



Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI HELP DESK
PER IL CUSTOMER SERVICE DESK
CIG: 5726564E18 – CUP: F61H14000120005**

LOTTO 1

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	OGGETTO	4
2.1.	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI HELP DESK.....	4
2.2.	CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI HELP DESK	5
2.3.	VOLUMI DEL SERVIZIO	7
2.3.1.	SERVICE DESK 1° LIVELLO.....	7
2.3.2.	SERVIZIO DI GESTIONE POSTA.....	7
2.3.3.	SERVIZIO DI BACK OFFICE	7
3.	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
3.1.	IMPEGNI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA	8
3.1.1.	ATTIVITÀ PRELIMINARI.....	8
3.1.2.	ATTIVITÀ A REGIME.....	9
3.2.	LIVELLI DI SERVIZIO E MONITORAGGIO	10
3.2.1.	SLA A REGIME.....	10
3.2.2.	MONITORAGGIO SERVIZIO	10
3.3.	IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE.....	11
3.4.	REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LE FIGURE PROFESSIONALI.....	12
3.4.1.	TEAM OPERATIVO	12
3.4.2.	REFERENTE TECNICO-INFORMATICO	12

1. PREMESSA

Il servizio di Customer Service Desk di Informatica Trentina rappresenta il “singolo punto di contatto” per tutte le richieste di supporto ed assistenza agli utenti connesse alla fruizione dei servizi erogati da Informatica Trentina, attraverso il coordinamento delle attività concorrenti alla soluzione del problema, integrando i processi attivati dall’utente con i servizi erogati dalla Committente.

Il servizio di CSD, inoltre, fornisce all’utenza un’informazione tempestiva ed efficace in merito alle possibili interruzioni dell’erogazione dei servizi e dà supporto all’operatività degli utenti finali.

Il servizio di CSD è suddiviso in due specifiche tipologie di attività: il servizio di help desk ed il servizio di contact center.

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l’erogazione del **Servizio di Help Desk** per il Customer Service Desk di Informatica Trentina.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- “Aggiudicataria o Impresa” si intende l’operatore a cui viene affidato il servizio di help desk;
- “Committente” si intende la Società Informatica Trentina S.p.a., con sede in Trento, via Gilli n. 2.

Nel **capitolo 2** sono indicate le caratteristiche generali ed operative del servizio, nonché i volumi stimati.

Nel **capitolo 3** sono indicate le modalità di erogazione del servizio.

In calce al presente documento sono riportati gli allegati che specificano meglio le modalità di erogazione del servizio:

- Appendice 1: elenco clienti;
- Appendice 2: processo di gestione dell’Incident;
- Appendice 3: elenco ambiti di servizio;
- Appendice 4: livelli di servizio;
- Appendice 5: note operative servizio di help desk;
- Appendice 6: elenco servizi e elenco clienti/utenti.

2. OGGETTO

Oggetto dell'appalto è l'erogazione del servizio di "Help desk" per il Customer Service Desk (CSD) di Informatica Trentina ed in particolare la gestione delle richieste di supporto ed assistenza inoltrate dai Clienti/Utenti alla Committente.

Il servizio di help desk è rivolto prevalentemente alla pubblica amministrazione locale. Fornisce assistenza e supporto relativamente all'utilizzo di applicazioni ed attrezzature informatiche, nonché alla fruizione dei servizi telematici.

In particolare, l'Aggiudicataria si impegna a:

- gestire il **service desk di primo livello** rivolto agli utenti finali dei Clienti ai quali vengono erogati i servizi predisposti da Informatica Trentina, indicati nella **Appendice 1**;
- gestire le altre tipologie di servizio (esempio: **servizio di gestione posta, servizio di back office**) previste nell'ambito del servizio di help desk oggetto del presente capitolato.

2.1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI HELP DESK

La validità di un sistema di "Customer Service" dipende da molteplici parametri che prendono in considerazione la qualità, la preparazione, la disponibilità del personale impiegato, nonché la capacità organizzativa delle risorse in generale.

In particolare il servizio di help desk oggetto del presente capitolato tecnico si caratterizza per:

- una importante attività di relazione con l'utenza in termini di informazione, supporto, assistenza, nonché attività di consulenza nell'utilizzo dei servizi (applicazioni);
- un presidio adeguato durante l'intera finestra di servizio (dalle ore 8.00 alle ore 17.00 per i giorni feriali) e con una gestione ad hoc per le fasce orarie di lavoro critiche;
- la necessità di essere unico punto di riferimento per l'utenza su tutte le tematiche connesse sia con l'utilizzo di apparecchiature e sistemi informatici sia per fornire supporto ed assistenza. Si precisa che tale servizio richiede anche una conoscenza delle applicazioni fornite dalla Committente, necessaria per effettuare una preliminare valutazione delle richieste di assistenza inoltrate dall'utenza. Sarà cura della Committente fornire la manualistica, ove disponibile, ovvero garantire una adeguata formazione sulle applicazioni fornite.

Per le suddette caratteristiche è necessario quindi che ogni singola risorsa professionale impiegata dall'Aggiudicataria, attui un rapporto di tipo fiduciario con tutta l'utenza a cui viene rivolto il servizio, peculiarità che richiede competenza, professionalità e tempo da dedicare all'esercizio di tale servizio.

2.2. CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI HELP DESK

Tecnicamente si tratta dell'erogazione di un servizio di help desk multicanale di primo livello allo scopo di fornire informazioni ed indicazioni in merito a specifici servizi erogati dalla Committente alla Pubblica Amministrazione.

Il servizio di help desk fornisce supporto ai Clienti, elencati in **Appendice 1**, nel quale sono indicati i numeri di telefono a loro associati.

Di seguito si riportano le principali indicazioni operative del servizio di help desk.

I processi del CSD sono attivati dall'utente, operano e si integrano con altri servizi erogati dalla Committente e con le strutture dei Clienti di cui all'Appendice 1 citato. Tali processi consentono alla struttura aziendale del CSD di coordinare tutte le attività concorrenti al supporto degli utenti.

I servizi di help desk sono forniti sulla base della identificazione del beneficiario (chi usufruisce il servizio) e, se necessario, anche del posto di lavoro con riferimento alle apparecchiature che risultano registrate nell' "Inventario centralizzato" gestito da Informatica Trentina ovvero sulla base di un codice identificativo del servizio erogato.

Di seguito si indicano le principali tipologie con le quali si qualificano i servizi erogati dalla Committente:

- **Supporto Applicativo**, per tutte le applicazioni software gestite da Informatica Trentina e dai fornitori con i quali sono stipulati accordi specifici per garantire la loro manutenzione;
- **Esercizio dei Server Centralizzati**, presenti presso il Data Center di Informatica Trentina;
- **Servizi sui Client e Server Decentralizzati**, localizzati presso le sedi degli utenti;
- **Servizi di Telecomunicazione**, erogati da una Azienda specializzata nel settore alla quale il servizio di CSD fornisce il supporto di primo livello.

Con riferimento alla numerosità dei contatti, i dati storici permettono di rappresentare una previsioni annuale, per tipologia di canale utilizzato (contatto telefonico, contatto da web e contatto a mezzo mail), come segue:

SERVIZI E TIPOLOGIE	Supporto e assistenza		Informazioni		Gestione Password	
	Contatto telefono /web	Inoltro via mail	Contatto telefono/web	Inoltro via mail	Contatto telefono/web	Inoltro via mail
Servizi di supporto applicativo	36.400	6.500	2.750	1.500	5.500	3.000
Esercizio server centralizzati/decentralizzati, Servizi di telecomunicazione	6.500	500	650	200	3.000	300
Servizi sui client (Desktop Management)	28.700	2.700	500	300	0	
TOTALE	71.600	9.700	3.900	2.000	8.500	3.300

La segnalazione di un possibile problema viene gestita attraverso due progressivi livelli di intervento (“escalation”):

- Il primo livello ha il compito di ricevere la segnalazione, effettuare una diagnosi adeguata ed individuare una prima soluzione standard (vedasi al riguardo specifico approfondimento nel capitolo relativo ai livelli di servizio). Se non è in grado di risolvere il problema passerà la richiesta al livello successivo.
- Il secondo livello è specializzato per area di competenza specialistiche / sistemistiche. Esso opera sulla base della definizione del problema, della identificazione dei componenti interessati e della priorità individuata al primo livello.

Le attività relative al primo livello devono essere svolte direttamente dal personale dell’Aggiudicataria, mentre per quanto riguarda le attività proprie del secondo livello la struttura del CSD ha un ruolo di regia e coordinamento per garantire la erogazione dei servizi di Supporto Applicativo, Esercizio dei Server Centralizzati, Servizi sui Client e Server Decentralizzati, Servizi di Telecomunicazione, coinvolgendo le strutture interne o esterne competenti

In particolare rientrano nelle attività oggetto del presente capitolato i seguenti servizi rivolti agli utenti finali dei clienti elencati in Appendice 1:

- il servizio di primo livello per la gestione di tutte le richieste inoltrate via telefono;
- il servizio di primo livello per la gestione di tutte le richieste inoltrate via WEB, utilizzando gli strumenti predisposti dalla Committente;
- il servizio di primo livello per la gestione di tutte le richieste inoltrate via posta elettronica, attraverso le specifiche caselle di posta dedicate ai singoli Clienti;
- il servizio di back office (secondo livello) che comprende la gestione delle richieste che vengono rimandate al CSD dai vari gruppi di lavoro e che spesso presentano particolari caratteristiche di complessità e richiedono ulteriori contatti con l’utenza e con le strutture di Informatica Trentina o di Società esterne.

