione e da imitazioni di prodotti di lusso.

Il seguente grafico illustra l'andamento dell'intensità di traffico spam:

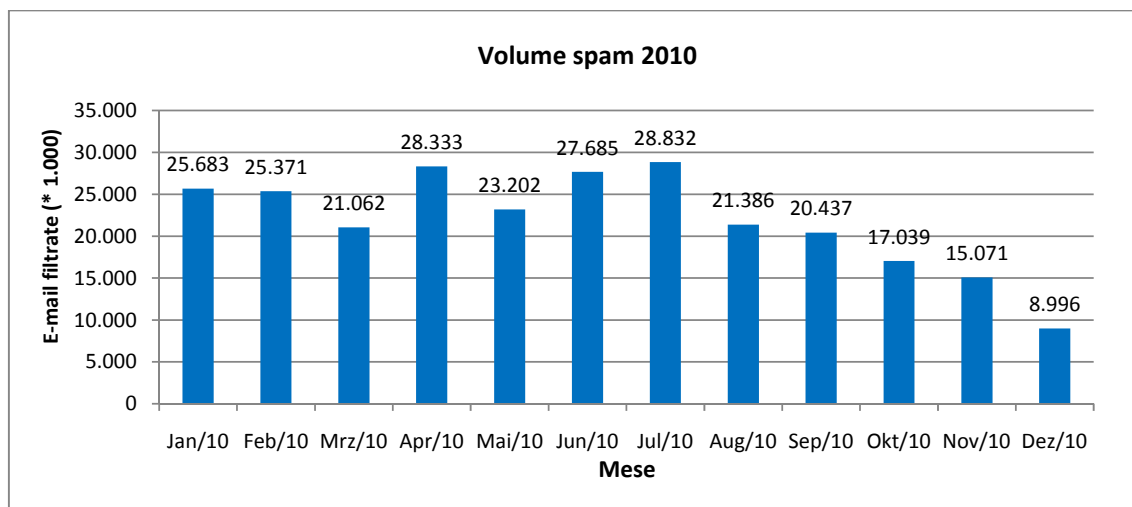


Figura 7: Intensità del traffico totale di spam nel 2010

Nel corso del tempo si è registrato un massiccio aumento di mail di spam nei mesi estivi (metà aprile – fine settembre). Durante i mesi invernali la percentuale di spam si è leggermente indebolita.

(da adeguare)

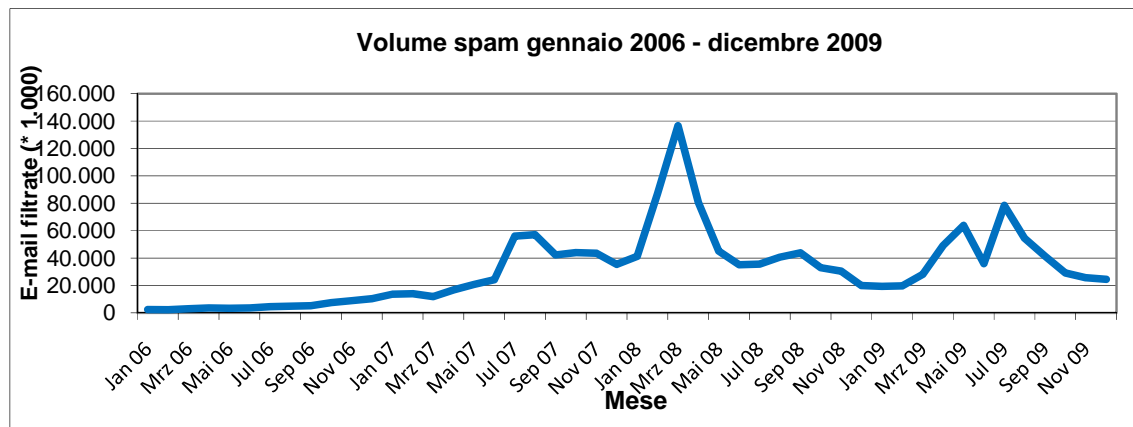


Figura 8: Spam nel confronto pluriennale 2006-2009

Utilizzo del servizio di "Mail-Recovery"

Nell'ambito della posta in entrata, oltre il 94% dei messaggi e-mail vengono classificati come spam e filtrati di conseguenza. Tale operazione implica il rischio di cosiddetti "falsi positivi" (filtraggio erroneo di mail desiderate).

Affinché gli utenti finali siano informati riguardo alla propria intensità di traffico di spam e a eventuali "falsi positivi", è stato attivato il cosiddetto servizio di "Mail-Recovery". In tal modo l'utente può farsi recapitare a posteriori messaggi e-mail erroneamente filtrati.

Il servizio è stato attivato nel marzo 2008 per tutti i Comuni dell'Alto Adige, quindi per l'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige, ed è stato accolto positivamente.

La qualità del filtraggio è determinabile in base alle interrogazioni di "Mail-Recovery" effettuate da parte degli utenti, dato che in tali casi vengono richiamati a posteriori messaggi e-mail erroneamente filtrati. Il tasso per l'anno 2009 è stato dello 0,001%.

A tale riguardo, i messaggi e-mail richiamati nel rapporto spam non sono necessariamente "falsi positivi", dato che dal registro di "Recovery" possono anche essere richiamate e-mail da parte degli utenti a scopo di prova.

La qualità di filtraggio antispam è stata almeno del 99,999%.

Servizi SMS

Dall'autunno 2005 vengono offerti servizi SMS per l'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige.

Informatica Alto Adige S.p.A. è in grado di recapitare informazioni sotto forma di SMS agli utenti finali a partire da determinate applicazioni (ad esempio servizi della Rete Civica o applicazioni Intranet) tramite un servizio di invio di SMS centrale (SMS-Gateway-Service).

Il servizio è in uso dall'autunno 2006 per applicazioni on-line nel settore del collocamento professionale allo scopo di garantire un avvicinamento più efficiente tra domanda e offerta.

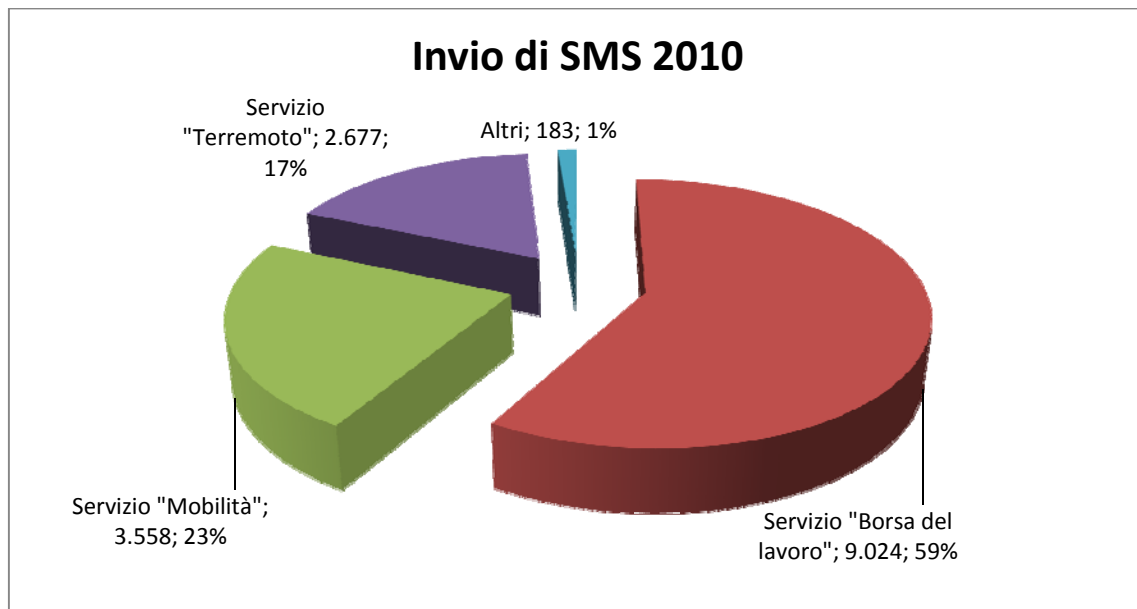


Figura 9: Prospetto dell'intensità del traffico di SMS nel 2010

2.4 Tecnologia di rete e di sistema

Nuovo strumento per monitoraggio di rete

La soluzione di monitoraggio "Orion", adottata nel 2009, è stata introdotta in modo completo nei settori Libro fondiario e Catasto e Sanità.

Potenziamento del monitoraggio Host e Service

Il sistema per il monitoraggio della disponibilità dei servizi a livello host e service è stato potenziato. Grazie a questo sistema sono stati rilevati circa 20 ulteriori sistemi con circa 1000 elementi di servizio. Gli indicatori rilevati per i vari livelli di disponibilità costituiscono la base per la misurazione della qualità dei servizi.

Print Management – "Equitrac"

Su incarico della Rip. 9, Informatica Alto Adige S.p.A. provvede all'assistenza tecnica di sistema per i sistemi centrali di Print-Management dell'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige, tramite i quali vengono gestiti l'utilizzo e il controllo di circa 100 stampanti multifunzione/fotocopiatrici.

Protocollazione di accessi privilegiati al sistema ("Privilege – Logging")

Informatica Alto Adige S.p.A. fornisce, su richiesta e per scopi interni, prestazioni di servizio complete nei settori Gestione di rete (sistemi di reti e di sicurezza), Gestione di sistema (sistemi operativi), Gestione di application server (vari server applicativi, in particolare DBMS). Gli eventi di sistema e gli accessi privilegiati al sistema dei rispettivi sistemi vengono protocollati centralmente dal 2004.

