

9 Informationstechnik Informatica

Die Abteilung Informationstechnik ist der strategische Partner der Landesverwaltung, welcher durch seine Dienste für einen Mehrwert der Leistungen der Kundenabteilungen beiträgt.

„Die Umsetzung der Anforderungen und die Berücksichtigung der Interessen unserer Kunden mittels der bereitgestellten informationstechnischen Lösungen ist für uns die wichtigste Aufgabe: Das oberste Ziel ist der Nutzen für unsere Kunden.“

(Leitbild der Abteilung)

La Ripartizione informatica è il partner strategico dell'Amministrazione provinciale e contribuisce tramite i suoi servizi a fornire un valore aggiunto per le prestazioni delle ripartizioni clienti.

"Il nostro compito principale è soddisfare le richieste dei nostri clienti tenendo conto delle loro esigenze tramite l'impiego delle soluzioni informatiche disponibili: il nostro obiettivo primario è offrire dei benefici ai nostri clienti."

(Linee guida della Ripartizione)

Zielsetzung

Die Informations- und Kommunikationstechnik ist ein wichtiges Instrument für die Südtiroler Landesverwaltung, um

- die **Bürgernähe** durch die Öffnung der Verwaltung über Netz und durch den Einsatz von Internettechnologie (eGovernment-Lösungen) auszubauen;
- die **Transparenz** der Entscheidungen sicherzustellen;
- die **rasche Abwicklung** der Verwaltungsverfahren durch deren Automatisierung und durch die Vernetzung der Arbeitsplätze zu unterstützen;
- die **Wirtschaftlichkeit** der Verwaltungstätigkeit durch den gezielten Einsatz der Informationstechnik und die Vereinheitlichung der Verfahren zu gewährleisten;
- die **Humanisierung der Arbeit** durch die Abwicklung der Routinearbeiten mit Hilfe der Informationstechnik voranzutreiben;
- die **Entscheidungen der Führungskräfte** durch die Bereitstellung von Daten, Informationen und Simulationsrechnungen zu unterstützen.

Finalità

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione costituiscono uno strumento strategico importante dell'Amministrazione provinciale per

- **avvicinare l'Amministrazione ai cittadini e alle cittadine**, con l'apertura dell'Amministrazione attraverso la rete e con l'impiego della tecnologia Internet (soluzioni eGovernment);
- garantire la **trasparenza** delle decisioni;
- favorire, attraverso la loro automazione, un **rapido espletamento** delle procedure amministrative e il collegamento in rete dei posti di lavoro;
- garantire l'**economicità** dell'attività amministrativa attraverso l'impiego mirato dell'informatica e la standardizzazione delle procedure;
- accelerare il processo di **umanizzazione del lavoro** avvalendosi del supporto informatico per lo svolgimento delle mansioni di routine;
- **supportare le decisioni dei dirigenti e delle dirigenti** attraverso l'approntamento di dati, di informazioni e di simulazioni.

Aufgaben

Die Aufgabenstellung der Abteilung Informationstechnik umfasst folgende Bereiche:

- Erstellung der Analysen und Ausarbeitung der Programme mit dem Ziel, Verwaltungsverfahren der Landesverwaltung und der Schulverwaltung zu automatisieren, sofern dies organisatorisch und wirtschaftlich sinnvoll ist;
- Betreuung der Programme und Anpassung dieser Programme an die geänderten normativen und technischen Rahmenbedingungen sowie an die neuen Anforderungen der Anwender und Anwenderinnen in den Abteilungen und in den Schulsekretariaten;
- Einbindung der Anwendungen in ein integriertes Informations- und Informatiksystem für alle Dienste des Landes;
- Einbindung der Bürger und Bürgerinnen in das Informationssystem des Landes (eGovernment);
- Ankauf, Installation und Wartung der erforderlichen Arbeitsgeräte (PC, Drucker, Server und Zentralrechner, Netzgeräte, Scanner, Plotter usw.);
- Aufbau und Betreuung der Vernetzung auf lokaler und auf Landesebene (LAN, MAN, WAN);
- Überprüfung, Auswahl und Installation der geeigneten Software (Betriebssysteme, Office, Datenbanken, Programmiersprachen) und Festlegung der Standards;
- Zusammenarbeit mit den Informatik-Ämtern der anderen öffentlichen Lokalkörperschaften;
- Aus- und Weiterbildung der Informatiker und des Verwaltungspersonals in der Abteilung Informationstechnik;
- Umsetzung der vom Datenschutzgesetz geforderten Maßnahmen zur Datensicherheit.

Die Abwicklung dieser Aufgaben erfolgt mit Hilfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung, mit Unterstützung der Südtiroler Informatik AG und mittels Beauftragung von externen Firmen (Instandhaltung Hardware, Schulung der Anwender, Erstellung von Analysen und Programmen).

Bereitstellung von IT-Infrastruktur

Am 31.12.2014 standen den Dienststellen der Landesverwaltung und den Schulsekretariaten folgende technische Mittel zur Verfügung:

Compiti

La sfera di attività della Ripartizione informatica si riassume come segue:

- elaborazione di analisi e programmi con l'obiettivo di automatizzare le procedure dell'Amministrazione provinciale e scolastica, se ciò viene considerato opportuno dal punto di vista organizzativo ed economico;
- gestione dei programmi applicativi e il loro adeguamento agli sviluppi normativi e tecnologici nonché alle mutate esigenze degli utenti delle diverse Ripartizioni e delle segreterie scolastiche;
- inserimento degli applicativi in un sistema informativo e informatico integrato per tutti i Servizi della Provincia;
- integrazione dei cittadini e delle cittadine nel sistema informativo della Provincia (eGovernment);
- acquisto, installazione e manutenzione delle apparecchiature di lavoro (personal computer, stampanti, calcolatori centrali e server, apparecchiature di rete, scanner, plotter, ecc.);
- sviluppo e gestione delle reti locali e provinciali (LAN, MAN, WAN);
- verifica, scelta e installazione del software idoneo (sistemi operativi, office, banche dati, linguaggi di programmazione) e definizione degli standard;
- collaborazione con gli uffici informatici degli altri enti pubblici locali;
- formazione e aggiornamento del personale tecnico ed amministrativo della Ripartizione informatica;
- attuazione delle misure prescritte dalla legge sulla privacy riguardo alla sicurezza dei dati.

Le mansioni sopra elencate sono svolte dai collaboratori e dalle collaboratrici della Ripartizione con il supporto della società Informatica Alto Adige S.p.A. e di ditte esterne incaricate (manutenzione hardware, addestramento degli utenti, elaborazione di analisi e di programmi).

Messa a disposizione di infrastruttura IT

In data 31.12.2014 la dotazione tecnica dei servizi dell'Amministrazione provinciale e delle segreterie scolastiche era la seguente:

	Anzahl Geräte Numero Attrezzi	
PC	6.155	PC
Notebooks	664	Notebooks
Drucker	1820	Stampanti
Multifunktionsdrucker	533	Stampanti Multifunzione
Plotter	46	Plotter
Server	499	Server Fisici
Virtual Server	440	Server virtuali
Netzgeräte	925	Apparecchiature di rete
Storage Geräte	10	Apparati di Storage
UPS	330	UPS
Andere Geräte	409	Altri apparecchi
Insgesamt	11.831	Totale

Jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin in der Zentralverwaltung und in den Verwaltungseinheiten im Schulbereich, die ihre Aufgaben mit Hilfe eines informationstechnischen Gerätes abwickeln können, steht ein PC zur Verfügung.

Der Standard Arbeitsplatz ist, je nach Bedarf, wie folgt, ausgestattet:

- **Standard PC:**
 - HP Elite 8300 MT - CPU Intel Core i5
 - RAM 8 GB - 22" Bildschirm
- **Workstation:**
 - HP Z220 CMT - CPU Intel Xeon E3
 - RAM 16 GB - 24" Bildschirm
- **Notebook:**
 - HP ProBook 6470b - CPU Intel Core i5 - RAM 4 GB
 - Betriebssystem Windows 7
 - Microsoft Office 2003 mit Outlook 2010 - Libre Office 4.2.7.2

Kurz: Das Verhältnis PC-Mitarbeiter ist 1:1.