La gestione della richiesta (esempio basato su quella inoltrata telefonicamente), vedasi schema generale in **Appendice 2**, viene supportata da un sistema di Contact Management che utilizza la tecnologia VoIP e che rileva tutti i singoli contatti telefonici pervenuti al sistema centralizzato, distintamente per i singoli Clienti.

Tale modalità consente quindi di rilevare il numero di contatti pervenuti, il tempo di risposta loro associato, nonché l’eventuale abbandono, informazioni necessarie per la determinazione dei livelli di servizio di tipo quantitativo.

Ogni singolo contatto viene quindi inoltrato al primo operatore disponibile dell’Aggiudicataria, sulla base di uno specifico algoritmo (strategia di *routing*), che provvederà alla sua registrazione negli archivi elettronici utilizzando il medesimo sistema di gestione del ticket, adottato dalla Committente, sia per la rilevazione delle singole richieste/contatti sia per fornire le informazioni necessarie per i livelli di servizio di tipo qualitativo.

2.3. VOLUMI DEL SERVIZIO

Per l'erogazione del servizio di help desk, oggetto del presente capitolato, è prevista la gestione delle richieste di assistenza e delle richieste di supporto, secondo le seguenti stime:

2.3.1. SERVICE DESK 1° LIVELLO

Come riportato nel precedente capitolo il servizio di primo livello si riferisce alle richieste di assistenza e di supporto inoltrate dall'utenza **via telefono** o attraverso l'uso di strumenti operanti in ambiente **WEB**.

Di seguito la stima dei contatti inoltrati via telefono e WEB.

Stima contatti annui
84.000

Riguardo ai suddetti servizi di base, l'Aggiudicataria si impegna a prestare il servizio di help desk ad eventuali altre strutture della pubblica amministrazione provinciale, nonché ad effettuare specifiche attività di help desk a fronte di particolari esigenze, previi specifici accordi con la Committente.

2.3.2. SERVIZIO DI GESTIONE POSTA

Il "Servizio di gestione posta" riguarda la gestione delle richieste inoltrate via posta elettronica, utilizzando le specifiche caselle di posta dedicate ai singoli Clienti.

Di seguito la stima dei contatti inoltrati via e-mail.

Stima contatti annui
15.000

2.3.3. SERVIZIO DI BACK OFFICE

Il "Servizio di back office" riguarda la gestione di alcune richieste che richiedono specifici approfondimenti con gli utenti ovvero con le strutture competenti perché possono presentare particolari caratteristiche di complessità.

Di seguito la stima delle richieste gestite da tale servizio.

Stima richieste annue
3.500

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Informatica Trentina dispone di un sistema di Contact Management che utilizza soluzioni nell'ambito della architettura Open Source. Tale sistema consente la gestione dei vari canali di accesso utilizzati dalla utenza (telefono, e-mail, web).

In particolare la telefonia, all'interno del sistema di Contact Management, utilizza la modalità VoIP (Voice over IP) per tutte le postazioni di lavoro degli operatori.

Il sistema di Contact Management si fa quindi carico di gestire i contatti telefonici in entrata e di inoltrarli agli operatori di help desk sulla base di specifiche strategie di *routing*.

Di conseguenza l'Aggiudicataria deve dotarsi di infrastrutture tecnologiche compatibili con le soluzioni adottate dalla Committente, per consentire alle proprie postazioni di lavoro di interagire con il sistema di Contact Management utilizzato dalla Committente.

3.1. IMPEGNI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

L'Aggiudicataria si impegna ad effettuare il servizio di help, presso la propria sede operativa, mediante un team operativo dimensionato alle esigenze del servizio richiesto e risorse umane appartenenti alle figure professionali di:

“Operatore junior”

“Operatore esperto”

“Operatore senior”

“Referente tecnico-informatico” (referente anche per la Committente)

aventi almeno i requisiti minimi definiti nel successivo capitolo.

Per effettuare il servizio di help desk è quindi cura dell'Aggiudicataria predisporre presso la propria sede operativa tutte le apparecchiature elettroniche e gli strumenti informatici necessari ad erogare tale servizio.

L'Aggiudicataria si impegna a nominare un proprio referente, (un suo sostituto in caso di assenza costantemente reperibile negli orari di erogazione del servizio) quale unico punto di riferimento per la propria organizzazione nei confronti della Committente, per qualsiasi aspetto tecnico-organizzativo, funzionale alla corretta erogazione del servizio.

In particolare l'Aggiudicataria si impegna ad effettuare a suo carico tutte le attività di seguito indicate.

3.1.1. ATTIVITÀ PRELIMINARI

Di seguito vengono indicate le attività preliminari che l'Aggiudicataria si impegna ad effettuare prima di procedere all'attivazione del servizio:

- acquisire e predisporre l'infrastruttura tecnica della rete per effettuare il collegamento telematico della propria sede operativa con la sede di Informatica Trentina in via Gilli 2 – Trento, garantendone la continuità operativa del servizio per la fascia oraria giornaliera richiesta dalla Committente (capitolo successivo);

- acquisire e predisporre presso la propria sede le postazioni di lavoro per gli operatori di help desk, che dovranno essere dotate di strumentazione adeguata (personal computer, telefono IP e cuffie), secondo le indicazioni di seguito riportate:
 - personal computer standard di mercato in grado di utilizzare le piattaforme/servizi applicativi forniti a cura della Committente, di seguito elencati:
 - sistema di gestione del contatto telefonico ed il monitoraggio del servizio (fornito dalla Committente);
 - piattaforma per la gestione del ticketing basata sulla piattaforma “BMC ITsm” ITIL compliant (fornito dalla Committente);
 - eventuali ulteriori servizi applicativi attivabili in accordo tra le Parti;
 - telefonia VoIP con protocollo SIP compatibile;
 - indirizzo di posta elettronica per comunicare con la Committente.

Tutte le suddette attività preliminari sono oggetto di verifica ed accertamento in sede di collaudo che viene effettuato dalla Committente, conformemente a quanto indicato nel Contratto, che ne stabilisce le modalità.

La Committente si riserva la facoltà di fornire nuove versioni e/o provvedere ad eventuali sostituzioni ai sistemi che fornisce alla Aggiudicataria, precedentemente citati, utilizzati per l'erogazione del servizio.

In aggiunta alle citate verifiche, la Committente accerta la precisa corrispondenza dei curriculum vitae di ogni singola risorsa professionale componente il team, che la Aggiudicataria dovrà fornire in tale circostanza, rispetto ai profili professionali dichiarati in offerta dalla Aggiudicataria medesima.

3.1.2. ATTIVITÀ A REGIME

Il servizio viene erogato tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, ad esclusione dei giorni festivi. Il giorno di San Vigilio, patrono di Trento, non è considerato festivo.

In particolare, per le attività a regime, l'Aggiudicataria si impegna ad effettuare le seguenti specifiche attività:

- verificare giornalmente, prima dell'avvio del servizio, la corretta funzionalità del sistema telefonico e l'accessibilità di tutti i numeri telefonici dedicati alle varie tipologie di utenti/clienti;
- provvedere, per ogni singola richiesta, alla identificazione del chiamante ed effettuare la registrazione di tutte le informazioni acquisite negli archivi elettronici predisposti dalla Committente, utilizzando gli appositi strumenti, secondo quanto prevede la procedura “Incident Management”, predisposta dalla Committente e richiamata alla **Appendice 2** ed alle modalità operative indicate in **Appendice 5**;

- gestire autonomamente i contatti impegnandosi ad effettuare una specifica diagnosi per individuare le cause di eventuali malfunzionamenti e per fornire le soluzioni adeguate alle richieste formulate dagli utenti, avvalendosi anche di strumenti messi a disposizione a cura della Committente (work-around, errori noti, check list per diagnosi, ecc.);
- nel caso di impossibilità ad evadere la richiesta al primo livello, l'Aggiudicataria si impegna ad inoltrare, a suo carico, la richiesta medesima (via telefonica e/o utilizzando lo strumento di gestione del ticket) alla struttura competente di Informatica Trentina o di altro fornitore, sulla base delle indicazioni fornite dalla Committente;
- partecipare agli incontri di aggiornamento/informativi relativi a procedure operative, modalità di erogazione dei servizi, nonché a partecipare a corsi di formazione organizzati dalla Committente, presso la propria sede, su specifici ambiti di servizio;
- effettuare incontri periodici presso la sede della Committente (almeno a cadenza trimestrale) per verificare il servizio erogato anche al fine del rispetto dei livelli di servizio contrattuali;
- assicurare la qualità e la disponibilità del servizio, garantendo i livelli di servizio descritti successivamente;
- informare tempestivamente la Committente nel caso di eventuali anomalie o impossibilità nella erogazione del servizio (problemi di connessione telematica, accesso ai sistemi della Committente, malfunzionamenti degli apparati dislocati presso la propria sede, ecc.).