In conformità alle condizionalità del legislatore ("*G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008*"), la protocollazione degli accessi privilegiati al sistema è stata rielaborata e attivata sotto forma di una soluzione dedicata al fine di garantire una verbalizzazione, completa e sicura dal punto

di vista della revisione, degli accessi al sistema da parte di utenti di sistema privilegiati (amministratori) per tutti i componenti di sistema a livello di rete/sistema/database.

SIFE/SISPREG – Soluzione di sistema per la gestione di mezzi di trasporto UE

Per l'Ufficio Affari UE è stata messa in funzione una nuova applicazione per la gestione dei mezzi di trasporto UE. L'applicazione adottata è stata messa a disposizione nell'ambito del cosiddetto "riuso" dall'Amministrazione provinciale di Aosta.

Assistenza e ampliamento del reporting

Il reporting elettronico è stato potenziato e migliorato nei seguenti settori:

- ServiceDesk – Evasione di richieste di assistenza e di supporto
- Statistiche sul volume di mail/virus/spam
- Statistiche di accesso web
- Rete Civica
- Statistiche di rete

I report preesistenti sono stati adattati in riferimento ai relativi contenuti e alla relativa rappresentazione.

2.5 Progetti e servizi assistiti

Assistenza delle "leggi provinciali"

Su incarico della Direzione generale dell'Amministrazione provinciale, Informatica Alto Adige S.p.A. nell'aprile 2002 ha reso consultabili on-line le leggi provinciali. In tal modo è stato reso possibile il semplice e libero accesso ai testi di legge tramite web. Contemporaneamente sono state sospese le costose edizioni stampate e su CD. Agli utenti interni dell'Amministrazione provinciale è anche consentito l'accesso al cosiddetto database giuridico.

Il database delle leggi regionali comprende circa 9.600 documenti, di cui circa 3.700 documenti del cosiddetto database giuridico (delibere, circolari, decreti, sentenze della Corte costituzionale).

La seguente tabella illustra l'utilizzo di questa applicazione:

Utilizzo del "LexBrowser NG"	Numero		Variazione
	2010	2009	(2009 - 2010)
Documenti richiamati	660.028	450.766	46%
Ricerche attivate	226.895	150.709	51%
Sessioni degli utenti	110.943	76.376	45%

Tabella 12: Utilizzo delle "leggi provinciali" nel confronto 2009/10

Nel 2010 si è deciso di sostituire il prodotto "LexBrowser NG" (applicazione per la ricerca di leggi provinciali e nel database giuridico) con un nuovo sviluppo sotto forma di un'applicazione web. Tale applicazione entrerà presumibilmente in produzione nel 2° trimestre 2011.

SSC-Finance - Versione 3

In collaborazione con la Ripartizione Informatica e l'Agenzia delle Entrate, nel 2010 è proseguita l'attuazione di un progetto per l'introduzione delle firme digitali presso tutti gli uffici vice-direttivi all'interno dell'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige, nonché presso i plessi scolastici provinciali, per l'esecuzione di mandati di pagamento elettronici.

Su un totale di circa 370 persone, nel 2010 sono state opportunamente equipaggiate a livello provinciale circa 190 persone.

Assistenza informatica dell'Ufficio Audiovisivi

L'ufficio 14.5 - Ufficio Audiovisivi - gestisce spazi destinati ad attività di formazione e presentazione. Informatica Alto Adige S.p.A. ha fornito servizi di consulenza per l'ammodernamento tecnico dello spazio riservato alla formazione EDP. All'inizio del 2011 avverrà la gestione tecnica da parte di Informatica Alto Adige S.p.A. e successivamente un ammodernamento della soluzione di tecnologia informatica dello spazio formativo.

Assistenza di gruppi di utenti e servizi preesistenti

Nell'esercizio finanziario in corso sono stati anche gestiti i seguenti servizi nell'area Reti/Tecnologia di sistema:

- *Sistema sperimentale – “Online Banking”* – Sistema per la simulazione degli affari di servizio
- *“Highway”* – Assistenza della soluzione di sistema “Catalogo bibliotecario” del Provveditorato agli studi italiano
- *“Monitoraggio frane”* – Assistenza e monitoraggio di una soluzione di sistema per il monitoraggio su base web delle frane di “Nalles/Tesimo” con possibilità di utilizzo a distanza dell'impianto di videosorveglianza e illuminazione con proiettori in loco
- *“Elettrosmog”* – Servizio di scambio di dati per la trasmissione di dati di elettrosmog dall'Agenzia per l'ambiente all'ufficio centrale di Roma.
- *“GIS”* – Azionamento e manutenzione tecnica del sistema informatico geografico per applicazioni internet.
- *“Web-hosting per le scuole”* – Hosting e supporto tecnico di soluzioni CMS (Content-Management) per circa 30 scuole.
- *“CallCenter / HelpDesk Sarix”* – Hosting e supporto tecnico per la soluzione di help desk per la Ripartizione Mobilità per la gestione di reclami nel settore del servizio di linea per il trasporto di persone.
- *“Sistemi InfoPoint”* – Attivazione e assistenza per le Ripartizioni dell'Amministrazione provinciale.
- *“MRInterview”* - Hosting di una soluzione di sistema per l'esecuzione di sondaggi on-line.
- *“AXAM-PAB”* – Housing di una soluzione di sistema per l'acquisizione dei DPS (Documenti Programmatici sulla Sicurezza) per l'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige e i plessi scolastici.
- *“eGovernment – SSO/IPS”* – Nell'ambito dell'eGovernment sono stati attivati, a seguito dell'introduzione di un'amministrazione univoca di identificativi e utenti, i necessari componenti di sistema.

- "CDPAB – Corporate Design dell'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige – Aggiornamento e supporto degli utenti in relazione all'utilizzo delle "tipologie di stampa" elettronica e delle firme e-mail in conformità alle prescrizioni di "Corporate Design" dell'Amministrazione dell'Alto Adige (Delibera n. 2041 della Giunta provinciale del 13.06.2006).
- Protezione civile - Monitoraggio sismologico / Invio di segnalazioni - Segnalazione in tempo reale agli uffici preposti dei messaggi rilevanti del sistema di monitoraggio sismologico.
- Assistenza dell'Archivio provinciale dell'Alto Adige: per l'Archivio provinciale dell'Alto Adige forniamo vari servizi informatici per la gestione di record digitalizzati di dati storici.
- Assistenza di sistemi Infopoint: su incarico della Ripartizione Cultura italiana (Rip. 15) vengono assistiti i sistemi a chiosco utilizzati presso il "Centro Trevi", il CAB di Bolzano e "MMM-Multimedia" di Merano.
- Hosting della contabilità del personale per la Ripartizione Foreste
- "SPC – cooperazione applicativa": azionamento del gateway regionale SPC per lo scambio di dati regolamentato tra autorità locali e uffici centrali a Roma. Si tratta di una soluzione di sistema per l'attuazione delle specifiche Digit-Pa per lo svolgimento degli scambi di dati regolamentati con e tra gli enti pubblici "SPCoop – cooperazione applicativa".
- Altro

Service-desk

Rispetto all'esercizio finanziario precedente sono per la prima volta disponibili i dati relativi al volume dell'attività di supporto per l'intero anno. La gestione conforme a ITIL delle richieste di supporto nell'ambito dell'"Incident Management", introdotta nel 2009, ha registrato ottimi risultati e consente un rilevamento e un monitoraggio trasparenti delle richieste da parte della clientela riguardo a malfunzionamenti dei servizi esistenti e richieste di modifica.

Nel 2010 sono stati forniti servizi di supporto per circa 300 servizi (Services) da 32 settori di servizio.

Erfassungsjahr 2010

Beschreibung: Tabelle zeigt eine Gesamtübersicht aller Tickets nach Monat und Produktgruppen (Absolutwerte)
Descrizione: Tabella mostra il totale di Ticket per mese e gruppi di prodotto (totali)

Tabelle 1:		Monat												
Nr.	Productgroup:	Jan	Feb	Mär	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Σ
1	0-Unknown/general	8	5	7	9	17	8	4	7	5	5	1	2	78
2	Application	3	1		2	4	3	4	5	1	2	7	1	33
3	Application Service	25	25	41	25	35	15	17	9	20	48	46	44	350
4	Bibliotheken	7	3	7	9	8	6	6	7	8	7	5	7	80
5	Bildung		1	7	2	6	5	2	3	11	13	24	6	80
6	Broker Service	68	21	28	10	7	14	21	29	30	81	45	48	402
7	Client Application	1												1
8	CMS Publikation	128	144	171	132	170	106	116	109	90	89	87	81	1.423
9	Communication	2		2						1	2		1	8
10	Database	31	17	36	21	31	17	15	16	25	23	29	26	287
11	DC-Infrastructure	1	2		1	1	2	4		1	4	3	1	20
12	E-Gov	33	3	3	7	3	5	4	5	12	3	4	1	83
13	Grundbuch - u. Kataster		4	3	1	1	1					1	40	51
14	Hosting	17	19	18	16	15	6	8	2	7	22	16	10	156
15	Housing			1										1
16	Kiosk-Systeme	2	2	4	1	1	2	2		3		1	2	20
17	Landesgesetze	3	8	9	6	3	1	7	3	1	4	2	6	53
18	Messaging	100	85	115	103	76	101	140	61	134	148	75	132	1.270
19	Museen	2	1	4	6	4	2	13	28	7	12	11	13	103
20	Networking			11	7	2	3	2	2	1	4	2	2	36
21	Office-Productivity			3		1	1			1	2	5	2	15
22	Operating System	47	63	59	49	68	51	47	53	49	88	85	65	724
23	Peripherals	1		1	2	1								5
24	Redaktionssystem	8	26	44	181	211	19	38	23	28	31	13	17	639
25	Reporting	5	8	5	3	2	2	3	4	3	1	3	10	49
26	Security		2	2	1	4	1	2	1	6	12	3		34
27	SIS	14	3	27	21	21	24	25	19	22	13	9	20	218
28	Sozinfo		1	1	1	5	3	10	213	249	219	229	183	1.114
29	Storage			2	1	1			1	1	2		2	10
30	Support	55	28	56	23	52	44	27	34	52	47	58	101	577
31	Virtualization		3	4	6	1		1	1	1	3	1		21
32	WEB Application		2	3	4	7	5	6	6	5	4	5	9	56
	Σ	561	477	674	650	758	447	524	641	774	889	770	832	7.997

Tabella 13: Prospetto del volume del service-desk raggruppato per gruppi di prodotti

In media sono stati registrati circa 670 ticket/mese.