Neben den Ein- und Ausgabegeräten betreuen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Abteilung Informationstechnik:

- 320 lokale Netze in der Landesverwaltung und im Verwaltungsbereich der Schulen;
- 35 Netzverbindungen im Stadtbereich;
- 1 geografisches Netz.

Ogni collaboratore e collaboratrice dell'Amministrazione centrale e delle unità amministrative del settore scolastico che può svolgere i suoi compiti con il supporto di un'apparecchiatura informatica, dispone di un PC.

La postazione di lavoro standard è fornita in una delle seguenti configurazioni secondo le esigenze effettive:

- **PC standard:**
 - HP Elite 8300 MT - CPU Intel Core i5
 - RAM 8 GB - schermo da 22"
- **Workstation:**
 - HP Z220 CMT - CPU Intel Xeon E3
 - RAM 16 GB - schermo da 24"
- **Notebook:**
 - ProBook 6470b - CPU Intel Core i5 - RAM 4 GB
 - Sistema operativo Windows 7
 - Microsoft Office 2003 con Outlook 2010 - Libre Office 4.2.7.2

In breve: il rapporto PC-collaboratore è di 1:1.

Oltre alle unità di immissione ed emissione, i collaboratori e le collaboratrici della Ripartizione informatica gestiscono:

- 320 reti locali nell'Amministrazione provinciale e nel settore amministrativo delle scuole;
- 35 collegamenti di rete in ambito urbano;
- 1 rete geografica.

- Insgesamt stehen 330 TByte (Storage) als Speicherplatz zur Verfügung.
- Die Abteilung führt ein Monitoringsystem der IT-Infrastruktur das ermöglicht die Funktionsfähigkeit und die Kontrolle sämtlicher Instanzen zu ermitteln.
- Weiters können über das zentrale Backup System sämtliche Datenbestände bei Bedarf wiederhergestellt werden.

Kurz: Die Abteilung Informationstechnik betreut rund 11.831 Geräte.

- La quantità di spazio disco (Storage) messa a disposizione centralmente per erogare i servizi é di 330 TByte.
- La ripartizione dispone di un sistema di monitoraggio dell'infrastruttura IT che consente di verificare e controllarne in ogni istante il corretto funzionamento.
- La ripartizione dispone inoltre di un sistema di backup centralizzato che permette, in caso di necessità, di ripristinare i dati persi

In breve: la Ripartizione informatica supporta 11.831 apparecchiature informatiche.

Der Großteil der Verwaltungsverfahren und der statistischen Anwendungen wird mit Hilfe der Informationstechnik abgewickelt.

Kurz: Mindestens drei von vier Verwaltungsverfahren werden mit Unterstützung der Informationstechnik abgewickelt.

La maggior parte delle procedure amministrative e delle applicazioni statistiche è realizzata con l'ausilio dell'informatica.

In breve: almeno 3 procedure amministrative su 4 vengono gestite con il supporto dell'informatica.

Betrieb und Verwaltung von Software

Folgende **Arbeitsplattformen** werden in der Landesverwaltung eingesetzt:

- Libre Office 4.2, MS Office 2003 und MS Office 2010;
- WINDOWS 7, WINDOWS XP, WINDOWS NT, Windows 2000 und Windows 2003/2008, UNIX, OS/400 und Linux als Betriebssysteme;
- Die neuen PC's werden bereits mit Libre Office und Office 2003 ausgeliefert;
- ORACLE, DB2 und SQL-Server als relationale Datenbanken;
- SAP R/3 für Rechnungswesen, Logistik, Instandhaltung und Projektplanung;
- ARC-INFO, ARC-VIEW, und MAPOBJECT für das geografische Informationssystem;
- SAS, SPSS, Qlickview und Excel für statistische Auswertungen (Query und Reporting);

Kurz: Die Abteilung Informationstechnik betreut insgesamt über 800 verschiedene Anwendungen.

Messa a disposizione e amministrazione di software

L'Amministrazione provinciale usa le seguenti **piattaforme applicative**:

- Libre Office 4.2, MS Office 2003 e MS Office 2010;
- WINDOWS 7, WINDOWS XP, WINDOWS NT, Windows 2000 e Windows 2003/2008. UNIX, OS/400 e Linux per i sistemi operativi;
- I nuovi PC vengono forniti con Libre Office e Office 2003 preinstallato;
- ORACLE, DB2 e SQL-Server per le banche dati relazionali;
- SAP R/3 per contabilità e logistica, manutenzione e pianificazione di progetti;
- ARC-INFO, ARC-VIEW e MAPOBJECT per il sistema informativo geografico;
- SAS, SPSS, Qlickview ed Excel per le elaborazioni statistiche (Query e Reporting);

In breve: più di 800 applicazioni sono a carico della Ripartizione Informatica.

Kunden

Die Abteilung Informationstechnik betreut die Anwender, die Anwendungen und die Geräteausrüstung der Mitglieder der Landesregierung, der Generaldirektion, der Prüfstelle, der Ressortdirektionen, der Abteilungen⁽¹⁾ der Landesverwaltung sowie der Verwaltungseinheiten im Schulbereich - insgesamt 123 Schuldirektionen und zwölf Kindergartendirektionen. Insgesamt handelt es sich um rund 4.500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Landesämtern und 1.500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Verwaltungseinheiten im Schulbereich.

Die Abteilung Informationstechnik ist eine **Serviceabteilung**, welche die anderen Fachabteilungen und die Schulsekretariate bei der Automatisierung der Arbeitsabläufe unterstützt, die notwendigen Programme erstellt, die Geräte und deren Vernetzung besorgt und die Anwender und Anwenderinnen betreut.

Wesentliche Instrumente für die Abwicklung dieser Aufgaben sind:

- die gemeinsame Planung der Aktivitäten, die ihren Niederschlag in den mit den einzelnen Fachabteilungen vereinbarten Jahresprogrammen findet;
- die Festlegung von Standards in der Landesverwaltung hinsichtlich der Entwicklungsumgebungen und -methoden, um einen optimalen Einsatz der Informationstechnik in organisatorischer und wirtschaftlicher Hinsicht zu erreichen;
- die gute Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Abteilung Informationstechnik mit dem Ziel, den erreichten technologischen Stand zu halten und mit der raschen Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie Schritt halten zu können;
- die Einbindung der Führungskräfte der Fachabteilungen in jene Entscheidungen, welche den Einsatz der Informationstechnik in der jeweiligen Abteilung betreffen;
- die Sicherstellung des Transfers von Fachwissen vom Informatiker zum Anwender, um diesen in die Lage zu versetzen, ohne externe Unterstützung die Einsatzmöglichkeiten der Programme ausschöpfen zu können;
- der Aufbau und die Weiterentwicklung eines klaren Projektmanagements in der Abteilung Informationstechnik zwecks optimaler Entwicklung der verschiedenen Projekte sowie erforderlicher Anpassung der bestehenden Programme;

Clienti

La Ripartizione informatica supporta gli utenti, gli applicativi e si occupa della dotazione di apparecchi informatici dei membri della Giunta provinciale, della Direzione generale, del Nucleo di valutazione, delle Direzioni di dipartimento, delle Ripartizioni⁽¹⁾ dell'Amministrazione provinciale e delle unità amministrative del settore scolastico - complessivamente 123 direzioni scolastiche e 12 direzioni delle scuole materne. Complessivamente si contano 4.500 collaboratori e collaboratrici negli Uffici provinciali e 1.500 nelle unità amministrative del settore scolastico.

La Ripartizione informatica svolge un'**attività di servizio** per le altre Ripartizioni di settore e per le segreterie scolastiche, provvedendo al supporto dell'automazione dei processi lavorativi, all'elaborazione dei programmi necessari, alla fornitura delle apparecchiature e al loro collegamento in rete nonché all'assistenza tecnica degli utenti.