3.2. LIVELLI DI SERVIZIO E MONITORAGGIO

L'Aggiudicataria si impegna a garantire, distintamente per ogni ambito di servizio elencato nell'**Appendice 3**, i livelli di servizio di seguito elencati e dettagliatamente descritti all'**Appendice 4**.

3.2.1. SLA A REGIME

- Service Desk I° livello - Tempi di risposta: ≤ 13 sec.
- Service Desk I° livello - Chiamate abbandonate: $\leq 3,0\%$
- Service Desk I° livello - Chiamate risolte al primo livello: $\geq 10\%$
- Service Desk I° livello - Richieste inoltrate correttamente: $\geq 95\%$
- Servizio gestione posta - Tempi di presa in carico: ≤ 2 ore

3.2.2. MONITORAGGIO SERVIZIO

Il servizio di Help Desk, erogato dall'Aggiudicataria, viene costantemente controllato e monitorato da Informatica Trentina, utilizzando il sistema di gestione del contatto (fornito a cura della Committente) che oltre ad inoltrare i contatti agli operatori secondo precise strategie di routing, rileva pure il totale delle ore giornaliere del personale

effettivamente impiegato per tale servizio che costituisce la base per verificare il rispetto della pianificazione dell'organico definita dalla Aggiudicataria in sede di offerta.

Informatica Trentina si riserva inoltre la facoltà di effettuare anche azioni di verifica e controllo mediante sopralluoghi presso la sede dall'Aggiudicataria, nonché di effettuare indagini presso i propri clienti per rilevare la soddisfazione del servizio erogato dall'Aggiudicataria.

3.3. IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE

Per l'effettuazione del servizio, sono installati ed operativi in Informatica Trentina alcuni sistemi server che presiedono alle varie funzionalità in cui è strutturato il sistema di Contact Management. Al riguardo Informatica Trentina si riserva di effettuare eventuali adeguamenti alle suddette tecnologie ed infrastrutture, previa opportuna comunicazione all'Aggiudicataria.

La Committente si impegna a mettere a disposizione dell'Aggiudicataria gli strumenti informatici in grado di gestire il servizio di help desk, di seguito indicati:

- i sistemi per la gestione del contatto (i medesimi in uso dalla Committente) che dovranno essere installati e resi operativi su tutte le postazioni di lavoro che effettueranno il servizio di help desk, comprensivo della componente di integrazione con la telefonia;
- i sistemi applicativi per il controllo ed il monitoraggio dei contatti telefonici inoltrati all'Aggiudicataria;
- organizzare sessioni informative e corsi di aggiornamento al personale della Aggiudicataria che saranno effettuati presso la sede della Committente in relazione alle applicazioni oggetto dei servizio.

Infine la Committente si impegna a fornire all'Aggiudicataria tutte le informazioni di base ed ulteriori nuove informazioni, funzionali alla erogazione del servizio.

3.4. REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LE FIGURE PROFESSIONALI

3.4.1. TEAM OPERATIVO

L'Aggiudicataria utilizza un team operativo, come meglio proposto in sede di presentazione dell'offerta, costituito da risorse professionali che effettueranno l'attività di "Operatore di Help Desk", inquadrato nelle tre tipologie di figure professionali di seguito indicate:

- **PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE JUNIOR:** le risorse professionali proposte per tale profilo possiedono almeno 1 anno di esperienza nel settore dei call center per attività di Help Desk,
- **PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE ESPERTO:** le risorse professionali proposte per tale profilo dovranno possedere almeno dai 3 ai 5 anni di esperienza nel settore dei call center per attività di Help Desk,
- **PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE SENIOR:** le risorse professionali proposte per tale profilo dovranno possedere oltre 5 anni di esperienza nel settore dei call center per attività di Help Desk.

Le risorse professionali suddette possiedono almeno il diploma di scuola media superiore (o diplomi equivalenti).

Le modalità di risposta alle telefonate e il comportamento dell'operatore nel corso del colloquio deve rispondere agli standard più elevati nel settore dei Call Center professionali con la massima cortesia ed attenzione alle necessità del cliente; in particolare devono dimostrare di avere un'ottima pronuncia in lingua italiana, nonché avere sviluppato competenze nel gestire la relazione ed il colloquio telefonico con l'utente finale.

Inoltre gli operatori devono possedere una buona conoscenza e una piena capacità di utilizzo del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft e delle principali applicazioni software quali MS Office, MS Explorer, Open Office, gestione della posta elettronica e del sistema di gestione della richiesta (ticket/incident).

3.4.2. REFERENTE TECNICO-INFORMATICO

L'Impresa dovrà disporre inoltre della figura professionale del **REFERENTE TECNICO-INFORMATICO**.

Il referente tecnico-informatico, oltre a possedere i requisiti minimi richiesti per la figura professionale dell'operatore senior di cui al precedente punto, deve avere acquisito il diploma di scuola media superiore ed avere maturato almeno 2 anni di esperienza in tale ruolo di referente tecnico-informatico.

La risorsa professionale proposta per ricoprire tale ruolo deve essere diversa dalle risorse professionali individuate per costituire il team operativo.

APPENDICE 1**ELENCO CLIENTI**

CLIENTI	Num. Telefono
PAT - STRUTTURE CENTRALI/ PERIFERICHE	0461 800200
PAT - SCUOLE	0461 800200
PAT - BIBLIOTECHE	0461 800200
PAT - CATASTO E LIBRO FONDIARIO	0461 800200
APSS - STRUTTURE OSPEDALIERE	0461 800150
UNI IT - MANDATO INFORMATICO	0461 800700
UNIVERSITA' DI TRENTO	0461 800600
OPERA UNIVERSITARIA	0461 800155
COMUNI – COMUNITA' DI VALLE	0461 800260
SERVIZIO E-PROCUREMENT	0461 800786
PROGETTO VIVOSCUOLA	800 540280
TRENTINO NETWORK	0461 020202
SERVIZIO GESTIONE EMAIL DOCENTI	0461 800190
ALTRI ENTI	0461 800155

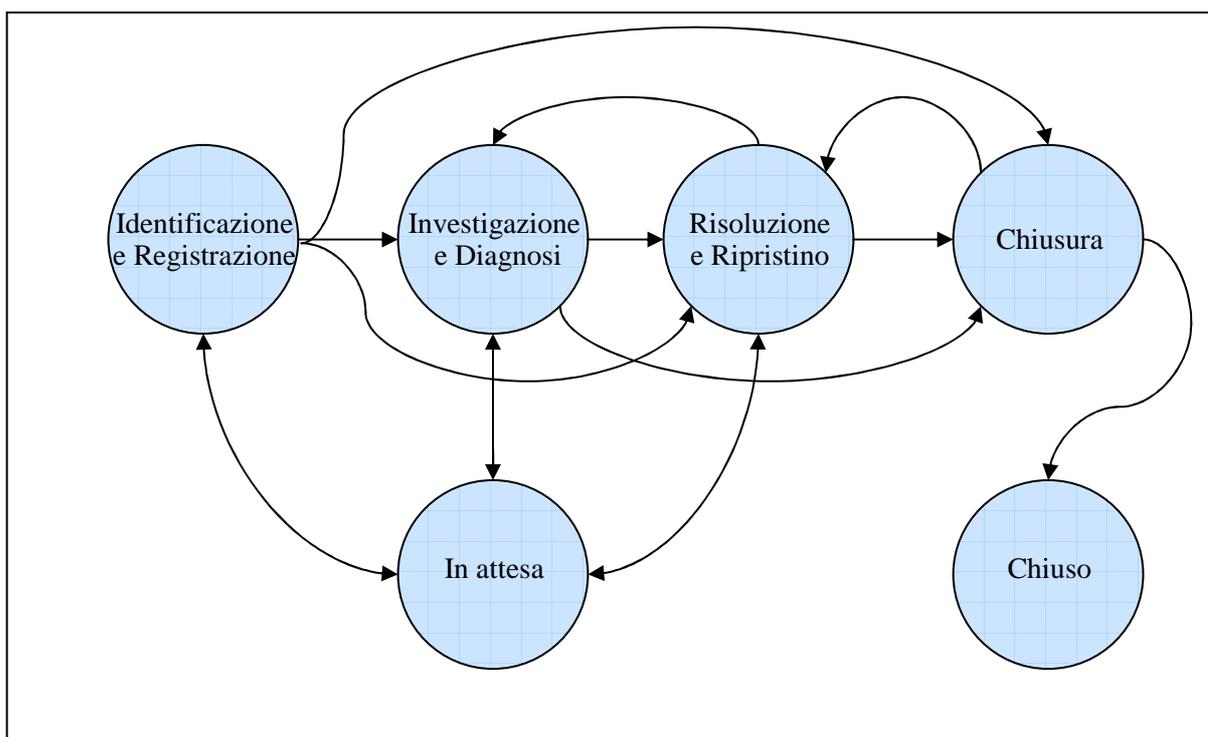
APPENDICE 2

Nella presente appendice vengono descritti:

- il processo di gestione dell'*Incident* (richiesta inoltrata dall'utenza)
- uno schema riepilogativo delle principali attività effettuate dal Service Desk di I^ livello

PROCESSO GESTIONE INCIDENT

Il processo di gestione dell' *Incident* si articola sinteticamente in “fasi” e “stati” come rappresentato nella figura seguente, rinviando per i dettagli ed ulteriori approfondimenti alla procedura operativa “Incident Management” in vigore presso la Committente, alle cui disposizioni l'Aggiudicataria dovrà attenersi per l'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato.