La seguente tabella illustra la ripartizione delle richieste di assistenza riferite a:

- "Si" - quota percentuale di richieste che sono state servite entro i tempi previsti
- "No" - quota percentuale di richieste che non hanno potuto essere servite entro i tempi previsti.

Tabelle 8:		Monat												
Nr.	SLA compliance:	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Σ
1	Ja	73%	78%	77%	82%	82%	84%	77%	76%	81%	68%	72%	78%	77%
2	Nein	27%	22%	23%	18%	18%	16%	23%	24%	19%	32%	28%	22%	23%
3	Σ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabella 14: Prospetto del rispetto dell'accordo SLA

2.6 Internet

WEB – Search & Retrieval

Per il supporto unitario di ricerche di testo pieno in base a parole chiave all'interno delle offerte web, nel 2007 è stato realizzato un sistema di indicizzazione e di ricerca.

Nel 2010 il servizio è stato esteso a 180 siti web con indici di ricerca aggiornati quotidianamente e suddivisi per lingua.

Nel 2010 sono state evase quotidianamente in media tramite il sistema circa 1.300 interrogazioni di ricerca.

Esecuzione di sondaggi on-line

"Competenze informatiche per enti pubblici e aziende speciali"

Su incarico della Giunta provinciale per l'informatica, nel novembre/dicembre 2009 è stato eseguito un vasto sondaggio per il rilevamento delle competenze di tecnologia informatica presso enti pubblici e aziende speciali della Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige.

Sono state invitate a partecipare al sondaggio circa 60 istituzioni. I risultati saranno disponibili all'inizio del 2011.

3. Settore Tecnologia/Innovazione

3.1 Messa in servizio del nuovo Data Center

Informatica Alto Adige S.p.A. dispone dal 2000 di un centro di calcolo situato al 9° piano della sede aziendale di Bolzano.

Le condizionalità più rigorose richieste dal legislatore in materia di tecnologia di sicurezza e operativa, la carenza di spazi registrata e la necessità di un centro supplementare per la Ripartizione Informatica hanno reso necessario un riorientamento dei componenti infrastrutturali. Sussiste inoltre la possibilità di attivazione di un centro di calcolo comunitario per gli enti pubblici.

Nell'autunno 2005 si è perciò deciso di acquistare il 1° piano della sede aziendale sita in Via Siemens 29 di Bolzano. La gara d'appalto per la progettazione del nuovo centro di calcolo si è svolta nel dicembre 2005. Nel 2008 è stata ultimata la progettazione e si sono conclusi anche gli accordi per il co-utilizzo del nuovo Data Center da parte dell'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige e del Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano. Nel 2009/2010 è avvenuta la realizzazione dell'infrastruttura.

La consegna agli azionisti è avvenuta il 27.12.2010.

3.2 ITIL – Asset Management

Per la fornitura di servizi informatici alla clientela e internamente al SIAG vengono predisposte e gestite infrastrutture informatiche complete, composte da una miriade di elementi (cosiddetti "Assets"), nei settori Sistemi di Reti e Server, Software di sistema e applicativi, con i necessari servizi di supporto esterni e interni.

Nel 2010 è stato potenziato un "Repository" centrale, aggiornabile in modo dinamico, per tutti i componenti hardware rilevanti per l'assistenza e sono state attivate interfacce al sistema di gestione dell'assistenza.

Il progetto fa parte della nostra strategia ITIL ed è mirato a una gestione efficiente e standardizzata dei componenti infrastrutturali.

3.3 "Carta provinciale dei servizi" – Gestione smart-card

Alla fine del 2010 agli abitanti dell'Alto Adige sono state distribuite nuove tessere sanitarie. Si tratta di "smart card", dotate di un microchip e utilizzabili in futuro come carta unica (la cosiddetta "carta provinciale dei servizi") per l'evasione di servizi digitali.

L'impiego della carta provinciale dei servizi per servizi on-line prevede un'ideale gestione delle relative fasi del ciclo di vita (attivazione/abilitazione, manutenzione, disattivazione) da parte dei rispettivi attori. Come soluzione di sistema per il supporto informatico e lo svolgimento dei processi alla base è stato utilizzato il prodotto software "Card Management System" dell'azienda INSIEL.

L'introduzione di questa soluzione e la gestione tecnica si sono svolte nel 4° trimestre 2010. L'impiego produttivo è previsto per il marzo 2011.

3.4 "Carta provinciale dei servizi" – Call-center

Alla fine del 2010 agli abitanti dell'Alto Adige sono state distribuite nuove tessere sanitarie. Si tratta di "smart card", dotate di un microchip e utilizzabili in futuro come carta unica (la cosiddetta "carta provinciale dei servizi") per l'evasione di servizi digitali.

In questo contesto è stato attivato un servizio informativo sotto forma di Call-center. Mentre il servizio informativo in una prima fase si occuperà prevalentemente della fornitura di risposte a domande in merito alla tessera sanitaria, il fulcro del servizio consisterà in futuro nell'esecuzione di richieste di servizi on-line, che a partire dall'inizio del 2011 saranno resi accessibili tramite la carta provinciale dei servizi.

Il servizio Call-center è entrato in funzione dal dicembre 2010.

3.5 Introduzione produttiva di un generatore di report ODF

Su incarico del Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano, nel 2009 è stato elaborato un progetto pilota per la generazione di rapporti in base al formato di documenti ODF (Open Document Format) standardizzato a norma ISO.

L'anno precedente il progetto pilota per un impiego produttivo è stato ampliato e messo in funzione per il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano.

La soluzione viene concretamente utilizzata in connessione alla gestione della documentazione infermieristica presso le case di riposo dell'Alto Adige.

3.6 Archiviazione digitale sostitutiva ("conservazione sostitutiva")

Nel 2010 è stata lanciata un'iniziativa per l'introduzione a livello multi-ente dell'archiviazione digitale sostitutiva ("conservazione sostitutiva").

Sono state concretamente realizzate varie presentazioni per i nostri azionisti ed è stata eseguita una valutazione di possibili prodotti/fornitori. Dopo la decisione di utilizzo di un prodotto acquistabile nel contesto del "riuso, l'implementazione del progetto avverrà nel 2011.

4. eGovernment e Rete Civica dell'Alto Adige

4.1 Servizi di eGovernment

Per servizi di eGovernment si intendono le applicazioni web tramite le quali il cittadino o un intermediario professionale (consulenti del lavoro, patronati e simili) inoltra on-line la propria domanda alla Pubblica Amministrazione. Ad esempio domande on-line, concorsi pubblici, dichiarazioni on-line e molto altro ancora.

Nel 2010 sono stati effettuati alcuni importanti interventi riorganizzativi su componenti di base dell'eGovernment-Frontoffice e l'integrazione della Rete Civica dell'Alto Adige ed è stata sviluppata una gamma di servizi.

Portale unitario del cittadino

Nell'eGovernment-Frontoffice sono nati nel corso del tempo vari portali verticali del cittadino in funzione delle diverse esigenze della clientela. I portali verticali si rivolgono solo a un gruppo limitato di utenti. Per questo è stata avviata la messa a punto di un **portale unitario del cittadino**, che sostituisca i portali precedenti e raggruppi tutti i contenuti in un'unica area

personale. Tramite cosiddetti servizi di notifica, in quest'area personalizzata è possibile rendere noti eventi rilevanti provenienti dal Back-Office.

Gestione degli identificativi (ID-Management)

L'attuale soluzione ID-Management Alto Adige rappresenta una soluzione provvisoria per la gestione degli account utente delle persone fisiche. Tale soluzione è stata messa a punto sulla base delle prescrizioni dell'Amministrazione provinciale e del Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano.

Nel 2010 sono stati eseguiti interventi per lo sviluppo di una soluzione unitaria centrale di gestione degli identificativi. Il cittadino è in grado di raggiungere tutti i servizi di eGovernment tramite una connessione centrale. Altri sistemi di gestione degli identificativi già esistenti dovranno essere sostituiti da tale soluzione. La nuova soluzione di gestione degli identificativi supporterà in particolare anche la carta provinciale dei servizi.

Servizi on-line per i Comuni

Per i Comuni, oltre alla manutenzione dei servizi on-line del nuovo portale del cittadino e ai servizi di notifica, è stata messa a punto una gamma di moduli on-line.

Domande di borse di studio – nuova versione

La domanda di borse di studio è stata aggiornata per rispondere ai requisiti del bando per l'anno accademico 2010/2011. Gli studenti possono ora fare domanda di borsa di studio on-line e seguire lo stato di elaborazione della propria domanda nel proprio portale personale.