I principali strumenti per lo svolgimento dei compiti sopra illustrati sono:

- la pianificazione comune delle attività, che si concretizza nei piani annuali di lavoro concordati con le singole Ripartizioni di settore;
- la definizione degli standard per l'Amministrazione provinciale riguardanti gli ambienti e i metodi di sviluppo per sfruttare in maniera ottimale le potenzialità dell'informatica dal punto di vista organizzativo ed economico;
- la formazione e l'aggiornamento dei collaboratori e delle collaboratrici della Ripartizione informatica, al fine di mantenere il livello tecnologico raggiunto e di stare al passo con il rapido sviluppo dell'informatica e della telematica;
- il coinvolgimento dei dirigenti e delle dirigenti delle diverse Ripartizioni nelle decisioni concernenti l'impiego di mezzi informatici nelle rispettive Ripartizioni;
- la garanzia del transfer di conoscenze tecniche dagli informatici agli utenti, affinché questi siano in grado di sfruttare al meglio le potenzialità dei programmi utilizzati senza dover ricorrere a supporti esterni;
- la creazione e l'ulteriore sviluppo di una buona gestione di progetto all'interno della Ripartizione informatica, per conseguire uno sviluppo ottimale dei vari progetti ed il puntuale aggiornamento dei programmi in uso;

⁽¹⁾ Die Abteilung Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster verfügt über ein eigenes Rechenzentrum. Trotzdem wurden von der Abteilung 9 Leistungen im Bereich Dokumentenverwaltung, elektronische Post und Inter-/Intranet für sie erbracht. La Ripartizione Libro fondiario, Catasto fondiario e urbano dispone di un C.E.D. interno. Tuttavia la Ripartizione Informatica ha fornito servizi nell'ambito dell'amministrazione documenti, posta elettronica e Inter-/Intranet.

- die Integration der verschiedenen Anwendungen zu einem Informationssystem und die Unterstützung der strategischen Entscheidungen der Führungskräfte;
- die Prüfung von neuer Hard- und Software auf Kompatibilität derselben mit dem bestehenden IT-System der Landesverwaltung.

Erbrachte Leistungen

Die Schwerpunkte der Leistungen, welche die Abteilung Informatik erbracht hat waren:

- die zunehmende Digitalisierung der Geschäftsprozesse der Kunden;
- die Instandhaltung und Erweiterung der bestehenden Anwendungsprogramme und Datenbanken;
- die Bereitstellung von Geräten;
- die Betreuung und Unterstützung der Anwender;
- die Systembetreuung und die Betreuung der Netze;
- die Maßnahmen, um die Zutrittssicherheit zu den technischen Räumen und die Zugriffssicherheit zu den Systemen zu verbessern.

eGovernment

Über das Serviceportal (www.egov.bz.it) wird der zentrale Zugang zu den eGovernment Diensten der öffentlichen Verwaltung ermöglicht.

Bürger und Bürgerinnen, Firmen und Organisationen können somit aufgrund der elektronischen Dienste mit der Verwaltung in Kontakt treten. Im Laufe des Jahres 2014 wurden weitere eGovernment Dienste der Gemeinden und der Autonomen Provinz Bozen dem Angebot hinzugefügt.

- Die Gesundheitskarte - Bürgerkarte Südtirol (GK-BKS) ist eine mit Mikrochip (*smart card*) ausgestattete Karte, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, telematisch auf die Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung der Provinz Bozen zuzugreifen. Die GK-BKS ist Gesundheitskarte, Europäische Krankenversicherungskarte und Steuernummer: eine eindeutige digitale Identität, geschützt und vertraulich, Garantie für einen persönlichen Zugang zu den Online-Diensten. Die Autonome Provinz Bozen - Südtirol ist die erste Verwaltung in Italien, die die GK-BKS an die gesamte, darauf Anrecht habende Bevölkerung, ausgeteilt und den Dienst vollständig aktiviert hat. Die notwendige technische Infrastruktur wurde ohne zusätzliche Spesen und mit einem Wiederverwendungsabkommen von der Region Friaul übernommen;

- l'integrazione dei diversi applicativi in un unico sistema informativo ed il supporto delle decisioni strategiche dei dirigenti e delle dirigenti;
- la verifica della compatibilità di hardware e software con il sistema informatico della Provincia.

Prestazioni fornite

Le principali prestazioni fornite dalla Ripartizione Informatica sono state:

- la digitalizzazione continua dei processi business dei nostri clienti;
- la manutenzione e l'ampliamento dei programmi applicativi e delle banche dati in uso;
- la fornitura di apparecchiature;
- l'assistenza e il supporto agli utenti;
- La manutenzione del sistema e il supporto alle reti;
- i provvedimenti per migliorare l'accesso sicuro ai locali tecnici e ai sistemi.

eGovernment

Attraverso il portale del servizio (www.egov.bz.it) viene offerto un punto d'ingresso centrale ai servizi di eGovernment offerti dalla pubblica amministrazione attraverso Internet.

Mediante i servizi elettronici, cittadini, imprese e organizzazioni possono entrare in contatto con le istituzioni pubbliche. Nel corso del 2014 sono stati estesi i servizi eGovernment dei comuni e della Provincia Autonoma di Bolzano.

- La Tessera Sanitaria - Carta Provinciale dei Servizi (TS-CPS) è una tessera dotata di microchip (*smart card*), che permette alle cittadine e ai cittadini di accedere per via telematica ai servizi della Pubblica Amministrazione della Provincia di Bolzano. La TS-CPS è tessera sanitaria, tessera europea di assicurazione sanitaria e codice fiscale: un'unica identità digitale, protetta e riservata, a garanzia di un accesso personalizzato ai servizi on line. La Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige è la prima amministrazione in Italia ad avere fornito la TS-CPS a tutta la popolazione avente diritto e ad avere portato il servizio a pieno regime. L'infrastruttura tecnica necessaria alla gestione della TS-CPS è stata acquisita senza costi aggiuntivi dalla Regione Friuli con accordo di riuso;

- Die Bürgerkarte enthält als Alternative zu den bestehenden Karten von InfoCERT auch das Zertifikat für die digitale Unterschrift und kann dementsprechend als solche eingesetzt werden;
- Über das Portal des neuen Südtiroler Bürgernetzes (www.provinz.bz.it) kann man schnell und mühelos Bewilligungen und Genehmigungen verwalten, ohne sich persönlich ins zuständige Amt begeben zu müssen.

Beispiele für eGovernment Dienste - **die einen wesentlichen Beitrag zur Vereinfachung der Verwaltungsverfahren leisten** -, für die Wartungs- und Neuentwicklungsarbeiten verrichtet wurden, sind:

- Schuleinschreibungen 2015/2016 sind über die Bürgerkarte möglich, und sind somit ein eGovernment Service für die Familien;
- Online Anmeldung für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfung mit der Bürgerkarte;
- Mit der Bürgerkarte online zur Steuerbescheinigung CUD 2014. Der Weg führt über die Website des Instituts für Soziale Fürsorge INPS/NISF, den Schlüssel liefert die Bürgerkarte;
- EGOV-VET: Mittels der Bürgerkarte können Tierhalter die Bewegungen der Tiere verwalten ohne sich dafür persönlich an das Amt des Landes-tierärztlichen Dienstes wenden zu müssen. Der Tierhalter kann sich außerdem für das elektronische Stallregister entscheiden und kann Anfragen und Mitteilungen an den zuständigen Gesundheitssprengel auf elektronischen Weg durchführen;
- Die Liste der Online Dienste wird periodisch aktualisiert und ist unter folgendem Link zu finden: <http://www.provinz.bz.it/buergerkarte/onlinedienste.asp>

- La Carta Provinciale dei Servizi contiene in alternativa alle carte già esistenti di InfoCERT anche il certificato per la firma digitale e può essere utilizzata come tale;
- Attraverso il portale della nuova rete civica (www.provincia.bz.it) è possibile gestire, rapidamente e agevolmente, permessi e autorizzazioni, senza che sia necessario recarsi di persona presso l'ufficio competente.