1. Identificazione e Registrazione

E' la fase nel corso della quale viene creato, documentato e categorizzato l'*Incident Record*.

2. Investigazione e Diagnosi

E' la fase nel corso della quale l'*Incident Record* viene assegnato ad un gruppo e viene fatta una diagnosi di 1° o 2° livello.

In questa fase, è possibile identificare e comunicare all'utente la soluzione e passare direttamente alla fase di Chiusura.

3. Risoluzione e Ripristino

E' la fase nel corso della quale all'*Incident* viene individuata una soluzione di 2° livello ed essa viene comunicata all'utente.

4. Chiusura

E' la fase che assume l'*Incident* nel momento in cui la soluzione è stata applicata e comunicata all'utente che ne ha confermato l'efficacia.

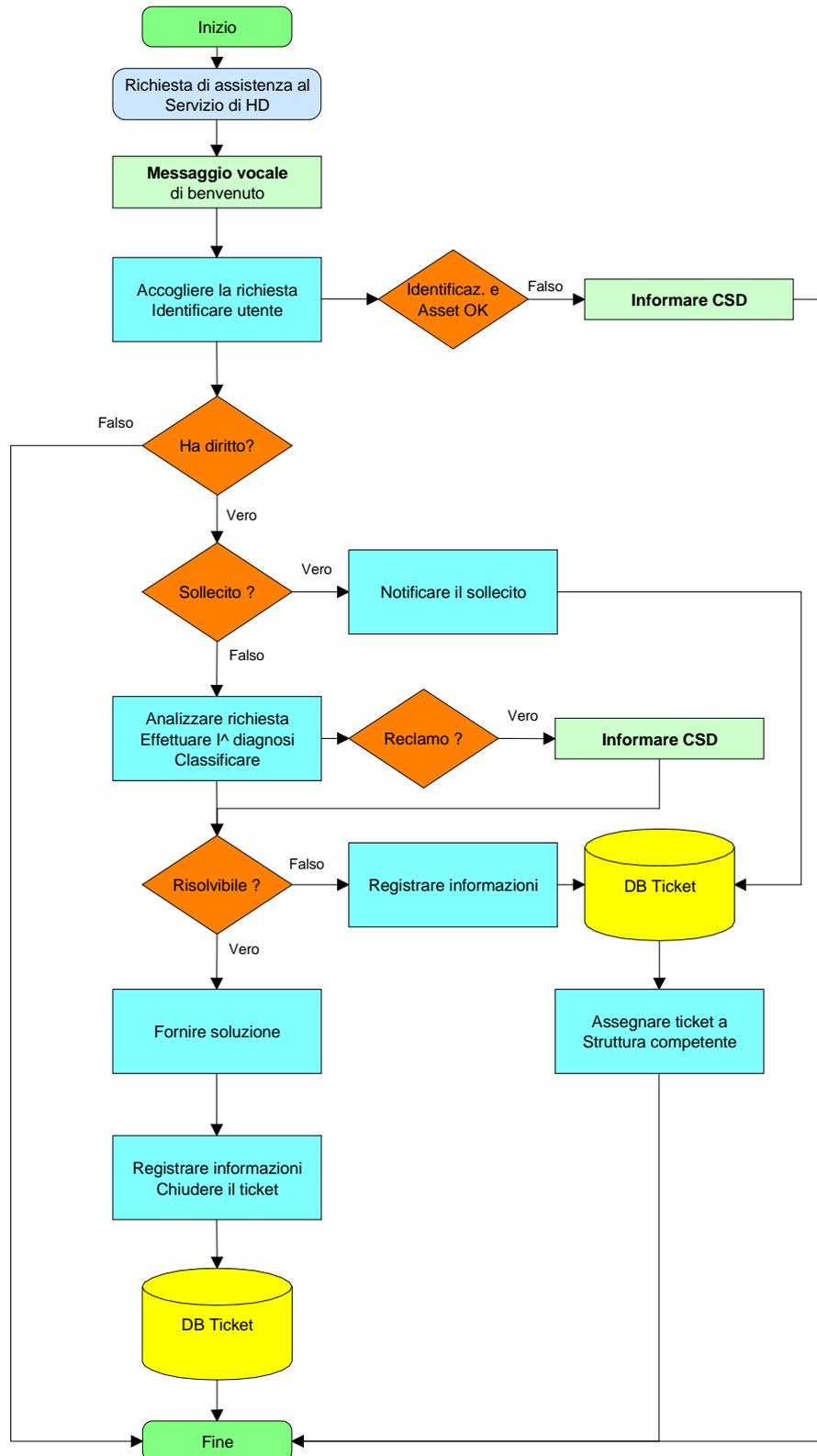
5. Chiuso

E' lo stato finale che assume l'*Incident*. Un *Incident* chiuso non può essere riaperto in alcun modo.

6. In attesa

E' lo stato che assume l'*Incident* quando entra in una fase di sospensione per l'impossibilità di contattare l'utente e proseguire con le indagini.

SERVICE DESK I^ LIVELLO - SCHEMA GESTIONE CONTATTO



APPENDICE 3**ELENCO AMBITI DI SERVIZIO**

Si elencano di seguito i principali “ambiti di servizio” ai quali vengono erogati i servizi di supporto ed assistenza oggetto del presente capitolato tecnico.

AMBITI DI SERVIZIO	SLA	Note
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE	SI	Servizi erogati a favore di: Provincia Autonoma di Trento, Scuole e Biblioteche
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	SI	Servizi erogati a favore della Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari
ENTI LOCALI	SI	Servizi erogati a favore di: Comuni e Comunità di Valle
TELECOMUNICAZIONI E FONIA	SI	Servizi di telecomunicazione e fonia erogati da Trentino Network
MANDATO INFORMATICO	SI	Servizi ed applicazioni riferiti al Mandato Informatico
E-PROCUREMENT	SI	Servizi ed applicazioni riferiti alla gestione dei confronti concorrenziali

Gli ambiti di servizio contrassegnati con “SI” nella colonna “SLA” vengono assoggettati ai livelli di servizio (SLA: Service Level Agreement) che l’Aggiudicataria deve garantire per le attività di help desk oggetto del presente capitolato tecnico (per i dettagli si rinvia a quanto riportato nell’Appendice 4).

APPENDICE 4

LIVELLI DI SERVIZIO

Si riportano di seguito le tabelle che descrivono i livelli di servizio (SLA) che l'Aggiudicataria dovrà garantire nella fascia oraria prevista dalla finestra di servizio associata allo specifico Ambito di servizio.

Gli indicatori di tali livelli di servizio (KPI - Key Performance Indicators) vengono monitorati quotidianamente e rendicontati a cadenza trimestrale.

LIVELLI DEL SERVIZIO
Service Desk I° livello - Tempi di risposta

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Service Desk I° livello	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione del segnale di linea da parte dell'utente e la risposta da parte dell'operatore di help desk, ad esclusione delle attività eventualmente effettuate dall'utente finale di interazione con il sistema di IVR, nonché del messaggio di benvenuto	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestre di erogazione del servizio, riferite al singolo ambito di servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $T_m = \frac{\sum T_i}{N}$ <p>dove:</p> <p>T_m è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste telefoniche inoltrate nel periodo di osservazione;</p> <p>T_i è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore;</p> <p>N è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione.</p>	≤ 13 secondi	mensile

Tabella 1)

Service Desk I° livello - Chiamate abbandonate

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Service Desk I° livello	Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore di help desk	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo il sistema telefonico memorizza, per fasce orarie di mezz'ora, il numero totale di chiamate prese in carico ed il numero di chiamate abbandonate con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite al singolo ambito di servizio.	Il criterio di calcolo è il seguente: $P = \frac{\sum Mi}{\sum Mi + \sum Ni} \times 100$ dove: P è la percentuale di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Mi è il numero di richieste telefoniche abbandonate dall'utente per ogni fascia di mezz'ora; Ni è il numero di chiamate prese in carico dall'operatore per ogni fascia oraria.	≤ 3,0 %	mensile

Tabella 2)

Nota: una richiesta telefonica si considera abbandonata trascorsi 10 secondi dal momento di registrazione nel sistema telefonico

Service Desk I° livello – Chiamate risolte al I° livello

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Service Desk I° livello	Misura la percentuale di chiamate, che vengono risolte dall'Impresa al momento della presa in carico della richiesta	In relazione alle richieste inoltrate e prese in carico dall'Impresa, viene rilevato il numero di quelle risolte direttamente dalla medesima Impresa	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove: Q è la percentuale di richieste risolte direttamente dall'Impresa; Ci è il numero di richieste risolte direttamente dall'Impresa; Cr è il numero totale di richieste prese in carico dall'Impresa.</p>	≥ 10%	mensile

Tabella 3)

Nota: vengono considerate le richieste pervenute al primo livello, indipendentemente dall'ambito di servizio