Rilevamento dei dati relativi agli incarichi pubblici per interventi edili, servizi e forniture

Per gli enti aggiudicanti è stato sviluppato un sistema software che consente un rilevamento sistematico dei dati relativi agli incarichi pubblici. Contemporaneamente l'ASTAT, tramite il medesimo sistema, può eseguire il monitoraggio del conferimento dell'incarico e dei lavori. Per la trasmissione dei dati al Centro di osservazione centrale di Roma sono state redatte specifiche procedure di trasferimento.

Sistema di elaborazione dati per la gestione della dichiarazione unificata del reddito e del patrimonio

Nel corso del secondo semestre, insieme al personale della Ripartizione Politiche sociali, sono stati elaborati i processi operativi per il rilevamento della dichiarazione unificata del reddito e del patrimonio in conformità al decreto del Presidente della Provincia dell'11 gennaio 2011, n. 2. In base ai processi aziendali ridefiniti è stata redatta l'analisi tecnica per un software, nonché l'integrazione di sistemi esterni. Il rilevamento dei dati inizierà nel 2011.

Bandi pubblici

Per l'Astat è stato ulteriormente potenziato il sistema di gestione dei concorsi pubblici e per l'osservazione dei lavori pubblici. Oltre alla manutenzione, sono state eseguite alcune importanti analisi in vista di ulteriori sviluppi.

Alcuni indicatori fino all'anno 2010:

Indicatore	2010	2009	2008	2007
Enti aggiudicanti - numero	364	351	337	317
Enti aggiudicanti - numero di utenti	915	868	850	830
Imprese partecipanti - numero	11.324	8.846	7.000	5.900

Imprese partecipanti - numero di utenti	11.531	9.010	7.100	5.900
Lavori pubblici gestiti	16.622	14.772	14.002	12.374
Concorsi pubblicati con 1127 aggiudicazioni	1.545	1.395	1.076	834
Aggiudicazioni assegnate	1.127	890	691	484
Incarichi monitorati	3.893	3.625	3.361	3.031
Intermediazioni di enti aggiudicanti al centro di osservazione	27.835	27.344	23.771	19.876

Tabella 15: Prospetto delle domande e delle transazioni

La seguente tabella relativa ai servizi di eGovernment indica quante transazioni on-line sono state evase nel 2010 per i servizi più importanti.

Settore	Tipo di transazioni	Numero di movimenti			
		2010	2009	2008	2007
Assegni di sostegno e formazione	Domande di borse di studio	5.309	4.650	5.276	5.014
	Domande di prestiti d'onore per studenti	791	794	936	849
	Domande di premi per studenti	48	48	28	34
Politiche sociali	Domande di assegno familiare (possibile anche l'interrogazione della posizione)	26.252	26.649	30.095	24.593
	Domande di contributo finanziario assicurazione di rendita agricoltori	5.456	5.070	5.122	5.092
Artigianato	Domande di sussidi d'investimento (progetto pilota)	3	2	47	52
Lavoro	Notifiche di assunzione e cessazione dei rapporti di lavoro trasmesse	286.742	276.111	211.535	171.163.
Comuni	Domande di finanziamento associazioni, edilizia abitativa agevolata	172	31	20	133
	Domande di licenze	10	0	15	0
	Domande di assegnazione di terreni agevolati	78	98	78	81
	COSAP	154			
	Altre domande	6			
Trasporti funicolari	Rilevamenti	39	31	0	0
Presidio	Sussidi d'investimento alle associazioni	57			
Totale	Varie tipologie di transazione	325.117	312.642	253.152	207.011

Tabella 16: eGovernment - prospetto delle transazioni/delle domande nel 2010

4.2 La Rete Civica dell'Alto Adige e la Provincia autonoma di Bolzano

Nel grafico qui di seguito riportato è raffigurato l'andamento del numero di visitatori della Rete Civica dell'Alto Adige negli ultimi anni. Il numero di visitatori è salito da 1.140.000 nel 1999 a 31.242.684 nel 2010 (2009: 28.383.957):

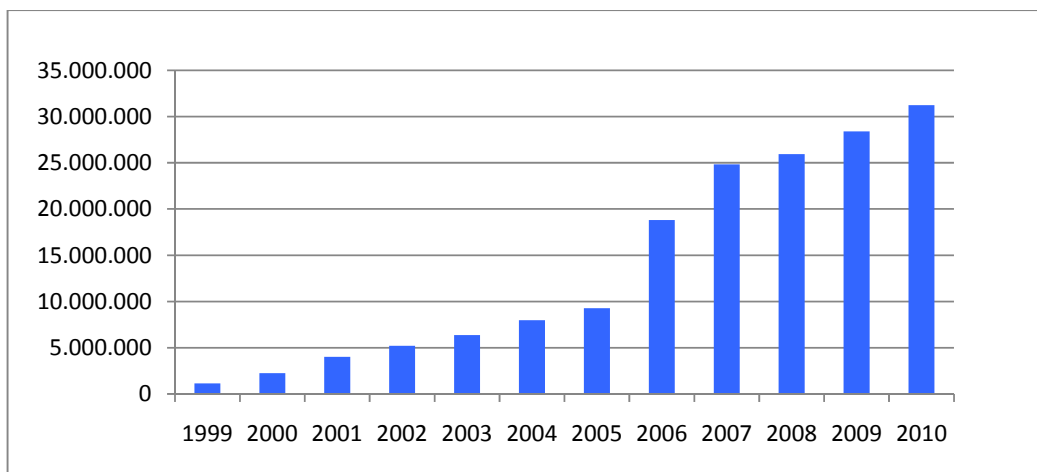


Figura 10: Numero di visite negli ultimi 11 anni

PROGETTI

Qui di seguito sono riportati i principali progetti realizzati nel 2010:

Nuova Rete Civica dell'Alto Adige

Nel 2010 è stata pubblicata la nuova Rete Civica dell'Alto Adige. È stato apportato un radicale rinnovamento a tutti gli aspetti del sito web. La nuova Rete Civica dell'Alto Adige ha sottolineato la propria immagine multi-istituzionale.

Nuova veste grafica:

La Rete Civica dell'Alto Adige appare in un nuovo layout, che è stato curato autonomamente da Informatica Alto Adige. Le Tre cime di Lavarredo fanno tuttora parte del logo della Rete Civica, ma sono state particolarmente semplificate a livello grafico per essere utilizzate anche per altri scopi pubblicitari.

Integrazione del catalogo dei servizi:

L'intero contenuto del catalogo dei servizi è stato integrato nella nuova Rete Civica.

Classificazione dei servizi e utilizzo del thesaurus

Tutti i servizi sono stati classificati negli anni precedenti tramite voci del thesaurus. Con l'ausilio del thesaurus i servizi possono essere trovati nella classificazione anche tramite i sinonimi utilizzati.

Nuove possibilità di interrogazione

Il cittadino dispone ora di varie possibilità di interrogazione per servizi, moduli e istituzioni. Ora è possibile cercare informazioni grazie a:

- a) un nuovo motore di ricerca interno efficiente, che riconosce le varie tipologie di informazioni dei dati presenti nella Rete Civica.

- b) una navigazione a faccette, che aiuta l'utente a limitare progressivamente la ricerca nel numero di eventi, fino a ottenere il risultato desiderato.
- c) una navigazione dalla A alla Z. Grazie a questo semplice schema d'impostazione, che tutti conoscono dai tempi della scuola, viene facilitata per l'utente la ricerca di servizi, moduli e istituzioni.

Migrazione dei servizi interattivi preesistenti nella nuova veste grafica

I servizi già esistenti nella vecchia Rete Civica, ad esempio l'interrogazione di collaboratori esterni o la presentazione di interventi di pianificazione urbanistica, sono stati integrati nel nuovo layout e nella nuova struttura del sito web.

Pubblicazione di tutte le notizie dei Comuni e di altri enti pubblici

La nuova Rete Civica consente all'utente di accedere a tutte le notizie dell'Amministrazione pubblica locale. Tramite un aggregatore di feed RSS, all'interno di una determinata area della Rete Civica vengono visualizzati i titoli e i sottotitoli delle ultime notizie. Le notizie complete sono invece disponibili sul sito web dell'istituzione.

Integrazione della Rete Civica in RedDot-CMS

La nuova Rete Civica è stata integrata in RedDot-CMS per facilitare il lavoro redazionale sulle pagine web.

Elezioni comunali 2010

Dal 16 al 30 maggio 2010 si sono tenute in Alto Adige le elezioni comunali. Informatica Alto Adige è stata incaricata dalla regione Trentino-Alto Adige a curare la raccolta e la pubblicazione dei dati dei 111 Comuni coinvolti. L'esecuzione dei lavori si è svolta senza problemi.

Ogni Comune ha acquisito i dati relativi all'affluenza alle urne, ai voti espressi per i candidati di lista e ai voti preferenziali per il sindaco e le giunte comunali. Al termine dello spoglio delle votazioni sono stati resi noti i nomi del nuovo sindaco e dei membri della giunta comunale del Comune in questione.

Il 16 maggio gli esiti delle elezioni sono stati interrogati per ben 102.403 volte e sono state visualizzate fino a 5.957.898 pagine web.

Nuovi siti web provinciali

Anche nel 2010 si è lavorato alla ristrutturazione delle homepage delle Ripartizioni provinciali ed è stato al tempo stesso introdotto il sistema redazionale RedDot. Nel 2010 è stato realizzato un nuovo layout per le seguenti Ripartizioni provinciali: tutela dei beni culturali, protezione civile, musei, mobilità, slavine e meteo.