Alcuni esempi di servizi di eGovernment - **che favoriscono la semplificazione delle procedure amministrative** - sui quali sono stati svolti lavori di manutenzione e sviluppi di nuove applicazioni, sono:

- Con la Carta Servizi, è possibile fare l'iscrizione per l'anno scolastico 2015/16 online, ed è così un servizio di eGovernment per le famiglie;
- Iscrizione online agli esami di bi- e trilinguismo tramite la carta di servizi;
- Grazie alla Carta servizi che viene utilizzata come chiave di accesso si può scaricare il CUD 2014 direttamente da internet tramite la pagina web dell'INPS;
- EGOV-VET: Con la propria Carta Provinciale dei Servizi l'allevatore ha la possibilità di gestire i movimenti degli animali sia in entrata come in uscita dai propri allevamenti, senza recarsi dal Veterinario Ufficiale. Inoltre può optare per il registro di stalla elettronico. Ha infine la possibilità di fare richieste e comunicazioni alla propria ASL di riferimento;
- La lista dei servizi viene periodicamente aggiornata e si trova al link: <http://www.provincia.bz.it/cartaservizi/servizi-online.asp>

Die 2014 am meisten genutzten Dienste sind:	Zugriffe Accessi	I servizi più utilizzati nel 2014 sono:
Digitale Personalkarte der Landesbediensteten	82.385	Fascicolo digitale del personale provinciale
Studienbörse	77.495	Borse di studio
Arbeitsbörse	34.625	Borsa lavoro
Pendlerbeiträge	63.495	Contributi per pendolari
Einheitliche Einkommens- und Vermögens-erklärung - EEEV	27.878	Dichiarazione Unificata di Reddito e Patrimonio - DURP
Katastereinsicht online	19.891	Visura catastale online
Familiengeld des Landes	19.869	L'assegno provinciale al nucleo familiare
Online-Eintragung Arbeitslosenmeldung (eJob-OLE)	19.056	Iscrizione online alle liste di disoccupazione (eJob-OLE)

Das Südtiroler Bürgernetz

Das Südtiroler Bürgernetz (von der Südtiroler Informatik AG betrieben - www.provinz.bz.it) ist die Webpräsenz der öffentlichen Verwaltung in Südtirol. Es wird als Kommunikationsplattform der lokalen öffentlichen Verwaltung sei es von Privatpersonen als auch von Betrieben genutzt. Mit seiner Fülle an Informationen und Online-Diensten **trägt es wesentlich zum Bürokratieabbau bei.**

La Rete civica dell'Alto Adige

La Rete civica dell'Alto Adige (gestita dalla Informatica Alto Adige - www.provinz.bz.it) costituisce il sito web della Pubblica amministrazione dell'Alto Adige. Essa è utilizzata come piattaforma di comunicazione della pubblica amministrazione, sia da privati che da imprese. Grazie alla ricchezza delle informazioni e dei servizi offerti, la Rete civica **contribuisce in modo sostanziale alla riduzione della burocrazia.**

Daten zur Nutzung des Bürgernetzes	Zugriffe von 01.01.2014 bis 31.12.2014 Visite dal 01.01.2014 al 31.12.2014	Dati relativi alle visite alla Rete civica
Zugriffe auf das Bürgernetz	32.694.636	Accessi complessivi alla Rete civica
Dienste des Hydrographischen Amtes (Wetter-Lawinen-Klima)	23.251.094	Servizi dell'Ufficio idrografico (Meteo-valanghe-clima)
Landespresseamt	524.055	Ufficio stampa provinciale
Transparente Verwaltung	33.678	Amministrazione

Freie Software (Open Source)

Im Sinne des Beschlusses der Landesregierung auf freie Software Lösungen zurückzugreifen wo dies möglich ist, wurden folgende Projekte realisiert:

- Anschaffung und Implementierung des Systems für elektronische Rechnungen eFatt (<https://efatt.prov.bz.it>) für die Autonome Provinz Bozen und die öffentlichen Körperschaften. In Folge können sämtliche öffentliche Körperschaften das System im „riuso“ nutzen (Das Produkt ist mit Handbuch und Quellcode unter folgendem Link zu finden <http://www.gov4j.it/fatturapa>);
- Installation der LibreOffice suite (<https://www.libreoffice.org/>) auf allen 6.900 PC-Arbeitsplätzen der Landesverwaltung. 2015 startet das Migrationsprojekt das mit einer breiten Informationskampagne, der Schulung der Nutzer, ein Tool zur Verwaltung der Module und der Gründung eines Kompetenzzentrums für Libre Office startet. Unterstützt wird das Ganze vom TIS, dem Sanitätsbetrieb, dem Gemeindenverband und anderen lokalen öffentlichen Betrieben;
- Einführung des Projektmanagement Tools ProjectLibre (<http://projectlibre.org/>);
- Verschiedene Projekte die eine verteilte Authentifizierung benötigten wurden mit Hilfe von Shibboleth (<https://shibboleth.net/>) realisiert;
- Ausdehnung des Web Services ODFGenerator (bereits im Projekt SENSO für die Altenheime im Einsatz) für die Generation der Dokumente im offenen Standard Format (Open Document Format) als Template und Daten im Format XML;

Software libero (open source)

Nell'ottica della delibera della giunta provinciale di promuovere soluzioni di software libero dove è possibile, sono stati realizzati i seguenti progetti:

- Acquisizione del sistema di gestione della Fattura Elettronica denominato eFatt (<https://efatt.prov.bz.it>) per la ricezione e gestione delle fatture per tutti gli uffici della pubblica amministrazione e per gli enti strumentali aderenti. Per qualunque altro ente pubblico lo voglia utilizzare, il prodotto è disponibile qui completo di manuali e (codice sorgente: <http://www.gov4j.it/fatturapa>);
- Installazione della suite office LibreOffice (<https://www.libreoffice.org/>) su tutte le 6.900 postazioni della PAB. Nel 2015 partirà il progetto di migrazione che prevederà, tra le altre cose ampia comunicazione, formazione per tutti gli utenti, un tool per la gestione della modulistica e la creazione di un Centro di Competenza LibreOffice con il supporto di TIS, Azienda Sanitaria, Consorzio dei Comuni di altri enti pubblici ed aziende presenti sul territorio;
- Introduzione del tool di Project management ProjectLibre (<http://www.projectlibre.org/>);
- Diversi progetti dove era necessaria un'autenticazione federata sono stati introdotti tramite Shibboleth (<https://shibboleth.net/>);
- È iniziata l'estensione del web service ODFGenerator (già in uso nel progetto SENSO per le case di riposo) per la generazione di documenti nel formato standard aperto ODF (Open Document Format) da template e dati in formato XML;

- Für die Bereitstellung und Verbesserung von eGovernment Services ist das FreeSoftware Client Reference System FSCRS (<https://testingmachine.eu/>) zum Einsatz gekommen.

LAFIS Programm

Das LAFIS Programm ist das Informationssystem der Land- und Forstwirtschaft. Es beinhaltet die Dienste der Führung der landwirtschaftlichen Oberflächen, die veterinäre Datenbank, das Verzeichnis der landwirtschaftlichen Betriebe und die Höfedatei sowie das System zur Erfassung und Verwaltung der Beitragsansuchen. Gemeinsam mit den Fachabteilungen wurden die Weichen für die neue Planungsperiode 2014-2020 erarbeitet. Die grundlegende Änderung besteht darin, dass man von Eigenentwicklungen Abstand nehmen wird und in Folge vermehrt dem Grundsatz des „Riuso“ IT-Lösungen die bereits in anderen Autonomen Provinzen/Regionen in Einsatz sind verwendet wird.

Die Aktivitäten im Jahr 2014 waren:

- LAFIS-Wald: Entwicklung eines GIS Moduls das dem Amt für Forstplanung ermöglicht, die Pläne selbst zu bearbeiten. Anschließend wurde das Modul mit den Stammdaten des Bereichs Land- und Forstwirtschaft (APIA) verknüpft;
- Waldschäden (FODIS): Analyse und Entwicklung einer Web Anwendung zur Erhebung der Schäden im Forstbereich;
- Verbindung der Netze der Forststationen und Erhöhung der Netzbandbreite für insgesamt 20 Forststationen;
- Realisierung einer Anwendung (XFOS) in Qlikview, welche es ermöglicht Statistiken zu den Strafen im Forstbereich zu erstellen;
- LAFIS PSR: Wartung des PSR Systems und Verwaltung der Beitragskampagne 2014;
- LAFIS APIA: Wartung der Stammdaten der Landwirtschaftsbetriebe und Integration mit der neuen Programmierung PSR zum einheitlichen Ansuchen;
- LAFIS VET: Wartung des Systems für den Veterinärdienst und Prophylaxe und zusätzliche Integration mit dem neuen Entwicklungsprogramm für den ländlichen Raum;
- UMA: Die Anwendung zur Verwaltung der Beiträge für Landwirtschaftliche Maschinen wurde an die Richtlinien des neuen Entwicklungsprogramms für den ländlichen Raum - Programmzeitraum 2014-2020 angepasst;

Programma LAFIS

Il programma LAFIS è il sistema informativo dell'agricoltura e foreste. Contiene i servizi di gestione delle superfici agricole, la banca dati veterinaria, l'anagrafe provinciale delle aziende agricole e il fascicolo aziendale nonché il sistema di raccolta e gestione delle domande di contributo all'agricoltura. Insieme con le ripartizioni competenti sono state stabilite le basi per il nuovo programma europeo 2014-2020. Il cambiamento sostanziale sta nella scelta di abbandonare lo sviluppo interno e di conseguenza di puntare sempre di più su soluzioni IT secondo il principio del "riuso" di software già operativi in altre province/regioni.