Service Desk I° livello - Richieste inoltrate correttamente

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Service Desk I° livello	Misura la percentuale di richieste che vengono correttamente inoltrate alle strutture competenti di secondo livello sia a quelle interne di Informatica Trentina sia ai Fornitori esterni, coinvolti nel servizio di help desk	<p>In relazione alle richieste prese in carico dall'Impresa e non risolte al primo livello (quindi inoltrate alle altre strutture competenti di secondo livello), viene rilevato il numero di quelle inoltrate correttamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ sia corretta la struttura di competenza a cui è stata inoltrata la richiesta; ■ siano presenti tutte le informazioni identificative della richiesta: <ul style="list-style-type: none"> • dati del richiedente corretti e verificati: cognome e nome, indirizzo e-mail, telefono, ubicazione • categorizzazione: categoria, e, quando previsto, anche tipo e dettaglio • formulazione comprensibile ed esaustiva della richiesta 	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr} * 100$ <p>dove:</p> <p>Q è la percentuale di richieste correttamente inoltrate alle strutture competenti;</p> <p>Ci è il numero di richieste correttamente inoltrate alla struttura di competenza;</p> <p>Cr è il numero totale di richieste inoltrate alle strutture competenti.</p>	≥ 95%	mensile

Tabella 4)

Nota: vengono considerate tutte le richieste pervenute al primo livello, indipendentemente dall'ambito di servizio

Servizio gestione posta - Tempo di presa in carico

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio gestione posta	Misura il tempo intercorrente tra la data e l'ora di inoltro della richiesta via e-mail e la data e l'ora della presa in carico da parte dell'operatore di help desk.	Per tutte le richieste inoltrate via e-mail viene rilevata la data e l'ora della richiesta e la data e l'ora della sua registrazione nel sistema, con riferimento alle finestre di erogazione del servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $T_m = \frac{\sum T_i}{N}$ <p>dove:</p> <p>T_m è il tempo medio di presa in carico della richiesta inoltrata via e-mail;</p> <p>T_i è il tempo di presa in carico della richiesta inoltrata via e-mail;</p> <p>N è il numero totale di richieste inoltrate via e-mail.</p>	≤ 2 ore	mensile

Tabella 5)

Nota: vengono considerate tutte le richieste inoltrate via e-mail, indipendentemente dall'ambito di servizio

APPENDICE 5

NOTE OPERATIVE SERVIZIO DI HELP DESK

Nel presente Appendice vengono descritte le principali indicazioni operative per la gestione del contatto telefonico, conformemente al processo di gestione dell'Incident ed allo schema illustrati nella precedente **Appendice 2**.

Al fine di comprendere ulteriormente il livello di estensione e complessità del servizio di help desk, viene riportato l'elenco dei gruppi di lavoro/strutture operative aziendali e dei fornitori esterni, competenti per le diverse tipologie di problema richieste dagli utenti della pubblica amministrazione locale, a cui dovranno essere inoltrati i ticket.

MODALITA' OPERATIVE

Si riporta di seguito lo schema riepilogativo per la gestione di un contatto telefonico standard.

GESTIONE CONTATTO TELEFONICO

- **Saluto iniziale**
 - Il messaggio di benvenuto predisposto per ogni Cliente, informa già l'utente della Committente che eroga il servizio ed eventualmente del tipo di servizio erogato
 - l'operatore dovrà quindi fare solo un breve saluto (es. buongiorno) e fornire il proprio nome
- **Il contatto telefonico prosegue quindi con le seguenti attività:**
 - individuazione utente (attraverso il codice identificativo del PdL o dell'Ente)
 - verificare la tipologia di contratto ed il diritto all'accesso al servizio
 - inserire tutti i dati identificativi ovvero verificare quelli proposti dall'Anagrafica; è fondamentale che ci sia sempre un Cognome, un numero telefonico, una e-mail e l'ubicazione dell'utente (es. Trento, Borgo ecc)
 - analizzare e classificare la richiesta, specificare, ove possibile, la problematica dettagliata anche se si tratta di un problema applicativo (oltre al nome del programma che non funziona bisognerebbe segnare cosa non funziona)
 - effettuare la corretta classificazione e categorizzazione della richiesta, coerentemente con il gruppo della struttura competente, responsabile per la presa in carico della richiesta medesima
 - modificare il campo Priorità e Gravità nel caso in cui venga richiesta l'urgenza
 - effettuazione prima diagnosi
 - se in grado fornire la soluzione ovvero trasferire la chiamata alla struttura competente: se assistenza procedere all'inoltro della chiamata; in ogni caso inoltrare il ticket

■ **Saluto finale**

- fornire sempre il numero ticket all'utente finale
- breve saluto

GESTIONE DELLA RICHIESTA

L'apertura della richiesta dell'utente viene fatta inserendo il cognome (con la prima lettera maiuscola) nel campo Customer e scegliendo poi l'anagrafica esatta proposta dal sistema. Va sempre verificato che i dati presenti siano corretti. Per i clienti che hanno anche un servizio di fornitura postazioni di lavoro va sempre richiesto anche il codice identificativo del pc o della periferica coinvolta.

Nel caso in cui l'utente non sia presente in anagrafica lo stesso va inserito ex-novo specificando i dati fondamentali quali: Cognome, Nome, Telefono, E-mail e indirizzo fisico.

Successivamente va selezionato il servizio per cui l'utente richiede supporto e specificato il tipo di problematica riportata. Nel caso in cui non fosse associato il servizio richiesto è necessario inoltrare un task al gruppo competente per l'aggiornamento dei dati.

Dovrà essere sempre verificata l'eventuale urgenza (rilevata dall'utente) ed impatto del possibile disservizio, registrando opportunamente nel sistema tali informazioni.

E' necessario quindi specificare il tipo di richiesta scegliendo tra "User Service Request" o "User Service Restoration". La prima riguarda le richieste di informazioni, supporto applicativo o gestione utenze (es. reset password); la seconda riguarda fundamentalmente segnalazioni di malfunzionamenti e richieste di assistenza tecnica.

In base all'origine della richiesta (telefono, mail, web ecc)va eventualmente modificato il campo "Reported source".

Una volta completati tutti i dati la segnalazione va inoltrata al gruppo di competenza, verificando le opzioni proposte dal sistema in "auto assign" e in base alle note operative.

Nel caso si rendesse necessario aggiungere delle informazioni alla richiesta, è possibile utilizzare il campo "work info", visibile da tutti gli utilizzatori del sistema.

APPENDICE 6

ELENCO SERVIZI E ELENCO CLIENTI/UTENTI

Vengono di seguito riportati, distintamente in due tabelle separate, gli elenchi dei servizi erogati dalla Committente e dei clienti che fruiscono in tutto od in parte dei citati servizi.

SERVIZI EROGATI	CLIENTI
ACE Attestati certificazioni energetiche [C.SRACE]	@Cult srl
AEC Agenda eventi culturali [C.SRAEC]	A.P.S.P. "Clementino Vannetti" - Rovereto
AGS Sistema informativo agricoltura provinciale [C.SRAGS]	A.P.S.P. "S. Giuseppe" Di Primiero
AGT Sistema informativo agricoltura [C.SRAGT]	A.P.S.P. "Valle Del Vanoi"
AID Gestione pratiche aiuti alle imprese [C.SRAID]	A.P.T. Altip. Di Folgaria, Lavarone E Luserna
ALF Ripristino particelle libro fondiario	A.P.T. Altopiano Di Pinè E Valle Di Cembra
AML Gestione pratiche UOML [C.SRAML]	A.P.T. Dolomiti Di Brenta, Paganella, Andalo
ANL Anagrafe tributaria licenze [C.SRANL]	A.P.T. Ingarda Trentino
ANT Anagrafe tributaria [C.SRANT]	A.P.T. Lagorai Valsugana Orientale E Tesino
ANW Anagrafe interventi finanziari [C.SRANW]	A.P.T. Madonna Di Campiglio - Pinzolo
APE Gestione contributi energia [C.SRAPE]	A.P.T. S.M. Di Castrozza, Primiero E Vanoi
ARC Contributi imprese artigiane [C.SRARC]	A.P.T. Terme Di Comano - Dolomiti Di Brenta
ART Albo imprese artigiane [C.SRART]	A.P.T. Trento E Monte Bondone
AST Archivi storici del Trentino [C.SRAST]	A.P.T. Val Di Fassa
ATE Programmazione e rendicontazione delle attività culturali [C.SRATE]	A.P.T. Valle Di Fiemme
ATR Archivio della tradizione orale [C.SRATR]	A.P.T. Valle Di Non
AUT Autovalutazione d'Istituto [C.SRAUT]	A.P.T. Valli Di Sole, Peio E Rabbi
AW1-SWG GIS web per PAT	A.P.T. Valsugana Vacanze
AWE Elezioni AscotWeb [C.SRAWE]	Abaco Spa
Accessi wireless/wired autenticati wi-fi [C.SRWIFI]	Aeroporto G. Caproni Spa
Accesso internet [C.INTER]	Agenzia del Lavoro
Albo Telematico [C.SRALT]	Algorab srl
Alta specializz., assistenza indiretta e aggiuntiva [C.SRALS]	Almaviva
Anagrafe pubblici esercizi [C.SRAEP]	Alp solution
Autorizz. e accreditamento strutture sanitarie	Alpikom

[C.SRAAS]

Autorizzazione al funzionamento dei servizi socio-assistenziali [C.SRSSA]