Sono inoltre stati pubblicati i siti web ladini della Segreteria per l'esame di bilinguismo.

In totale, 33 Ripartizioni hanno concluso la ristrutturazione, mentre le rimanenti Ripartizioni hanno proseguito l'inserimento dei nuovi contenuti.

Formazione politica

In collaborazione con le Ripartizioni 14 e 15 è stato avviato un progetto di "Formazione politica". Le Ripartizioni coinvolte, grazie al sito web, possono gestire autonomamente i contenuti e candidarsi a varie iniziative.

Carta provinciale dei servizi

Prima della distribuzione della nuova carta provinciale dei servizi, il sito web appositamente creato è stato integrato nel nuovo layout della Rete Civica. Qui l'utente può trovare utili informazioni relative all'offerta della carta provinciale dei servizi e soluzioni a eventuali problemi di distribuzione della stessa. Questo sito web rappresenta un ausilio di orientamento per tutte le attività connesse alla carta provinciale dei servizi.

Riforma scolastica delle scuole superiori

Questo sito web funge da importante canale di comunicazione per i giovani. La Ripartizione 40 ha deciso, insieme a Informatica Alto Adige, di creare un sito web che trasmetta informazioni a studenti e genitori riguardo alla riforma scolastica delle scuole superiori. Per la gestione dei contenuti è stato messo a disposizione il RedDot-CMS.

Landmaus

L'informatizzazione dell'intera Amministrazione provinciale ha compiuto grandi progressi. Gli utenti necessitano di supporto nelle proprie attività quotidiane. La Ripartizione 9 ha rielaborato l'intera offerta della rivista Landmaus e realizzato un portale in collaborazione con Informatica Alto Adige. Una comunicazione multicanale consente ai dipendenti provinciali di scaricare documenti, consultare domande frequenti e richiamare video di procedure d'aiuto ai problemi più diffusi.

Censimento dell'agricoltura

Nell'autunno 2010 si è tenuto il censimento dell'agricoltura. In collaborazione con l'Istituto provinciale di statistica, Informatica Alto Adige ha creato una pagina web contenente utili informazioni per tutte le aziende agricole e tutti gli addetti al rilevamento dei dati a livello provinciale.

e-Proc

Con l'introduzione del servizio e-Procurement è stata creata un'area all'interno del sito web e-Procurement, nella quale ASTAT può gestire una serie di informazioni supplementari riguardo all'e-Procurement.

Versione italiana delle scuole professionali italiane di agricoltura, silvicoltura ed economia domestica

Nel corso del 2010 è stata realizzata la versione italiana di tutte le scuole professionali di agricoltura, silvicoltura ed economia domestica.

4.3 Ulteriori progetti web

Oltre ai progetti con l'Amministrazione provinciale sono stati realizzati anche progetti con altre istituzioni.

Difesa civica

La Difesa civica dispone dal 2010 di un nuovo sito web, realizzato da Informatica Alto Adige con il sistema redazionale RedDot. Il sito web consente agli utenti di inviare un reclamo e di consultare i principali casi trattati dalla Difesa civica.

Comitato provinciale per le comunicazioni

Nel 2010 il sito web del Comitato provinciale per le comunicazioni è stato interamente rinnovato. L'offerta informativa è stata inoltre ampliata. L'intera gestione del sito web si svolge autonomamente con l'ausilio del RedDot-CMS.

Nuova veste grafica per il sito del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano

Il sito web del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano è stato adeguato al nuovo corporate design.

Comune di Sarentino

Nel 2010 è stato messo on-line il nuovo sito web del Comune di Sarentino. Il cittadino ha accesso all'intera struttura interna comunale, ai servizi comunali offerti e alla modulistica. Insieme al Comune viene inoltre presentato l'intero comprensorio comunale.

Innovazione

Siti di servizi meteo ottimizzati per iPhone e Android

Insieme alla pubblicazione del nuovo sito web del servizio meteo è stata realizzata una versione ottimizzata del sito web per apparecchi mobili, quali iPhone e Android. Durante la fase di realizzazione sono stati compiuti i primi passi in direzione HTML 5 e CSS 3.

Manutenzione

Aggiornamenti, promozioni pubblicitarie e lavoro redazionale

Contemporaneamente all'implementazione dei vari siti web delle Ripartizioni è stato eseguito l'aggiornamento di alcune aree dei siti provinciali.

A tale riguardo non bisogna dimenticare il lavoro redazionale, il cui scopo principale è mettere a disposizione utili informazioni al cittadino. In primo piano vi sono stati in particolare l'aggiornamento della homepage della Rete Civica e i contenuti delle pagine tematiche.

Nel corso del 2010 la presenza fieristica è stata di notevole importanza. Presso lo stand è stata presentata la nuova Rete Civica e sono state fornite le prime informazioni riguardo alla tessera sanitaria/carta provinciale dei servizi. A scopi pubblicitari è stato inoltre organizzato un gioco a premi, al quale hanno partecipato circa 2.600 visitatori.

Sistema redazionale RedDot

Anche nel 2010 sono proseguiti i lavori di standardizzazione dei processi e dei moduli per la realizzazione di una pagina web, con l'obiettivo di offrire al cliente i migliori prezzi possibili e di fornire uno strumento che consenta la gestione autonoma dei contenuti.

Nel corso della realizzazione dei principali progetti è stata introdotta un'importante novità, ossia l'utilizzo della tecnica di assistenza web per integrare in modo migliore le informazioni di natura non redazionale, che vengono gestite mediante database.

Gruppo di comunicazione della carta provinciale dei servizi

Dall'autunno 2010 anche Informatica Alto Adige è attiva nel gruppo di comunicazione della carta provinciale dei servizi. Un incaricato interno si occupa degli incarichi assegnati dal

gruppo di comunicazione, partecipa a tutte le riunioni e si occupa del supporto e della consulenza all'interno del gruppo.

5. Software: analisi, sviluppo e assistenza

Lo sviluppo di software per il supporto all'evasione di processi operativi individuali a gestione interna fa parte delle nostre competenze chiave, oltre allo sviluppo di servizi di eGovernment e software redazionali.

Nel corso degli ultimi anni il portafoglio di software sviluppati da Informatica Alto Adige S.p.A. è nettamente cresciuto. Attualmente contiamo già più di 150 soluzioni software di piccola o grande entità, realizzate, a seconda delle esigenze, anche con diverse tecnologie.

Tra i nuovi sviluppi più importanti nel settore dei software rientrano le soluzioni software introdotte nel 2010 nel settore eGovernment e nel settore Libro fondiario e Catasto.

Qui di seguito sono documentati gli andamenti nei vari settori.

5.1 Applicazioni per la gestione interna

Gestione della sicurezza sul posto di lavoro

L'applicazione informatica per la garanzia della sicurezza dei posti di lavoro dei dipendenti provinciali comprendeva un supporto per la verifica di 500 posti di lavoro, la gestione di 1300 visite mediche di medicina del lavoro, la creazione automatica di 100 rapporti di sicurezza (prescritti dalla legge), l'iscrizione di 60 dipendenti alle iniziative di formazione professionale Copernicus e la redazione di varie statistiche per il monitoraggio e la pianificazione degli interventi. La gestione automatica delle visite mediche riguarda tutti i dipendenti pubblici con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per i quali è prescritto un controllo presso il servizio di medicina del lavoro.

Il software è stato rielaborato dal punto di vista tecnologico per migliorarne la gestione da parte dell'utente. Inoltre, la funzione di generazione di rapporti di sicurezza è stata ottimizzata.

Software per il miglioramento della sicurezza sul lavoro (rischio/ChPro)

Questo software consente la gestione dei provvedimenti per la tutela dei lavoratori dai rischi per la salute e la sicurezza che possono sussistere sul posto di lavoro a causa di prodotti chimici (Decreto legislativo 2002/25). Nel 2010 il software è stato perfezionato, soprattutto per quanto concerne la redazione di rapporti, ed è stato fornito supporto per gli utenti.

Gestione di progetti Interreg IV-A

Riguardo all'iniziativa INTERREG IV, l'Unione Europea finanzia vari progetti di cooperazione a livello internazionale, sovraregionale e interregionale della Provincia autonoma di Bolzano, dell'Austria e di varie Province italiane (Udine, Treviso, Vicenza, Trento, Pordenone, Gorizia, Belluno), dell'Engadina e della Repubblica Slovena. Il software per la gestione di questi progetti è stato realizzato nel 2008 e reso operativo con circa 200 utenti. Nel 2010 sono stati realizzati ampliamenti del software. Sono stati trasmessi altri 40 incarichi di progetto e lo svolgimento dei progetti già approvati è stato evaso tramite il software (calcolo dei costi di progetto, monitoraggio del progetto, rapporti di stato di avanzamento del progetto ecc.).

5.2 Area mercato del lavoro

Tecnologia di sistema

SISAM – Sistema di auto-informazione per il collocamento al lavoro

Nell'ambito dell'attuazione del progetto promosso dall'UE "Sistema di auto-informazione SISAM per l'intermediazione del lavoro", vengono gestiti gli Infopoint e il software InfoPoint di Informatica Alto Adige S.p.A. presso gli uffici del lavoro, i Comuni, l'Amministrazione provinciale e altri uffici accessibili al pubblico.