Le attività nel 2014 sono state:

- LAFIS-Wald: Sviluppo del modulo GIS che permette di elaborare sia i Piani di Gestione Boschivi da parte dell'ufficio Pianificazione Forestale. Dopo il modulo è stato collegato con l'anagrafica Agricolo-Forestale (APIA);
- Waldschäden (FODIS): Analisi e sviluppo di un applicativo Web per il rilevamento dei danni boschivi;
- Collegamenti di Rete per le Stazioni Forestali e ampliamento della banda per il collegamento di rete di 20 stazioni forestali;
- Realizzazione di un applicativo (XFOS) in Qlikview per statistiche sulle multe relative alle infrazioni forestali;
- LAFIS PSR: manutenzione PSR e gestione campagna di contributi 2014;
- LAFIS APIA: manutenzione anagrafe imprese agricole e integrazioni con la nuova programmazione PSR domanda unica;
- LAFIS VET: manutenzione sistema veterinario e profilassi animali e finalizzata all'integrazione con il nuovo programma di Sviluppo Rurale;
- UMA: L'applicazione per la gestione dei contributi per macchine agricole è stata adeguata secondo le esigenze del Programma di Sviluppo Rurale - Periodo di programmazione 2014-2020;

- VINO: Entwicklung einer Anwendung zur Verwaltung Keller und Produktionsrechte;
- LafisVET: Weiterentwicklung und Wartung einer mit dem Veterinärdienst integrierten eGov-Applikation für die Verwaltung von Tierbewegungen (Rinder) Insgesamt werden die Daten von 12.000 landwirtschaftlichen Betrieben mit 200.000 Tieren und 6.000 kontrollierten Betrieben pro Jahr verwaltet;
- GeoLAFIS: Die aktuelle Version des Systems für die Führung (geo-referenziert) und Verwaltung der Daten (400.000 Parzellen, von 11.000 Betrieben mit Grünfläche, 5.800 mit Viehbestand und 8.000 mit Obstbau) wird ständig den neuen Erfordernissen angepasst;
- Landeszahlstelle: Die Software wurde verbessert und zusätzliche Kontrollen sind eingebaut worden;
- Entwicklung von Diensten für den Zugang zu den Agrardaten seitens des Gemeindenverbands für alle Gemeinden in Südtirol;
- Führung und Wartung der Basiskomponenten für eGovernment und LAFIS;
- VINO: Sviluppo di un'applicazione per la gestione delle cantine e i diritti di produzione;
- LafisVET: Sviluppo e manutenzione di un'applicazione eGov di gestione dei movimenti dei bovini, integrata con il sistema dei Servizi Veterinari. In totale vengono gestiti i dati di 12.000 aziende con 200.000 animali, e il controllo di 6.000 aziende all'anno;
- GeoLAFIS: La versione attuale del sistema per la gestione (geo-referenziata) e amministrazione dei dati di 400.000 particelle, di 11.000 aziende con verde agricolo, 5.800 con bestiame, 8.000 frutticole viene aggiornata in base alle richieste;
- Organismo Pagatore: il software è stato migliorato ed inoltre sono stati introdotti ulteriori controlli;
- Sviluppo servizi per l'interrogazione dei dati agricoli da parte del Consorzio dei Comuni per tutti i comuni dell'Alto Adige;
- Gestione e manutenzione dei componenti di base per eGovernment e LAFIS;

Bereitstellung von neuen Leistungen

- Elektronische Rechnung - Digitalisierung der aktiven und passiven Rechnungslegung und automatische Protokollierung. Ab 31. März 2015 dürfen Rechnungen an öffentliche Körperschaften nur mehr in elektronischer Form ausgestellt und übermittelt werden. Elektronisch bedeutet, dass die Ausstellung und Übermittlung über das System „Sistema di Interscambio (SdI)“ erfolgt, das von der Agentur der Einnahmen verwaltet wird. Demnach darf die Autonome Provinz Bozen ab 31. März 2015 keine Rechnungen mehr annehmen und bezahlen, die nicht elektronisch eingegangen sind. Der für die Übermittlung notwendige Ämterkodex der Abteilung Informatik ist folgender: EJQLHC;
- Mit dem Projekt DeReg wurde ein einheitliches Register der Dekrete für die gesamte Verwaltung der Autonomen Provinz Bozen geschaffen. Dabei wurde der Prozess von der Erstellung bis zur Genehmigung der Dekrete vereinheitlicht. Die Dekrete werden digital erstellt (und unterzeichnet) und digital archiviert, wie vom Gesetz vorgeschrieben;
- Breitband für die öffentlichen Körperschaften: Ausstattung des Knotens Bozen als zentralen Knoten des Netzes. Vorbereitung von 30 Lieferpaketen des Breitbandservices für den Vinschgau und das Eisacktal. Aktivierung des Breitband-

Predisposizione di nuovi servizi

- Fatturazione Elettronica - gestione informatizzata del ciclo passivo e attivo di fatturazione e protocollazione automatica delle fatture. A partire dal 31. marzo 2015 le fatture verso le pubbliche amministrazioni possono essere emesse e trasmesse solo in formato elettronico. Formato elettronico significa che l'emissione e trasmissione avvengono tramite il sistema elettronico "Sistema di Interscambio (SdI)" gestito dall'Agenzia delle Entrate. Pertanto a decorrere dal 31. marzo 2015 la Provincia Autonoma di Bolzano non potrà più accettare e pagare fatture che non siano trasmesse in formato elettronico. Il codice identificativo univoco (codice IPA) della Ripartizione Informatica è il seguente: EJQLHC;
- Con il progetto DeReg è stato realizzato un registro unico dei decreti per tutta l'amministrazione provinciale, ed ha consentito di unificare il processo di creazione e approvazione dei decreti per tutte le strutture dell'amministrazione. I decreti vengono emessi digitali (firmati digitalmente) e conservati digitalmente a norma di legge;
- Banda Larga per gli Enti Pubblici: Allestimento del punto di accesso di Bolzano come nodo centrale della rete. Predisposizione di 30 punti di consegna del servizio di Banda Larga nella Val Venosta e la Val d'Isarco. Attivazione del servizio

services für die Gemeinde Moos in Passeier und die Schulen. All diese Verbindungen ermöglichen den Start mehrerer Optimierungsprojekte (Konzentration der Server/Dienste im Data Center, Zugriff auf schnelles Internet);

- Cloud Exchange: Aktivierung eines Servers für die elektronische Post in der Cloud (Microsoft O365) für alle Lehrer auf Provinzebene. Die Migrationsphase der dazugehörigen Mailkonten ist gestartet;
- Im Rahmen des Interreg-Projekt SOLAR TIROL wurde ein neues, sehr präzises Gelände- und Oberflächenmodell für einen Großteil der Landesoberfläche Südtirols bereitgestellt. Ziel des Projektes SOLAR TIROL ist es eine frei zugängliche, georeferenzierte Datenbank zum Thema Solarpotenzial zu schaffen, die es öffentlichen Einrichtungen und privaten Nutzern im Land Tirol und der Provinz Bozen ermöglicht, schnell und unkompliziert das Solarpotenzial auf Gebäudeebene und die für die Nutzung optimale Technologie zu ermitteln;
- SPORTELLO: für die Abteilung Mobilität wurde die neue Anwendung für den Service der Motorisierung entwickelt;
- Athena Wave: Analyse und Realisierung des Webservice der Replikation zwischen Wave und Athena. Weiters wurde die erste Version des Portals für die Vereine und das Dashboard für die deutsche und italienische Kulturabteilung entwickelt;
- Portal der Landesverwaltung: Analyse und Entwicklung des neuen Portals der Provinz und der Themenportale;
- Arbeitsbörse: Analyse für die Entwicklung der neuen Arbeitsbörse;
- eProcs Schulen: Einführung des Protokollprogramms in den Direktionen der Schulen;
- KlikLavoro: Übermittlung der Arbeitsanfragen und Arbeitsangebote an das Arbeitsministerium;
- BEWE für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen wurde eine neue Anwendung für die online Einschreibung entwickelt;
- Die „Landmaus“ ist seit Mai 2010 online, diese Seite soll eine Hilfestellestellung im Office-Bereich, Windows 7, Internet-Explorer, Betriebssystem, Visual Basic for Applications, LibreOffice und Hardware sowohl für Landesbedienstete als auch für Bürger sein. Insgesamt sind über 1.000 Tipps und Tricks sowie mehrere Videos auf der Seite zu finden. 2014 wurde die Seite 24.960 Mal angeklickt worden.
(<http://www.provincia.bz.it/landmaus>)

di banda larga per il comune e le scuole di Moso in Passiria. Tutti questi collegamenti consentono ora l'avvio di ulteriori progetti di ottimizzazione (concentrazione dei server/servizi in Data Center, accesso ad internet più veloce);