BI Business Warehouse [C.SRBWC]

BIW Bilancio - accesso web intranet [C.SRBIW]

BMO Gestine beni mobili [C.SRBMO]

BPC Raccolta fabbisogni acquisto [C.SRBPC]

BPR Bilancio di previsione [C.SRBPR]

Bacheca sindacale PAT [C.SRBCW]

Backup centralizzato [C.BCKUP]

Base di conoscenza del contribuente [C.SRBCC]

Biblioteca riviste PAT [C.SRBIR]

C40 Conto di tesoreria 400 [C.SRC40]

C90 Conto di tesoreria 900 [C.SRC90]

CAS Catasto Geometrico sportello [C.SRCAS]

CAT Censimento alloggi turistici [C.SRCAT]

CBA Catalogo bibl. trentino - gestionale [C.SRCBA]

CBL Catalogo bibliografico [C.SRCBL]

CCE Concessione contributi edilizia Lp 2/09 [C.SRCCE]

CDG Controllo di gestione PAT [C.SRCDG]

CDT Cassa Del Trentino [C.SRCDT]

CDW Coi-Web Modulo Di Governo [C.SRCDW]

CEU Catasto edilizia urbana [C.SRCEU]

CGE Catasto Geometrico [C.SRCGE]

CNC Concessioni patrimoniali [C.SRCNC]

COI Catasto opere Idraulico-Forestali [C.SRCOI]

COP Contabilità PAT [C.SRCOP]

CPP Processo acquisto PAT [C.SRCPP]

CPS Portale dei servizi [C.POSRV]

CSD Customer Service Desk [C.SRCSD]

CSI Cartella sociale informatizzata [C.SRCSI]

CSS Cartella socio-sanitaria [C.SRCSS]

Catalogo bibliografico - Report e statistiche [C.SRCBR]

Circolari PAL (web/intranet) [C.SRCPW]

Circolari PAT (web) [C.SRCIW]

Cogito - Ricerca semantica [C.RISEM]

Comunicati stampa PAT [C.SRCSW]

Connettività internet mobile [C.INMOB]

Conservazione sostitutiva documenti digitali

Altro

Asdasd S.R.L.

Associazione Asif

Associazione Coesi

Azienda Aut.Sogg. E Turismo Trento

Azienda Consorziale Servizi

Municipalizzati

Azienda Consorziale Terme Di Comano

Azienda Elettrica Fiera Di Primiero

Azienda Forestale - Trento Sopramonte

Azienda Provinciale Servizi Sanitari

Biblioteche

Brennercom S.P.A.

British Telecom

Camera Di Commercio I.A.A. - Trento

Casa "Sacra Famiglia"-Rovereto

Casa Di Riposo Del Vanoi

Case di Riposo

Cassa del Trentino

Cedis

Centri autorizzati assistenza agricola

Centro Di Ecologia Alpina

Centro Formativo Professionale

Centro Sanitario Trentino

Centro Servizi Condivisi

Clesius S.R.L.

Cnr Istituto Tecnologico Legno

Co.Ba.V. Bassa Valsugana

Comprensorio Della Valle Dell'Adige

Comun General De Fascia

Comune di Ala

Comune di Albiano

Comune di Aldeno

Comune di Amblar

Comune di Andalo

Comune di Arco

Comune di Avio

Comune di Baselga Di Pinè

[C.SRCDD]

Contabilità Ascotweb [C.SRC01]

Context Awareness [C.SRCXA]

DDG Delibere e determinazioni SAP [C.SRDDG]

DDW Delibere e determinazioni PAT - Accesso
[C.SRDDW]

DEL Delibere - Gestione Iter - Centralizzato
[C.SRDEL]

DMA Assunzione responsabilità D.M.A. & Emens
[C.SRDMA]

DRO Gestione modello dati idrografia [C.SRDRO]

DTA Dizionario toponomastico documentazione
antica [C.SRDTA]

DWI Data warehouse Istruzione [C.SRDWI]

DWP Data warehouse personale [C.SRDWP]

DWZ Data warehouse attività di vigilanza
[C.SRDWZ]

Data warehouse APPAG [C.SRBIA]

Data warehouse Conoscenza [C.SRDWC]

Data warehouse del turismo [C.SRDWT]

Data warehouse del turismo [C.SRWTU]

Datawarehouse E-procurement [C.SRDWE]

Dati finanziari Comuni trentini [C.FCTOL]

Delibere APSS [C.SRDLA]

DimmiChi [C.SRCHI]

Dizionario toponomastico geografico [C.SRDTG]

ECO Contabilità economato [C.SRECO]

EDA Edilizia abitativa agevolata [C.SREDA]

EELL - Contabilità ASP Deda

EELL - Contabilità ASP INF.OR

EELL - Contabilità ASP Insiel Mercato

EELL - Contabilità OnSite Deda

EELL - Contabilità OnSite INF.OR

EELL - Contabilità OnSite Insiel Mercato

EELL - Demografico ASP Deda

EELL - Demografico ASP INF.OR

EELL - Demografico ASP Insiel Mercato

EELL - Demografico ASP Maggioli

EELL - Demografico OnSite Deda

EELL - Demografico OnSite INF.OR

EELL - Demografico OnSite Insiel Mercato

Comune di Bedollo

Comune di Bersone

Comune di Besenello

Comune di Bieno

Comune di Bleggio Superiore

Comune di Bocenago

Comune di Bolbeno

Comune di Bondo

Comune di Bondone

Comune di Borgo Valsugana

Comune di Bosentino

Comune di Breguzzo

Comune di Brentonico

Comune di Bresimo

Comune di Brez

Comune di Brione

Comune di Caderzone Terme

Comune di Cagnò

Comune di Calavino

Comune di Calceranica Al Lago

Comune di Caldes

Comune di Caldonazzo

Comune di Calliano

Comune di Campitello Di Fassa -
Ciampedel

Comune di Campodenno

Comune di Canal San Bovo

Comune di Canazei - Cianacei

Comune di Capriana

Comune di Carano

Comune di Carisolo

Comune di Carzano

Comune di Castel Condino

Comune di Castelfondo

Comune di Castello Tesino

Comune di Castello-Molina Di Fiemme

EELL - Demografico OnSite Maggioli	Comune di Castelnuovo
EELL - Personale ASP Insiel Mercato	Comune di Cavalese
EELL - Personale ASP Maggioli	Comune di Cavareno
EELL - Personale OnSite Deda	Comune di Cavedago
EELL - Personale OnSite Insiel Mercato	Comune di Cavedine
EELL - Personale OnSite Maggioli	Comune di Cavizzana
EELL - Tributi ASP Deda	Comune di Cembra
EELL - Tributi ASP INF.OR	Comune di Centa San Nicolò
EELL - Tributi ASP Insiel Mercato	Comune di Cimego
EELL - Tributi ASP Maggioli	Comune di Cimone
EELL - Tributi OnSite Deda	Comune di Cinte Tesino
EELL - Tributi OnSite INF.OR	Comune di Cis
EELL - Tributi OnSite Insiel Mercato	Comune di Civezzano
EELL - Tributi OnSite Maggioli	Comune di Cles
EELL - Ufficio Tecnico ASP GeoPartner	Comune di Cloz
EELL - Ufficio Tecnico ASP INF.OR	Comune di Comano Terme
EELL - Ufficio Tecnico ASP Maggioli	Comune di Commezzadura
EELL - Ufficio Tecnico OnSite Deda	Comune di Condino
EELL - Ufficio Tecnico OnSite GeoPartner	Comune di Coredo
EELL - Ufficio Tecnico OnSite INF.OR	Comune di Croviana
EELL - Ufficio Tecnico OnSite Maggioli	Comune di Cunevo
EPU Edilizia abitativa pubblica [C.SREPU]	Comune di Daiano
ERP Trentino Trasporti	Comune di Dambel
ERP aziendale [C.SRSIN]	Comune di Daone
Elenco Telematico Imprese [C.ETIMP]	Comune di Darè
Elenco telefonico PAT (internet) [C.SRETW]	Comune di Denno
Elenco telefonico PAT [C.SRETI]	Comune di Dimaro
FAM Pacchetto famiglia [C.SRFAM]	Comune di Don
FAQ / Domande ricorrenti [C.SRFQW]	Comune di Dorsino
FDE Contabilità dei funzionari delegati [C.SRFDE]	Comune di Drena
FGT Borse studio e prestiti d'onore Fondo Giovani [C.SRFGT]	Comune di Dro
FIS Certificazioni e denunce fiscali [C.SRFIS]	Comune di Faedo
FOR Stazione sas foreste [C.SRFOR]	Comune di Fai Della Paganella
Farmaceutica convenzionata [C.SRFRM]	Comune di Faver
Firma digitale/Smart Card EELL [C.FDELL]	Comune di Fivè
GAA Gestione Autorizzazioni Ambientali [C.SRGAA]	Comune di Fiera Di Primiero
GCF Gestione contabile e finanziaria PAT [C.SRGCF]	Comune di Fierozzo - Vlarötz
GCO Gestione procedimenti concessione [C.SRGCO]	Comune di Flavon