Notifiche di assunzione e cessazione dei rapporti di lavoro (Pronotel2)

Già a partire dal 2002 era possibile per le aziende e le istituzioni interessate adempiere all'obbligo di notifica delle assunzioni e cessazioni dei rapporti di lavoro tramite e-mail firmate. L'applicazione necessaria si chiamava Pronotel 1. Dal 1.12.2008 in poi tutte le assunzioni e le cessazioni dei rapporti di lavoro devono essere obbligatoriamente denunciate tramite il sistema basato sul web ProNotel 2. In collaborazione con Informatica Alto Adige S.p.A, con la Ripartizione Informatica e con l'Ufficio Osservazione mercato del lavoro, tale sistema è stato sviluppato, in base alle prescrizioni dello Stato, come applicazione web (Pronotel2) per la notifica on-line all'Ufficio Osservazione mercato del lavoro. L'obbligo di notifica viene espletato tramite un solo inserimento in questa applicazione sia nei confronti dell'Amministrazione provinciale (Ripartizione Lavoro) che nei confronti degli istituti assicurativi quali NISF/INPS o INAIL e le autorità di polizia.

Le notifiche devono essere effettuate tempestivamente entro breve termine e possono essere trasmesse in due modalità:

- Compilazione diretta di un modulo on-line oppure
- Upload di uno o più file XML compressi.

Questo secondo metodo è interessante soprattutto per le agenzie di collocamento o le grandi aziende, dato che i dati provenienti dai propri programmi EDP possono essere riprodotti senza ulteriore inserimento manuale.

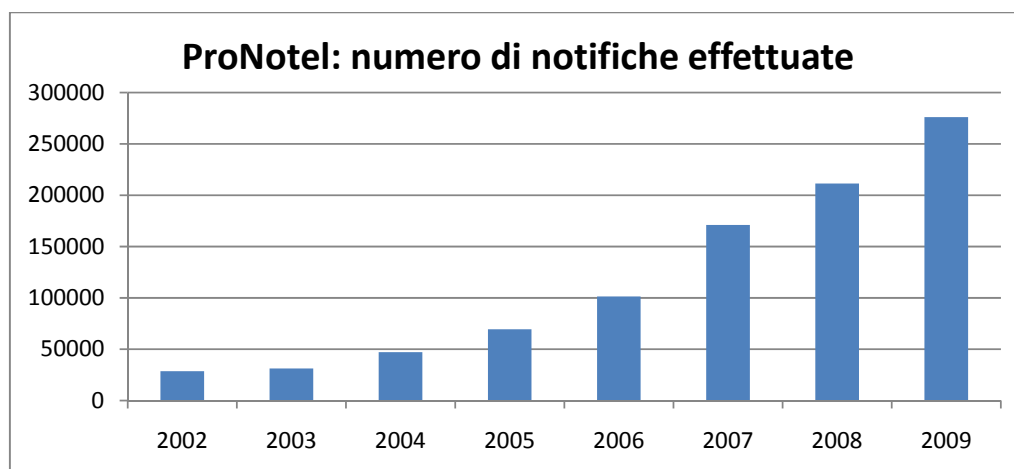


Figura 11: Prospetto dell'utilizzo del servizio ProNotel

Dal 2002 alla fine del 2009 sono state evase 936.530 notifiche di assunzione e di cessazione di rapporti di lavoro, di cui 273.111 solo nel 2009. Il servizio è pertanto uno dei servizi di eGovernment più utilizzati. Nel 2009 è stato ulteriormente migliorato e adattato inoltre ai nuovi requisiti normativi.

5.3 Libro fondiario e Catasto

Informatica Alto Adige S.p.A. fornisce l'assistenza di tecnologia di sistema per il Libro fondiario e il Catasto ed esegue, insieme a Informatica Trentina, alcuni importanti nuovi sviluppi.

Supporta gli utenti altoatesini nel lavoro quotidiano ed esegue la manutenzione dei programmi applicativi. Oltre alla manutenzione ordinaria del software, tale attività viene costantemente adeguata ai nuovi requisiti.

Software

Libro fondiario

Nel corso del 2010 si è concluso il caricamento di 4 Comuni catastali in totale e i dati hanno potuto essere acquisiti nel database gestionale. Nel frattempo gli uffici del Libro fondiario di Bressanone, Brunico, Monguelfo, Silandro, Vipiteno e Chiusa sono stati completamente informatizzati.

Sono proseguiti gli sviluppi nel settore delle planimetrie digitali e il software è stato messo on-line. Il controllo (collaudo) dei piani di suddivisione abitativa scansionati viene eseguito da Informatica Alto Adige.

Un importante nuovo sviluppo del 2010 consiste nella notifica dei decreti del Libro fondiario dotati di firma digitale e di timbro orario tramite PEC (posta elettronica certificata). Questa soluzione è interamente integrata nel sistema software gestionale Back-Office e consente una notevole riduzione dei costi rispetto alla tradizionale notifica tramite lettera raccomandata. In tal modo è inoltre possibile offrire un servizio migliore ai destinatari della notifica.

Oltre alle attività di progettazione, sono proseguite le attività del servizio clienti e di manutenzione del software.

Catasto fondiario

Nel corso del 2010 sono proseguite le attività del servizio clienti e di manutenzione del software. Il software del Catasto fondiario è stato adeguato e ampliato per la nuova versione integrata di Pregeo.

Catasto geometrico

Il software del catasto geometrico necessita di una sostanziale rielaborazione e di una migliore integrazione con il Catasto fondiario. Per questo è stata eseguita un'analisi completa dei requisiti della nuova soluzione ed è stato elaborato un nuovo progetto di tecnologia.

Nel corso del 2010 è iniziato il rilevamento delle zone vinicole storiche (Comuni di Caldaro, Appiano, Vadena) e i relativi dati sono stati trasmessi per una fase di test.

Per la nuova versione integrata di Pregeo, messa on-line nel 2010, sono stati acquisiti nel nuovo database Progeo tutti i dati storici dei piani di suddivisione di tutti gli uffici ed è stata fornita buona parte del supporto. Nel corso del 2010 sono proseguite le attività del servizio clienti e di manutenzione del software.

Catasto edilizio

Nel 2010 il software del Catasto edilizio è stato progressivamente migliorato ed è stato mantenuto il supporto alla clientela, nell'ambito del quale il crescente utilizzo dell'archivio telematico degli atti ha richiesto buona parte del supporto. I servizi, avviati già nel 2009, di

fornitura dei dati a enti esterni sono stati ampliati nel 2010 con nuovi formati (ad esempio XML).

Openkat

Nel corso del 2010 sono proseguite le attività del servizio clienti e di manutenzione del software. La gestione degli utenti (accesso all'ispettorato) è stata ampliata con l'introduzione di alcune funzioni.

Software per il monitoraggio di indicatori

Tramite questo software è possibile monitorare le attività degli Uffici Libro fondiario e Catasto con la relativa durata. È possibile aggregare indicatori a scenari in base a diversi criteri. Nel 2010 questo software è stato adattato alle esigenze della clientela e ampliato.

Trasmissione telematica degli atti

Tramite il software di controllo (firma digitale, congruità dei dati ecc.) degli atti digitali in ingresso del Libro fondiario e del Catasto, sono stati trasmessi agli uffici pubblici da parte di tecnici e notai 12.000 atti elettronici (DOCFA).

Nel contesto della gestione digitale degli atti, nel 2010 è stata messa a punto una soluzione per la cancellazione delle ipoteche (ex legge 40/2007). Tale soluzione verrà introdotta nel corso del 2011. Tale soluzione consente alle banche di dare ordine di cancellazione ipotecaria, trasmettendo un file XML con firma digitale al sistema Back-Office del Libro fondiario tramite Openkat. Tale file XML viene generato mediante un'applicazione web messa a disposizione sul portale della Ripartizione 41.

Introduzione di una gestione elettronica dei documenti

Nel 2010 è stata intrapresa la soluzione prospettata nell'analisi eseguita nel 2009 per l'introduzione della gestione elettronica nel settore Libro fondiario e Catasto ed è già stato in parte realizzato il software per la digitalizzazione dei libri mastri e degli archivi di atti rappresentativi, delle planimetrie e degli schizzi in campo del Catasto fondiario (ScanManager) e per la conversione dei microfilm in cartelle digitali (MicrofilmManager). Questa attività di digitalizzazione è la premessa per una successiva classificazione del patrimonio storico e per la gestione elettronica nei sistemi Back-Office.

Servizi SOA

Nel corso del 2010 sono stati sviluppati i servizi web per l'interrogazione di dati del Libro fondiario e del Catasto. Tramite tali servizi i sistemi esterni possiedono un'interfaccia standard per l'accesso ai dati.

Portabilità tecnologica di Docfa e Docfa Notai e perfezionamento funzionale del Catasto edile

Sono state intraprese le attività per la migrazione tecnologica dei prodotti Docfa e Docfa Notai per poter offrire a tecnici e notai una nuova applicazione con funzionalità ampliate e una maggiore semplicità d'uso. Contemporaneamente è stata eseguita una riparazione del software del Catasto edile e del software per la trasmissione elettronica dei dati tramite Openkat, affinché tali software siano in grado di elaborare gli atti inviati mediante le nuove strutture XML.

Tecnologia di sistema

Per la Ripartizione Libro fondiario e Catasto (Rip. 41) nel 2010 è stata attuata una serie di provvedimenti per il miglioramento della disponibilità dei servizi.

In sostanza, è stata aumentata la capacità di memoria (a 6TB), sono state eseguite analisi per la replica di dati (per consentire un rapido accesso ai dati anche agli uffici più isolati) e il software del database/server è stato aggiornato a una nuova versione. Inoltre, sono state attuate ottimizzazioni del database (Raw Mode).

Nel 2010 sono inoltre state eseguite analisi e le prime installazioni di un nuovo sistema di backup (TSM).