- Cloud Exchange: Attivazione di un servizio di posta elettronica in cloud (Microsoft O365) per tutti gli insegnanti delle scuole sul territorio provinciale. Iniziata la fase di migrazione delle relative caselle di posta;
- Nell'ambito del progetto Interreg SOLAR TIROL è stato sviluppato un nuovo modello dati per una gran parte della superficie della Provincia Autonoma di Bolzano. Uno degli obiettivi del progetto SOLAR TIROL è di creare una banca dati georeferenziata, liberamente accessibile, sul tema potenziale solare, che permetta alle istituzioni pubbliche e agli utenti privati del Land Tirol e della Provincia di Bolzano di calcolare in modo semplice e veloce il potenziale solare a livello di edifici e di scegliere la tecnologia ottimale per il suo sfruttamento;
- SPORTELLO per la Ripartizione Mobilità: messa in produzione della nuova applicazione per il Servizio Sportello della Motorizzazione;
- Athena Wave: analisi e realizzazione del web-service, della replicazione tra Wave e Athena, della prima versione del portale per le associazioni e del Dashboard per le ripartizioni Cultura italiana e Cultura tedesca;
- Portale della provincia: analisi per lo sviluppo del nuovo portale della Provincia e dei portali tematici;
- BorsaLavoro: Analisi per la realizzazione della nuova Borsa Lavoro in Alto Adige;
- eProcs SCUOLE: introduzione del programma di protocollazione delle scuole nelle direzioni scolastiche;
- KlikLavoro invio delle richieste e offerte impiego al Ministero del lavoro;
- BEWE per il Servizio esami di bi e tri-linguismo. Sviluppo della nuova applicazione on line per l'iscrizione agli esami di bi e tri-linguismo;
- La "Landmaus" è online dal maggio 2010. Il sito è un aiuto sia per i dipendenti provinciali che per i cittadini nell'ambito office, Windows 7, Internet, sistema operativo, Visual Basic for Applications, LibreOffice e Hardware. In totale sul sito si trovano più di 1.000 consigli, aiuti e diversi video. Nel 2014 24.960 persone hanno visitato il sito.
(<http://www.provincia.bz.it/landmaus>)

Überarbeitung und Ergänzung bestehender Anwendungen und Dienste

- BORSTUDIO: Weiterentwicklung der Anwendung und Anpassung an die neuen Verwaltungskriterien der Studienbeiträge;
- SICOP: Weiterentwicklung der Anwendung und Anpassung an die neuen gesetzlichen Bestimmungen;
- FSR: Weiterentwicklung der Anwendung und neue Verwaltung der Ausgrabungen und der archäologischen Fundstücke;
- Wartung und Weiterentwicklung der elektronischen Flüssigmachung (ELIQ): Integration des Buchhaltungssystems SAP mit dem System zur digitalen Archivierung der Rechnungen und des dazugehörenden Aktes mit der Möglichkeit der digitalen Unterschrift;
- Statistik: Wartung und Erweiterung des IT-Systems für sämtliche Statistiken und Veröffentlichungen des ASTAT.
- Führung eines Systems zur einheitlichen Authentifizierung von Personen auf Landesebene (Pilotprojekt ID Management);
- Print Management: Austausch und Wartung der „klassischen Drucker“ mit Multifunktionsdruckern. Dieses Projekt hat zum Ziel, die Betriebskosten der Drucker und Toner sowie den Papierverbrauch zu reduzieren. 2014 wurden insgesamt 68 neue Multifunktionsdrucker aktiviert und rund 300 klassische Drucker eingezogen. Bisher hat die Einführung des Print Managements zu folgenden Ergebnissen geführt:
 - Der Papierverbrauch in der öffentlichen Verwaltung ist um 25% reduziert worden;
 - Verminderung des Tonerkonsums um 50%;
 - 10% weniger Anrufe im Callcenter wegen Problemen mit Druckern.
- Verwaltung und Archivierung der digitalen Fotografien;
- Weiterentwicklung der Software für Schul- und Schülerverwaltung (Popcorn);
- Ausbau und Pflege des Geo-Webbrowser;
- Wartung von Infoschool für alle Staatsschulen in Südtirol;
- Aktualisierung der Software Intelliflow zur Verwaltung der Beauftragungen der Lehrer und Lehrerinnen der deutschen Berufsschulen;

Revisione ed integrazione di applicativi e servizi esistenti

- BORSTUDIO: Manutenzione evolutiva all'applicativo e adeguamento ai nuovi criteri della gestione delle borse di studio;
- SICOP: Manutenzione evolutiva dell'applicativo con adeguamenti alle modifiche legislative;
- FSR: Manutenzione evolutiva dell'applicazione, introduzione della nuova gestione degli scavi e dei reperti archeologici;
- Manutenzione e sviluppi della liquidazione elettronica (ELIQ): integrazione del Sistema contabile SAP con il Sistema Documentale per l'archiviazione digitale delle fatture e del relativo atto di liquidazione con uso di dispositivo di firma digitale;
- Statistiche: manutenzione e aggiornamento del sistema IT per tutte le statistiche e pubblicazioni dell'Astat;
- Gestione di un primo sistema per l'autenticazione unitaria di persone a livello provinciale (Progetto pilota ID Management);
- Print Management: sostituzione e manutenzione delle stampanti "tradizionali" con stampanti multifunzione. Questo progetto ha gli obiettivi di ridurre i costi di gestione stampante e cartucce e ridurre il consumo di carta. Nel 2014 sono stati attivati 68 nuove stampanti multifunzione e ritirati oltre 300 piccole stampanti. Finora l'introduzione del Print Management ha portato a:
 - una riduzione della carta del 25% per l'intera amministrazione pubblica;
 - una riduzione di toner del 50%;
 - una riduzione delle chiamate al callcenter per problemi relativi alle stampanti del 10%;
- Gestione e archiviazione delle fotografie digitali;
- Ulteriore sviluppo del software di amministrazione delle scuole e degli alunni (Popcorn);
- Ampliamento e manutenzione del Geo-Webbrowser;
- Manutenzione di Infoschool per tutte le scuole a carattere statale in Alto Adige;
- Aggiornamento di Intelliflow, software per la gestione delle missioni del personale insegnante dalle scuole professionali di lingua tedesca;

Gesetzlich vorgeschriebene elektronische Dienste

- PEND: Anpassung der Pendlerbeitragsanfragen an die neuen Kriterien von Car Sharing;
- SAP: Erstellung und Übermittlung der anagrafischen Stammdaten der Arbeitssuchenden für die Abteilung Arbeit;
- DID: Unmittelbare Verfügbarkeitserklärung der Abteilung Arbeit: Beschaffung der INPS Daten der Personen die ins Arbeitslosenregister eingetragen sind;
- SICOP: Anpassung an die neuen Standards des Arbeitsministeriums bzgl. der Übermittlung der obligatorische Mitteilungen;
- Im Jahr 2014 sind zahlreiche gesetzlich vorgeschriebene Änderungen am IT-System des Personalbereichs vorgenommen worden;
- Erstellung der CUD für die Landesangestellten, die staatlichen Lehrer und Lehrerinnen, die Landesräte/-rätinnen und die Landesregierung; insgesamt 46.698 CUD (zusätzlich Modell 770);
- Das Informationssystem der Schulen wird laufend an die gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben der Schulen angepasst. Eine große Herausforderung an die IT Infrastruktur besteht in der Tatsache, dass die Schülerinnen und Schüler zunehmend ihre eigenen digitalen Endgeräte mit in die Schule bringen und diese als Lernhilfen nutzen wollen;
- Führung einer historischen Datenbank zu den Arbeitsperioden des didaktischen Personals der Schulen auf Landesebene. Damit soll ein genaues Bild der aktuellen Auslastungssituation in Bezug auf den Stellenplan gemacht werden.