GCV Sistema gestione campagne siti valanghivi [C.SRGCV]	Comune di Folgaria
GDS Geodatabase e upload [C.SRGDS]	Comune di Fondo
GEP Gestione pratiche [C.SRGEP]	Comune di Fornace
GMM Sistema di gestione del repository degli oggetti multimediali	Comune di Frassilongo - Garait
GPC del Catasto [C.SRGPC]	Comune di Garniga Terme
GPR Schede di procedimento [C.SRGPR]	Comune di Giovo
GPTER - Sistema Informativo Valutazioni Ambientali	Comune di Giustino
GVC Gestione vigilanza cooperative [C.SRGVC]	Comune di Grauno
Gare e eProcurement [C.SREPR]	Comune di Grigno
GeoDB di stazione	Comune di Grumes
Gestione ICEF [C.SRICF]	Comune di Imer
Gestione LAN [C.SRLAN]	Comune di Isera
Gestione Richieste APSS [C.SRGRU]	Comune di Ivano-Fracena
Gestione Riscossioni [C.GERIS]	Comune di Lardaro
Gestione WAN cnd [C.SRWAN.CND]	Comune di Lasino
Gestione WAN commutata [C.SRWAN.COMMUTATA]	Comune di Lavarone
Gestione WAN fibra [C.SRWAN.FIBRA]	Comune di Lavis
Gestione WAN wireless [C.SRWAN.WIRELESS]	Comune di Ledro
Gestione WAN xdsl [C.SRWAN.XDSL]	Comune di Levico Terme
Gestione contravvenzioni Concilia [C.CONCI]	Comune di Lisignago
Gestione dei posti di lavoro [C.SRDTM]	Comune di Livo
Gestione domini Internet [C.GEDOM]	Comune di Lona-Lases
Gestione firewalling data center [C.SRGFW.BBCED]	Comune di Luserna - Lusérn
Gestione firewalling periferici [C.SRGFW.PERIF]	Comune di Malè
Gestione giustificativi [C.SRGIU]	Comune di Malosco
Gestione iter Piani Regolatori Generali [C.SRPRG]	Comune di Massimeno
Gestione patenti funiviarie [C.SRPAF]	Comune di Mazzin - Mazin
Gestione piattaforma QlikView [C.SRQLV]	Comune di Mezzana
Gestione presidi sanitari [C.SRAG3]	Comune di Mezzano
Gestione prestazioni sanitarie [C.SRGPS]	Comune di Mezzocorona
Gestione richieste in ambito informatico [C.GRINF]	Comune di Mezzolombardo
Gestioni prenotazioni [C.SRPIT]	Comune di Moena - Moena
Gestioni utenti motori agricoli [C.SRUMG]	Comune di Molveno
Hosting BMSPonti [C.SRHOS.BMSPonti]	Comune di Monclassico
Hosting Caiman Nucleo Elicotteri	Comune di Montagne
Hosting Comune di Pergine CIPL	Comune di Mori

[C.SRHOS.ComunePergineCIPL]	
Hosting Consorzio dei Comuni [C.SRHOS.CCOM]	Comune di Nago-Torbole
Hosting DB Civilia	Comune di Nanno
Hosting DB per DocSupport [C.SRHOS.DBDS]	Comune di Nave San Rocco
Hosting Gestione Anagrafica Associazioni di Volontariato [C.SRHOS.GAAV]	Comune di Nogaredo
Hosting Gestione Apprendisti	Comune di Nomi
Hosting Gestione apprendisti Agenzia del Lavoro	Comune di Novaledo
Hosting Gestione documenti di spesa per Servizio Civile [C.SRHOS.DSSC]	Comune di Ospedaletto
Hosting Gestione pratiche Edilizie [C.SRHOS.GIPE]	Comune di Ossana
Hosting INFOR EAM [C.SRHOS.IEAM]	Comune di Padergnone
Hosting MOBILEKat [C.SRHOS.MOBILEKat]	Comune di Palù Del Fersina - Palai En Bersntol
Hosting Postel [C.SRHOS.POSTEL]	Comune di Panchià
Hosting PressView	Comune di Peio
Hosting Project Server 2010 [C.SRHOS.PROJECT]	Comune di Pellizzano
Hosting Radar e Metview [C.SRHOS.RadarMetview]	Comune di Pelugo
Hosting Sito web familyintrentino.it [C.SRHOS.familyintrentino.it]	Comune di Pergine Valsugana
Hosting Time & Work - TV client assenze Vigili del Fuoco	Comune di Pieve Di Bono
Hosting Trasporti Eccezionali	Comune di Pieve Tesino
Hosting [C.SRHOS]	Comune di Pinzolo
Hosting investtrentino.it [C.SRHOS.investtrentino]	Comune di Pomarolo
Hosting per CdV Cimbri [C.SRHOS.CdVCimbri]	Comune di Pozza Di Fassa - Poza
Hosting statistica web [C.SRHOS.statisticaweb]	Comune di Praso
Housing Monitora	Comune di Predazzo
Housing Caiman	Comune di Preore
Housing CentroFreccia	Comune di Prezzo
Housing Controllo Accessi PAT	Comune di Rabbi
Housing Dati finanziari Comuni trentini [C.SRHOU.FinanzaComuniTrentini]	Comune di Ragoli
Housing Dexit Monitoraggio Stampe	Comune di Revò
Housing Elenco Prezzi PAT	Comune di Riva Del Garda
Housing Foreste e Fauna	Comune di Romallo
Housing Formazione Professionale	Comune di Romeno
Housing Gestione strade	Comune di Roncegno Terme
Housing Gioco Italia 2010	Comune di Ronchi Valsugana
Housing INAZ Servizio Sistemazione Montana	Comune di Roncone
Housing IPRASE	Comune di Ronzo-Chienis

Housing Industria PAT	Comune di Ronzone
Housing MITRIS	Comune di Roverè Della Luna
Housing Manovra anticongiunturale	Comune di Rovereto
Housing Minoranze linguistiche	Comune di Ruffrè-Mendola
Housing Osservatorio Energia	Comune di Rumo
Housing PAT Domino	Comune di Sagron Mis
Housing PAT Servizio Acque pubbliche	Comune di Samone
Housing PAT cdg Protezione Civile	Comune di San Lorenzo In Banale
Housing PGUAP - Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche	Comune di San Michele All'Adige
Housing Progetto Esperto	Comune di Sant'Orsola Terme
Housing ProlabQ	Comune di Sanzeno
Housing Sicurezza 626 Alfagest	Comune di Sarnonico
Housing Sistema Informativo Statistico [C.SRHOU.SistemaInformativoStatistico]	Comune di Scurelle
Housing Tecnofin [C.SRHOU.Tecnofin]	Comune di Segonzano
Housing Trentagradi	Comune di Sfruz
Housing Trentino Marketing [C.SRHOU.TNmarketing]	Comune di Siror
Housing Valutazione sociale	Comune di Smarano
Housing [C.SRHOU]	Comune di Soraga - Soraga
Housing meteotrentino.it [C.SRHOU.meteotrentino]	Comune di Sover
Housing uby.provincia.tn.it [C.SRHOU.uby]	Comune di Spera
How to use (supporto Office) [C.HOWTU]	Comune di Spiazzo
IAM - Identity and access management [C.SRIAM] / ESSO	Comune di Spormaggiore
IDA Sportello impresa (Aida) [C.SRIDA]	Comune di Sporminore
IET Interfaccia Economico Territoriale [C.SRIET]	Comune di Stenico
IMM Sportello on-line immigrati [C.SRIMM]	Comune di Storo
IOP Portale IoP (Io Provincia) [C.SRIOP]	Comune di Strembo
IPE S1P Gestione del personale PAT [C.SRIPE]	Comune di Strigno
Interventi Presidente PAT [C.SRIPW]	Comune di Taio
LEX Contributi su legge [C.SRLEX]	Comune di Tassullo
LIDAR Modello digitale del territorio	Comune di Telve
LIQ Liquidazione informatica / Firma digitale [C.SRLIQ]	Comune di Telve Di Sopra
MITT Mobilità integrata Trasporti Trentino [C.SMITT]	Comune di Tenna
MIW Modulistica PAT internet [C.SRMIW]	Comune di Tenno
MLC Monitoraggio legislativo e conferenze [C.SRMLC]	Comune di Terlago