È proseguita la gestione tecnica di tutti i componenti di sistema centrali presso il centro di calcolo della Rip. 41, acquisita da Informatica Alto Adige a partire dalla metà del 2008.

Tecnologia di sistema

Per la Ripartizione Libro fondiario e Catasto (Rip. 41) nel 2010 è stata attuata una serie di provvedimenti per il miglioramento della disponibilità dei servizi.

Concretamente, su incarico della Rip. 41, sono state eseguite la pianificazione, l'aggiudicazione, l'installazione e l'attivazione dei nuovi sistemi server per la gestione dei dati.

È proseguita la gestione tecnica di tutti i componenti di sistema centrali presso il centro di calcolo della Rip. 41, acquisita da Informatica Alto Adige a partire dalla metà del 2008.

5.4 Politiche sociali

Documentazione infermieristica e pianificazione infermieristica

Nel 2010 è stato introdotto il software per la documentazione infermieristica di case di riposo e centri di degenza in altri 8 istituti. Attualmente 29 strutture pianificano e documentano le proprie attività infermieristiche mediante questo software.

Informatica Alto Adige S.p.A. esegue la verifica del fabbisogno presso i dirigenti infermieristici e configura il software. Gli utenti di vari profili professionali vengono anche formati durante il lavoro in loco.

Amministrazione dei degenti e fatturazione

Il software per la fatturazione e la gestione dei degenti presso gli istituti stazionari e parzialmente stazionari per persone con invalidità o anziani è stato introdotto nel 2010 in altre 21 case di riposo. Il numero totale di case di riposo gestite è aumentato pertanto a un totale di 54 strutture.

Informatica Alto Adige S.p.A. esegue la verifica del fabbisogno presso il personale amministrativo e configura il software. Gli utenti vengono anche formati durante il lavoro in loco.

Assistenza socio-pedagogica di base

Il software per la gestione del servizio socio-pedagogico è stato ampliato con la funzione di gestione dell'affidamento familiare. Questa nuova funzione consente una migliore concentrazione del servizio che amministra le persone previste per l'affidamento e dei servizi che verificano l'idoneità delle famiglie di affido. Nel quarto trimestre 2010 questa funzione software è stata introdotta nei distretti della Comunità comprensoriale del Burgraviato.

Pianificazione dei percorsi e acquisizione mobile delle prestazioni di assistenza domiciliare

Il software per la pianificazione dei percorsi del servizio di assistenza domiciliare è stato introdotto in tutto l'Alto Adige in cinque distretti. Tale software consente l'amministrazione del fabbisogno e la pianificazione dell'assistenza nel settore dell'assistenza domiciliare. In uno dei cinque distretti è stato avviato con alcuni collaboratori un progetto pilota per l'acquisizione mobile delle prestazioni assistenziali. In tal modo vengono accelerate le procedure di acquisizione dei dati.

Servizio clienti

A partire dai suddetti punti, Informatica Alto Adige S.p.A. analizza le esigenze della clientela e promuove l'ulteriore sviluppo del software tramite nuove soluzioni e l'adeguamento delle funzionalità presenti.

Vengono inoltre offerti assistenza in loco e servizio clienti telefonico per oltre 2400 dipendenti nel settore sociale per le seguenti soluzioni software:

- Assistenza sociale finanziaria
- Assistenza domiciliare
- Assistenza socio-pedagogica di base
- Gestione di assistiti e fatturazione presso strutture stazionarie e semi-stazionarie per anziani e disabili
- Pianificazione ed esecuzione di prestazioni di servizio in case di riposo e istituti di cura.

Nel corso del 2010 sono state gestite circa 3000 richieste di servizio clienti tramite il sistema Trouble-Ticket. Tale sistema consente la consultazione per lo svolgimento delle singole richieste e fornisce un prospetto cronologico delle richieste del servizio clienti.

5.5 Sanità

Rete e tecnologia di sistema

SIS-ACCESS – Collegamento di medici di base, farmacie e pediatri all'Intranet Sanità

Nel 2004 è stato elaborato e presentato al Ministero per la tecnologia e l'innovazione il progetto infrastrutturale "SIS-ACCESS" su incarico della Ripartizione provinciale Informatica. Il progetto è stato autorizzato dal Ministero e ha ottenuto un finanziamento parziale. Nel 2007 è proseguita l'attuazione delle fasi di progetto.

Il progetto "SIS-Access" è il progetto infrastrutturale per il collegamento dei medici di base, delle farmacie e dei pediatri alla rete sanitaria SIS-Net (Intranet - Sanità). Il progetto esecutivo è stato assunto su incarico della Ripartizione Sanità.

All'inizio del 2008 è iniziato il collegamento di medici di base, farmacie e pediatri alla rete centrale di sanità. Nel 2009 si sono concluse tutte le attivazioni eseguite a livello tecnico e organizzativo. Il gruppo di farmacie è stato ora rimosso dal progetto e i relativi collegamenti SIS-ACCESS sono stati disattivati.

Oltre all'assistenza tecnica dell'infrastruttura di sistema centrale, le attivazioni SIS-ACCESS sono proseguite presso medici generici e pediatri. In totale sono stati collegati a SIS-ACCESS 150 ambulatori con circa 180 medici.

Progetto pilota "Medicina in rete"

Dall'ottobre 2009 viene eseguito un progetto pilota di "Medicina in rete" con tre ambulatori medici partecipanti nel Comprensorio sanitario di Bressanone. Grazie a questo progetto, in futuro i medici di base potranno accedere per via telematica ai dati dei referti medici.

Nel 2010, a conclusione del progetto pilota, è stata stabilita dalla Rip. 23 l'introduzione del servizio a livello provinciale.

Inoltre è stato attivato l'accesso ai servizi "TaoNet" e "IKIS" per 66 medici di base.

Azienda per i servizi sociali di Bolzano: Servizi ASP

Dal 2005 Informatica Alto Adige S.p.A. provvede a tutti gli uffici esterni dell'Azienda per i servizi sociali di Bolzano ASP e per i servizi di rete. Il servizio è proseguito anche nel 2010.

Sanità - CUP – Supporto/assistenza per il Comprensorio sanitario di Bolzano

Per il Comprensorio sanitario di Bolzano sono stati gestiti i sistemi server per il servizio centrale di prenotazione (CUP – Centro unico di prenotazione) ed è stato fornito supporto agli utenti finali.

Inoltre, Informatica Alto Adige S.p.A. fornisce da anni consulenza tecnica al Comprensorio sanitario di Bolzano per la rete interna all'ospedale ed esegue l'amministrazione tecnica delle apparecchiature di rete centrali.

SIS-INet – Intranet Sanità - Ammodernamento

È proseguita l'assistenza tecnica dell'infrastruttura di rete a banda larga per il collegamento in rete a livello provinciale degli ospedali e della rispettiva amministrazione ospedaliera.

Software

Anagrafe degli assistibili per il settore sanitario

Questo database viene sincronizzato quotidianamente con i dati anagrafici dell'Azienda sanitaria e serve da base di riferimento per tutte le elaborazioni di dati nel settore sanitario.

Data-Warehouse centrale (DWH)

Ci occupiamo dello sviluppo, della manutenzione e della gestione di vari registri specializzati ai fini del controllo della qualità, nonché per valutazioni contabili, statistiche ed epidemiologiche. Ai registri sono connessi i relativi flussi di dati ai Comprensori sanitari e alle cliniche private, nonché al Ministero della sanità. Per la valutazione dei dati è stata messa a punto una gamma di report. Anche nel 2010 è stata redatta una serie di nuovi report e sono stati adeguati i registri presenti e creati nuovi registri.

Tali registri comprendono i seguenti:

- Registro delle schede di dimissione ospedaliera (KEB),
- Registro delle prestazioni specialistiche ambulatoriali (SPA),
- Registro delle prestazioni di ostetricia (CEDAP),
- Registro dei farmaci (FARM) (circa 40 nuovi report)
- Registro dei casi di diabete (DIAB) (circa 40 nuovi report)
- Registro delle protesi d'anca (RPA) (circa 40 nuovi report)
- Registro delle malattie rare (MR)
- Registro degli inviti agli esami di prevenzione
- Registro dei tumori
- Patient File (cartella clinica del paziente)

Per una gestione più efficiente e trasparente della relazione sanitaria annuale, sono stati adeguati altri 150 report di valutazione e pubblicati sul sito web del Centro di Osservazione Epidemiologico della Ripartizione Sanità. È inoltre stato creato un servizio di upload automatico per la pubblicazione più efficiente nel portale internet.

Nel campo della "mappatura della domanda sanitaria" sono stati integrati i dati di sanità. L'obiettivo è il rilevamento a livello territoriale del fabbisogno di prestazioni sanitarie.

Igiene

Il sistema gestisce i dati per l'inizio dell'attività d'impresa nel settore alimentare e i controlli degli ispettori da parte dell'Azienda sanitaria. Parte di questi dati viene anche trasmessa alla Ripartizione provinciale Sanità e al Ministero della sanità.

Mobilità

Dal 2007 Informatica Alto Adige S.p.A. gestisce i flussi informatici della mobilità dei malati. Ciò riguarda il trattamento di pazienti all'esterno dell'istituto ospedaliero competente. I dati vengono utilizzati per i calcoli sovraregionali delle prestazioni sanitarie. L'applicazione viene adeguata annualmente ai nuovi requisiti del Ministero della Sanità (struttura dei dati e controllo).