Service Management

- Der Service Management Dienst besteht aus den Dienstleistungen des Call Centers, des Help Desks und dem Wartungsservice;
- Der Dienst steht den Kunden und Kundinnen von Montag bis Freitag von 8.00 bis 19.00 Uhr sowie samstags von 8.00 bis 13.00 Uhr zur Verfügung;
- Im Geschäftsjahr 2014 wurden 34.234 Kundenanrufe entgegengenommen, die in Folge zur Eröffnung von 29.086 Tickets führten. 1.304 Wartungseingriffe wurden durchgeführt.

Technologische Neuerungen

- Mit April 2014 stellte Microsoft den Support für das Betriebssystem Windows XP ein. Gleichzeitig war ein Großteil der PC's die in der Landesver-

Servizi elettronici prescritti per legge

- PEND; adeguamento della domanda di contributo ai pendolari ai nuovi criteri di car sharing;
- SAP: Scheda anagrafica professionale per Ripartizione Lavoro: invio dei dati anagrafici e professionali per chi é in cerca di lavoro;
- DID: Dichiarazione immediata disponibilità per la Ripartizione Lavoro: reperimento dati INPS riguardanti i lavoratori iscritti alle liste di disoccupazione;
- SICOP: adeguamento ai nuovi standard del Ministero del Lavoro per la trasmissione comunicazioni obbligatorie;
- Nel 2014 sono stati introdotti numerosi adeguamenti normativi del sistema IT del settore personale;
- Produzione dei CUD per il personale provinciale, per il personale docente statale, per gli assessori e le assessore, e per il Consiglio Provinciale, per un totale di 46.689 CUD (oltre al modello 770);
- Il sistema informativo delle scuole viene adeguato di continuo secondo le normative e esigenze amministrative interne delle scuole. Una grande sfida per l'infrastruttura IT sta nel fatto che sempre più alunni portano i loro dispositivi digitali a scuola e vogliono utilizzarli come strumento didattico;
- Gestione di una banca dati storica dei periodi lavorativi del personale insegnante delle scuole provinciali, per dare una visione dettagliata della situazione occupazionale rispetto ai posti nell'organico provinciale.

Service Management

- Il servizio di service management è composto dai servizi del Call Center, del Help Desk e del servizio di manutenzione;
- Il servizio è a disposizione per i clienti dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e al sabato dalle 8.00 alle 13.00;
- Nel 2014 sono entrate 34.234 chiamate di utenti che hanno portato all'apertura di 29.086 ticket. Sono stati eseguiti 1.304 interventi di manutenzione.

Innovazioni tecnologiche

- Con aprile 2014 Microsoft ha sospeso il supporto per il sistema operativo Windows XP. Inoltre tanti PC in uso presso l'amministrazione provinciale

waltung im Einsatz waren älter als 5 Jahre. Das veranlasste die Abteilung Informatik die Migration des Betriebssystems Windows XP auf Windows 7, gleichzeitig mit dem Austausch der PC's abzuwickeln. Neben den organisatorischen Herausforderungen einer solchen Austauschaktion (7.300 PC) galt es die 800 verschiedenen Anwendungen, die auf den PC-Arbeitsplätzen laufen, mit Windows 7 zu testen und einzustellen und die Office-Produkte zu aktualisieren. Diese neuen EDV-Arbeitsplätze werden als Service für 5 Jahre bereitgestellt, wobei die gesamte Dienstleistung (Installation, Wartung für 5 Jahre und Rücknahme der Geräte) für jährlich knappe 200 Euro/Arbeitsplatz (inkl. MwSt.) von einem lokalen Unternehmen erbracht wird. Für die Bediensteten der Landes- und Schulverwaltung wurde dadurch das technologische Werkzeug (Arbeitsplatz, SW-Plattform, Office) auf einen neueren Stand gebracht und somit die Voraussetzungen geschaffen, ihre Dienstleistungen an den Bürger effizienter zu erbringen;

- Land, Gemeinden, Region, Gesundheitsbetrieb und Südtiroler Informatik AG (SIAG) greifen künftig auf das gemeinsame, hochmoderne Data Center zu, das am Sitz der SIAG angesiedelt ist. Hiermit wurde die Voraussetzung für die Bereitstellung zuverlässiger, leistungsstarker und sicherer EDV-Dienste geschaffen. In dieser Struktur wurde ein zentrales File-Server System in Betrieb genommen, welcher einen sicheren Speicherplatz für 3000 Anwender und deren Daten anbietet;
- Mit einem zentralen Client Management System werden inzwischen alle System-Patches und ein Teil der Applikations-SW verteilt. Die Betriebssystem-Installation mit genanntem System wird derzeit aktiviert;

Organisatorische Maßnahmen

- Projekt Flow: 2014 sind die neuen Organisationsstrukturen der Abteilung Informatik und der SIAG definiert worden. In Folge wurden die Prozesse beider Strukturen beschrieben mit dem Ziel einer Konsolidierung. Insgesamt wurden 36 Prozesse ermittelt;
- Einführung der Software Key2Help zur Unterstützung der ITIL Prozesse;
- Projekt ITIL: Die vom ITIL framework vorgesehen Prozesse befinden sich in der Phase der Umsetzung. Weiters haben 30 Mitarbeiter die ITIL Zertifizierung erlangt;
- Progressive Verbesserung der ITC Services zur Gewährleistung der kontinuierlichen Anpassung an die Bedürfnisse der Abteilung Informationstechnik und ihren Kunden und Kundinnen;

avevano più di cinque anni. Per questa ragione la Ripartizione Informatica ha deciso di svolgere l'attività di migrazione dal sistema operativo Windows XP su Windows 7 contemporaneamente alla sostituzione dei PC. Accanto alla sfida organizzativa di questa sostituzione (7.300 PC) veniva testata la compatibilità delle circa 800 applicazioni installati sui PC con il nuovo sistema operativo ed gestito un eventuale adattamento esso. Queste nuove postazioni informatiche sono state fornite nella forma del noleggio operativo che include l'installazione, la manutenzione per 5 anni e il ritiro a fine contratto ad un canone annuo di 200 € per postazione (IVA inclusa). L'intero servizio viene erogato da una ditta locale. Grazie a questo progetto sono stati aggiornati gli strumenti informatici per il personale degli uffici provinciali e delle segreterie scolastiche (postazione di lavoro, sistema operativo, Office), creando il presupposto per erogare al cittadino i servizi richiesti in modo più efficiente;

- Più spazio per le infrastrutture informatiche, maggiore affidabilità e disponibilità dei dati per i cittadini, abbattimento dei costi. Dalla collaborazione tra enti diversi nasce il nuovo Data Center della pubblica amministrazione altoatesina. Con questa struttura è stata creata la base per l'erogazione di servizi EDP affidabili e con alte prestazioni in un ambiente protetto e sicuro. Nella stessa struttura è stato inoltre messo in produzione un file server centrale (per 3000 utenti) che offre uno spazio altamente affidabile per i dati più importanti dell'amministrazione provinciale;
- Tutti i patch di sistema ed una parte del Software di applicazione vengono distribuiti tramite il sistema centrale di Client Management. L'installazione del sistema operativo con il sistema sopra nominato è in fase di attivazione;

Provvedimenti organizzativi

- Progetto Flow: Nel 2014 sono state definite le nuove strutture organizzative della Ripartizione Informatica e Informatica Alto Adige. Di conseguenza sono stati descritti i processi delle due strutture con l'obiettivo del consolidamento. In totale sono stati individuati 36 processi;
- Implementazione dello Software Key2Help per supportare i processi ITIL;
- Progetto ITIL: I processi previsti dal framework ITIL sono in fase d'implementazione. Inoltre 30 collaboratori hanno ottenuto il certificato ITIL;
- Migliorare progressivamente l'organizzazione dei Servizi ICT per consentire il loro costante allineamento alle esigenze della Ripartizione informatica e dei suoi clienti;

- Gewährleistung einer kontinuierlichen Qualitätskontrolle der Dienste durch vorausschauende Risikoanalyse;
- Die Kosten des Services sollen langfristig gering gehalten werden;
- Einsetzung der Arbeitsgruppe ICT-SEC für die Ausarbeitung und Fortschreibung der Regeln zur Sicherheit der Systeme und Netze und für die Überwachung der Einhaltung dieser Regeln.