Gestione della distribuzione dei blocchi ricette

Informatica Alto Adige S.p.A. gestisce una soluzione per la gestione dei blocchi di ricette ai medici. Questo software consente la distribuzione controllata e la registrazione di tutti i movimenti per controlli amministrativi e legislativi.

Ripartizione dei dati di base per il controllo farmacologico

Vengono quotidianamente forniti i dati necessari per l'azienda INSIEL, che opera per l'Azienda sanitaria. Qui le ricette conteggiate vengono collegate e a scadenza trimestrale tutti i movimenti dei farmaci vengono rispediti al Data-Warehouse della Sanità.

Gestione dei flussi di dati per l'emissione di farmaci

Informatica Alto Adige S.p.A. dispone di un software per il controllo dei dati distribuiti dall'Azienda sanitaria o dalle rispettive farmacie interne o direttamente tramite le farmacie generali.

Gestione del registro tariffario per prestazioni ambulatoriali

Informatica Alto Adige S.p.A. gestisce una soluzione per la gestione e l'aggiornamento del registro tariffario per prestazioni ambulatoriali. I dati vengono utilizzati per il controllo dei flussi di dati delle prestazioni ambulatoriali.

Trasmissione di informazioni al Ministero dell'economia (MEF)

Questo software di Informatica Alto Adige S.p.A. fornisce mensilmente un estratto dei dati ricavati dai vari registri al Ministero dell'economia, che effettua il monitoraggio delle spese per prestazioni specialistiche e farmaci. (Art. 50 L. 326/2003).

5.6 Settore Biblioteche

Valutazione del prodotto Web-OPAC

Attualmente per l'Online-WEB-OPAC per le biblioteche di lingua tedesca viene utilizzato il prodotto "Bibliotheca.Net" del produttore Bond. In considerazione del carente supporto e della limitata funzionalità/flessibilità, nel 2010 su incarico dell'Ufficio per la lettura è stata effettuata una valutazione di sistemi OPAC alternativi sulla base di soluzioni "open source".

Una decisione a favore o contro la sostituzione del WEB-OPAC attualmente in uso verrà presumibilmente presa nel corso del 2011.

Potenziamento del sistema di gestione bibliotecaria centralizzata “Aleph500”

Su incarico della Ripartizione provinciale 15, Cultura Italiana, è stato assistito il sistema di gestione bibliotecaria “Aleph500”, introdotto nel 2004. Grazie a questo sistema, per le biblioteche interessate, tutti i cataloghi di biblioteca, i dati dei lettori, le transazioni di prestito e le ricerche vengono ora gestiti tramite il sistema server centrale.

Nel 2010 è stato apportato un servizio di consulenza ed è proseguita l'assistenza tecnica dei sistemi bibliotecari centrali e delle biblioteche.

Servizi EDP per la biblioteca regionale italiana “Claudia Augusta”

Informatica Alto Adige S.p.A. fornisce servizi informatici alla Biblioteca provinciale italiana “Claudia Augusta” dal 2002. Su richiesta del cliente le postazioni PC sono state sostituite e aggiornate a livello di software. La soluzione chiosco “Infopoint” utilizzata da anni è stata integrata con funzioni specifiche.

Oltre alle postazioni PC, vengono gestiti a livello tecnologico i sistemi a chiosco per gli utenti e i sistemi server progettati in modo ridondante per l'azionamento di tutti i servizi informatici per uso interno ed esterno.

5.7 Cultura e formazione

Progetto e-learning “Copernicus”

Nel 2005 è stato introdotto il portale di e-learning “Copernicus” con l'obiettivo di impiego a livello provinciale sovra-organizzativo. Informatica Alto Adige S.p.A. è stata incaricata fin dall'inizio, in qualità di partner tecnologico, a provvedere alla consulenza tecnica e alla gestione della piattaforma.

Oltre all'introduzione della piattaforma di e-learning, da parte di Informatica Alto Adige S.p.A. è stata inoltre realizzata la relativa soluzione di portale e sono state elaborate le specifiche per lo sviluppo di nuove funzioni supplementari.

La piattaforma didattica è utilizzata da varie Ripartizioni dell'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige per l'attuazione di progetti di aggiornamento professionale. Tra tali ripartizioni rientrano la Rip. 38 – Mobilità, la Rip. 2 – Servizi centrali, la Rip. 19 – Lavoro.

Alla fine del 2010 sono stati rilevati circa 6.900 utenti registrati.

“I-CARUS” - Hosting di una soluzione per la gestione suddivisa di offerte di corsi

Su incarico della Rip. 21 è stata attivata una soluzione per la gestione di offerte di corsi. La soluzione di sistema serve nel complesso dieci istituzioni per l'acquisizione unitaria e la gestione delle offerte di corsi. Oltre che dalla Rip. 21, il sistema è utilizzato da altri plessi scolastici che offrono corsi di aggiornamento professionale.

Ogni istituzione disporrà di un ambiente applicativo isolato. Oltre ai collaboratori dei plessi scolastici è previsto anche un collegamento dei telelavoratori.

Per la realizzazione tecnica è stata data priorità agli elevati requisiti di tecnologia di sicurezza, dato che, oltre ai servizi definiti, anche dipendenti autorizzati utilizzano la piattaforma tramite telelavoro. Nel 2010 è proseguita l'assistenza tecnica di sistema del servizio.

Gestione di iniziative di perfezionamento professionale

Il software Athena è stato ampliato in base ai requisiti dei rappresentanti dell'Ufficio 14.3, Ripartizione 20 e Ripartizione 22 e delle organizzazioni di aggiornamento professionale. L'assistenza viene fornita tramite una hot-line telefonica.

Dopo oltre 10 anni di funzionamento della soluzione software, è stata presa in considerazione una migrazione totale (elaborazione tecnica e funzionale). In collaborazione con i clienti Athena è stata redatta un'analisi dei bisogni ed è stato eseguito un progetto preparatorio. Il contenuto del progetto consisteva in un prospetto dettagliato delle funzioni per una migliore valutazione delle spese di realizzazione. Il modello tecnico auspicato è stato assicurato ed è stato realizzato un modello esemplificativo per l'applicazione futura.

In collaborazione con l'Ufficio 14.2, l'attuale soluzione WebDB per la gestione delle manifestazioni del programma di ferie estivo è stata sostituita da una soluzione Redas e integrata da varie funzioni, quali gestione degli utenti, formattazione di testi ecc.

Gestione degli esami di bi- e trilinguismo

Il software è stato perfezionato e integrato da alcune funzioni.

Gestione museale

Questo software consente la gestione dei dati dei musei (indirizzi, orari di apertura, prezzi) e delle mostre (date, descrizioni). I dati vengono pubblicati nella Rete Civica. Il software è stato perfezionato ed è stato offerto il supporto per gli utenti.

Amministrazione del patrimonio di oggetti museali

Questo software consente di rendere accessibile al pubblico, in un catalogo centrale e tramite il web, la collezione centrale delle opere esposte presso i musei. Il software è stato acquistato dalla ditta "Adlib". Informatica Alto Adige S.p.A. configura il software, attualmente per 15 musei, e fornisce assistenza agli utenti.

6. Proposta del Consiglio di amministrazione

Gentile Azionista,

Il Consiglio di amministrazione propone di approvare lo stato patrimoniale nella forma presentata e di determinare l'utile di bilancio pari a € 464.390,09 come segue:

a riserva legale	€	23.219,50
a riserva straordinaria	€	92.878,02
a riporto utili	€	348.292,57
	€	<u>464.390,09</u>

Bolzano, 23 marzo 2011

Il Presidente del Consiglio di amministrazione
Dott. Eros Magnago

7. Indice grafici

Figura 1: andamento del fatturato e degli utili 2005-2010 (dati in milioni di euro).....	8
Figura 2: organico	8
Figura 3: numero medio di giorni di aggiornamento per dipendente.....	9
Figura 4: Prospetto della ripartizione degli attacchi in base ai livelli di pericolo	13
Figura 5: Intensità del traffico totale di e-mail "pulite" nel 2010.....	15
Figura 6: Intensità del traffico totale di virus nel 2010	15
Figura 7: Intensità del traffico totale di spam nel 2010.....	16
Figura 8: Spam nel confronto pluriennale 2006-2009	17
Figura 9: Prospetto dell'intensità del traffico di SMS nel 2010	18
Figura 10: Numero di visite negli ultimi 11 anni.....	28
Figura 11: Prospetto dell'utilizzo del servizio ProNotel.....	33

8. Indice tabelle

Tabella 1: soci e ripartizione del fatturato.....	3
Tabella 2: prospetto generale 2010/2009.....	4
Tabella 3: cause delle variazioni dell'attivo netto 2009/2010	5
Tabella 4: cash-flow in base ai fondi 2010/2009	6
Tabella 5: Indicatori finanziari 2010/2009.....	7
Tabella 6: componenti infrastrutturali informatici gestiti	10
Tabella 7: Prospetto dei database gestiti / Andamento degli utenti	11
Tabella 8: Database gestiti / Andamento della quantità di dati	11
Tabella 9: Prospetto della ripartizione dei modelli di attacco	12
Tabella 10: Spam, virus ed e-mail pulite	14
Tabella 11: volume giornaliero: spam, virus ed e-mail pulite 2010	14
Tabella 12: Utilizzo delle "leggi provinciali" nel confronto 2009/10	19
Tabella 13: Prospetto del volume del service-desk raggruppato per gruppi di prodotti	22
Tabella 14: Prospetto del rispetto dell'accordo SLA.....	22
Tabella 15: Prospetto delle domande e delle transazioni.....	27
Tabella 16: eGovernment - prospetto delle transazioni/delle domande nel 2010	27