Strategie und Planung

- Reorganisation der Informatik: Ein Teil der Reorganisation mit dem Ziel einer klaren Aufgabentrennung ist nun abgeschlossen. Die strategische Steuerung der IT verbleibt in der Landesverwaltung, das operative Geschäft wird an die SIAG delegiert. Die Abteilung Informationstechnik wurde von sieben Ämtern auf zwei reduziert. Ein Teil der Landesbediensteten sind in die SIAG abkommandiert und weiters wurde das Organigramm der Informatik AG entsprechend überarbeitet;
- Südtirol Digital 2020: Im Rahmen eines Workshops haben sich die Mitarbeiter der Abteilung Informatik mit dem Thema befasst und die großen Handlungsfelder festgelegt. Es folgten eine Open-Space Veranstaltung mit Partnern aus Wirtschaft, Verwaltung und Bildung, der Online-Dialog auf der Internet-Plattform „Südtirol Digital 2020“ sowie ein Stand auf der Bozner Herbstmesse, bei dem ebenfalls Anregungen gesammelt wurden. Die gesammelten Ideen werden vom Redaktionsteam bearbeitet und fließen somit in das Strategiepapier „Südtirol Digital 2020“ des Ressorts Familie und Verwaltung von Landesrätin Waltraud Deeg ein (<http://sd2020.provinz.bz.it/>);
- Software Wiederverwendung: Die Abteilung Informatik verfolgt den Grundsatz der „Software Wiederverwendung“, der dazu beiträgt, die Ausgaben zu rationalisieren und einen effizienten Dienst zu gewährleisten. In diesem Sinne wurde mit der Autonomen Provinz Trient eine Vereinbarung getroffen, welche Softwarelösungen betreffen, die im Bereich Land- und Forstwirtschaft zum Einsatz kommen. Des weiteren wurden die Software Lösungen für den Landwirtschaftlichen Entwicklungsplan 2014 - 2020 eingesetzt;
- Didaktik-Infrastrukturkonzept: Ziel ist es, die IT-Infrastruktur für die Didaktik auf einen aktuellen Stand zu bringen, damit sie den zukünftigen Anforderungen der Schulen (z.B. die Einbindung mobiler auch privater Geräte, digitales Register, und weitere landesweite Dienste) gewachsen ist. Dabei wird darauf geachtet, Systeme zu vereinfachen und zusammenzufassen, sodass die Dienste flexibel und effizient zur Verfügung gestellt und kostengünstig gewartet werden können;

- Garantieren ein konstantes Bewachung der Qualität der Dienste durch eine proaktive Verwaltung der Risiken;
- Halten den Preis über die Dauer der Dienstleistung;
- Einrichtung der Arbeitsgruppe ITC-SEC für die Entwicklung und Aktualisierung der Regeln betreffend die Sicherheit der Systeme und Netze und für die Überwachung der Einhaltung dieser Regeln.

Strategie e pianificazione

- Riorganizzazione dell'informatica: È stata completata una parte della riorganizzazione con l'obiettivo di separare le funzioni. Il controllo strategico rimane in Ripartizione Informatica e la parte operativa va delegata a Informatica Alto Adige. La Ripartizione Informatica è stata ridotta da sette uffici a due. Una parte dei collaboratori della Ripartizione Informatica è entrata nel organico di Informatica Alto Adige. Inoltre è stato elaborato l'organigramma di Informatica Alto Adige;
- Alto Adige Digitale 2020: I collaboratori della ripartizione informatica hanno stabilito le aree d'intervento in un workshop seguito da un evento "open Space" con partner del mondo di economia, amministrazione e scuole. Inoltre è stato coinvolto il cittadino tramite il dialogo online sulla piattaforma "Alto Adige Digitale 2020" e uno stand sulla fiera d'autunno. Le idee raccolte verranno ora elaborate dal team redazionale ed utilizzate per la stesura del documento strategico "Alto Adige Digitale 2020" del Dipartimento Famiglia e Amministrazione dell'Assessora Waltraud Deeg. (<http://aad2020.provincia.bz.it/it/>);
- Riutilizzo software: La Ripartizione Informatica promuove il principio del riutilizzo di software, in ottica di razionalizzazione della spesa pubblica e al fine di garantire un efficiente servizio. Ha sottoscritto in tal senso un Protocollo d'intesa per il riutilizzo di componenti software con la Provincia Autonoma di Trento. Il riutilizzo è stato applicato alle Politiche Agricole e Forestali locali e, in particolare, è stato utilizzato per la gestione del Piano di Sviluppo Rurale 2014-2020;
- Concetto di infrastruttura IT per la didattica: L'obiettivo è di aggiornare l'infrastruttura IT della didattica per poter rispondere alle richieste future delle scuole (accesso di attrezzi mobili privati; registro digitale, e altri servizi a livello provinciale) Per questo si cerca di unificare i sistemi in tal modo che i servizi possono essere resi disponibili in un modo efficiente e che possono essere mantenuti a bassi costi;

- Das PMO ist in die operative Phase übergegangen. Neue Projekte und Projektfortschrittsdokumente werden monatlich in die Datenbank „Projektportfolio“ eingepflegt und in der monatlichen „Board“ Sitzung mit den Amtsdirektoren besprochen und abgestimmt;
- Im Projektportfolio sind 2014 insgesamt 63 IT-Projekte registriert. Die durchschnittliche Durchlaufzeit der Projekte betrug 330 Tage. Die durchschnittlichen Kosten pro Projekt (Vollkosten) belaufen sich auf 230.000 Euro;
- Die Architekturgruppe zur Planung der Referenzarchitektur der Informatiksysteme der öffentlichen Verwaltung hat die Leitlinien für IT-Architektur erarbeitet;

Finanzielle Mittel 2014

Für die Abwicklung der in der Folge angeführten Aufgaben wurden insgesamt 24 Millionen Euro zweckgebunden (fast 35% davon ist für die SIAG vorgesehen).

Mit diesen Finanzmitteln wurden folgende Tätigkeitsbereiche abgedeckt:

- Unterstützung durch die Südtiroler Informatik AG;
- Unterstützung durch externe Firmen bei der Erstellung von Softwarepaketen und bei deren Instandhaltung;
- Ankauf von Hard- und Software;
- Instandhaltung von Hard- und Software;
- Ankauf von Lizenzen;
- Anmieten von Datenleitungen;
- Verwaltung des Landesnetzes.

- Il PMO è entrato nella fase operativa. I nuovi progetti e la documentazione dell'avanzamento dei progetti vengono inseriti ogni mese nel "portfolio progetti" e discussi nella seduta mensile del "board" insieme ai direttori d'ufficio;
- Durante il 2014 il portfolio progetti ha registrato un totale di 63 progetti IT. Il tempo medio necessario al completamento dei progetti è stato di 330 giorni e i costi totali in media si sono aggirati sui 230.000 euro;
- Il gruppo architeturale per la gestione dell'architettura di riferimento per i sistemi informatici della pubblica amministrazione ha elaborato le linee guide per l'architettura IT;

Risorse finanziarie 2014

Per lo svolgimento dei compiti in seguito indicati sono stati impegnati 24 milioni di euro (dei quali quasi il 35% è previsto per l'Informatica Alto Adige).

Con questi mezzi sono stati finanziati i seguenti settori di attività:

- supporto da parte della società Informatica Alto Adige Spa;
- supporto da parte di ditte esterne per l'elaborazione di pacchetti software e per la relativa manutenzione;
- acquisto di hardware e software;
- manutenzione di hardware e software;
- acquisto di licenze;
- noleggio di linee dati;
- gestione della rete provinciale.