MOD MuoverSì mobilità disabili [C.SRMOD]	Comune di Terragnolo
MOU Mouseia - SI museale [C.SRMOU]	Comune di Terres
MUE Gestione mutui edilizia [C.SRMUE]	Comune di Terzolas
Managed antivirus [C.MNGAV]	Comune di Tesero
Mandato informatico PAT [C.SRMI2]	Comune di Tione Di Trento
Microzone Catasto Geometrico [C.SRMIZ]	Comune di Ton
Modulistica PAT intranet [C.SRMOW]	Comune di Tonadico
Monitoraggio Del Traffico Applicativo [C.SRPAN]	Comune di Torcegno
Monitoraggio iniziative	Comune di Trambileno
NCF Gestione Catasto Fondiario integrato con Libro Fondiario [C.SRNCF]	Comune di Transacqua
Noleggio operativo PDL [C.SRNOP]	Comune di Trento
Noleggio operativo server [C.SRNOS]	Comune di Tres
OPE Openkat [C.OPENK]	Comune di Tuenno
Osservatorio Lavori Pubblici [C.SROLP]	Comune di Valda
PAI Procedimenti amministrativi servizio industria [C.SRPAI]	Comune di Valfloriana
PARIX Piattaforma di Accesso al Registro Imprese [C.SRPAR]	Comune di Vallarsa
PCT Portale della cultura [C.SRPCT]	Comune di Varena
PEC EELL Posta Elettronica Certificata EELL [C.SRPEC.EELL]	Comune di Vattaro
PEC PAT Posta Elettronica Certificata PAT [C.SRPEC.PAT]	Comune di Vermiglio
PEF Piani economici e forestali [C.SRPEF]	Comune di Vervò
PFM Redazione Piani forestali e montani [C.SRPFM]	Comune di Vezzano
PGP Permessi e giustificativi PAT [C.SRPGP]	Comune di Vignola-Falesina
PI3 - Restyling [C.SRPI3.Restyling]	Comune di Vigo Di Fassa - Vich
PI3 Protocollo PI3 APSS [C.SRPI3.APSS]	Comune di Vigo Rendena
PI3 Protocollo PI3 Altri enti [C.SRPI3.ENTI]	Comune di Vigolo Vattaro
PI3 Protocollo PI3 Comune TN [C.SRPI3.COMUNETN]	Comune di Villa Agnedo
PI3 Protocollo PI3 Comuni [C.SRPI3.COMUNI]	Comune di Villa Lagarina
PI3 Protocollo PI3 Comunità di Valle [C.SRPI3.CVALLE]	Comune di Villa Rendena
PI3 Protocollo PI3 Consorzio Comuni [C.SRPI3.CONSORZIOCOMUNI]	Comune di Volano
PI3 Protocollo PI3 InfoTN [C.SRPI3.INFOFN]	Comune di Zambana
PI3 Protocollo PI3 PAT [C.SRPI3.PAT]	Comune di Ziano Di Fiemme
PI3 Protocollo PI3 Regione TAA [C.SRPI3.RTAA]	Comune di Zuclò
PI3 Protocollo PI3 Scuole [C.SRPI3.SCUOLE]	Comunità Alta Valsugana E Bersntol

PI3 Protocollo PI3 Università TN [C.SRPI3.UNITN]	Comunità Alto Garda E Ledro
PI3 Protocollo federato [C.SRPI3]	Comunità Della Paganella
PLO Gestione protocollo scuole [C.SRPLO]	Comunità Della Vallagarina
POZ Gestione pozzi [C.SRPOZ]	Comunità Della Valle Dei Laghi
PRE Previdenza [C.SRPRE]	Comunità Della Valle Di Cembra
PRO Anagrafe dipendenti PAT e altri enti [C.SRPRO]	Comunità Della Valle Di Non
Paros Mandato Informatico (produzione)	Comunità Della Valle Di Sole
Paros Mandato Informatico (start-up)	Comunità Delle Giudicarie
Paros Smart Card	Comunità Delle Regole Spinale E Manez
Pensplan Disaster Recovery	Comunità Di Primiero
Periodici PAT (web sirenet) [C.SRPPW]	Comunità Rotaliana-Koenigsberg
PescaNet - Gestione licenze caccia e pesca [C.PESCA]	Comunità Territoriale Della Valle Di Fiemme
Porta di dominio ICAR [C.SCELT]	Comunità Valsugana E Tesino
Portale APPAG [C.SRAPP]	Conit
Portale autonomie locali [C.SRPAL]	Conservatorio Statale Di Musica - Trento
Portale servizi intranet territorio servizi.infotn.it	Consiglio Provinciale
Portale turistico trentino [C.SRPTT]	Consiglio Regionale Trentino Alto Adige
Posta elettronica INFOTN [C.SREML.INFOTN]	Consorzio Bim Chiese
Posta elettronica PAT [C.SREML.PAT]	Consorzio Comuni Trentini
Posta elettronica SUN [C.SREML.SUN]	Consorzio Di Miglioramento Fondiario Di Tres
Posta elettronica Scuole [C.SREML.SCUOLE]	Coop. Artigiana Di Garanzia
Programma gestione annuale PAT [C.SRPDG]	Cooperfidi
Protocollo Ascotweb [C.SRC04]	Corpo Polizia Locale Valle del Chiese
RED Registro Docenti [C.SRRED]	Cretenet
REM Gestione beni immobili [C.SRREM]	Croce Rossa Italiana Trento
RIP/RIM Rilevazione presenze [C.SRRIM]	Dedagroup Spa
Raccolta e gestione log (RSA Envision) [C.SRLOG]	Deloitte Italia
Rassegna stampa web PAT [C.SRRSW]	Dexit srl
Registro tumori [C.SRRGT]	E.N.A.S.C.O.
Repository collaboratori esterni [C.SRRCE]	E4a S.R.L.
S2P Gestione personale Altri enti [C.SRS2P]	Enaip - Sede Provinciale Di Trento
SA1 ERP Trentino Riscossioni [C.SRSA1]	Ente "Parco Adamello - Brenta" - Strembo
SA2 ERP Fondazione Mach [C.SRSA2]	Ente Parco Nat. Di Paneveggio
SAA Anagrafica Unica Alunni [C.SRSAA]	E-Procurement
SAB Sistema informativo ambientale [C.SRSAB]	Expert System SpA
SAE Anagrafe entità [C.SRSAE]	Far System SpA
SAM Supporto al monitoraggio APQ [C.SRSAM]	Fastweb S.P.A.

SAZ Visite ispettive Agenzia del Lavoro [C.SRSAZ]	FBK Fondazione Bruno Kessler
SBC SI Beni Culturali [C.SRSBC]	Federazione Corpi Bandastici Pat
SCA S.I.Sc.- Gest.Didattico-Amm.Va Degli Studenti [C.SRSCA]	Federazione Provinciale Scuole Materne
SCD Gest. Amministrativa Docenti [C.SRSCD]	Federazione Vv.F. Volontari Pat
SCF Contabilità finanziaria [C.SRSCF]	Fondazione "B. Kofler" - Cognola
SDW SUAP-Web [C.SRSDW]	Fondazione Ahref
SED Anagrafe Edilizia Scolastica [C.SRSED]	Fondazione Campana Dei Caduti Di Rovereto
SES Servizio elaborazione stipendiale [C.SRSES]	Fondo Sociale Europeo
SFP Veicolazione flussi dati di finanza pubblica [C.SRSPF]	Futur3
SG1 Nomine personale ATA [C.SRSG1]	G.P.I. Gruppo Per L'Informatica S.R.L.
SG2 Mobilità personale ATA [C.SRSG2]	Gardascuola Società Cooperativa Arco
SGA Scuola Gestione Alunni [C.SRSGA]	Geopartner srl
SGC Geocatalogo Semantico [C.GEOCS]	Guardia Di Finanza
SGG Gestione Graduatorie [C.SRSGG]	Habitech - Distretto Tecnologico
SGM Gestione Mobilità Personale [C.SRSGM]	Trentino Società consortile a r.l
SGP Siti web - società PAT [C.SRSGP]	I&T Servizi S.R.L.
SI Agenzia Del Lavoro [C.SRSIL]	I.&S.T. Integrazioni e Sistemi Telematici srl
SIDI Sistema Informativo Derivazioni Idriche	I.F.P. Rovereto E Levico
SIGFAT Sistema Informativo Gestione Forestale Aziendale Trentino [C.SIGFA]	I.R.S.T.
SIRENET Portali Istituzionali PAT [C.SRNET]	INF.OR. S.r.l. Informatica e Organizzazione
SIV Valutazione personale PAT [C.SRSIV]	Infomusic
SLF Sistema informativo Libro Fondiario [C.SRSLF]	Informatica Alto Adige SpA
SMA Materne Gestione Alunni [C.SRSMA]	Informatica Trentina SpA
SMF Materne: gestione formazione [C.SRSMF]	Infracom Italia Spa
SMG Materne: graduatoria [C.SRSMG]	Iniziative & Sviluppo Cons. Coop. A R.L.
SMO Materne: Gest. organiz. e piano annuale [C.SRSMO]	Insiel Mercato SpA
SMU SI Scuole Musicali [C.SRSMU]	Interbrennero SpA
SOB Contabilità finanziaria PAT [C.SRSOB]	IPRASE
SOD Gestione Organici Insegnanti [C.SRSOD]	Ist. Sacra Famiglia-Trento
SPG Portale Geocartografico [C.SRSPG]	Istitut Cultural Ladin
SPL Polizia Locale [C.SRSPL]	Istituti Culturali
SPS Siti web - area politiche sociali [C.SRSPS]	Istituto "G. Veronesi" Di Rovereto
SPW Strutture provinciali web sirenet [C.SRSPW]	Istituto Cimbro
SSU Supporto Utenza PAT [C.SRSSU]	Istituto Maria Ss. Bambina Trento
STE Interventi di solidarietà ai trentini all'estero	Istituto Mocheno
	Istituto S. Michele all'Adige

[C.SRSTE]

STU Sistema amministrativo del turismo

[C.SRSTU]

SUA Gestione domande di concessione [C.SRSUA]

SUI Sportello unico imprese [C.SRSUI]

Servizio Active Directory [C.ACDIR]

Servizio Contact Center [C.COCNT]

Servizio di consulenza GIS-SIAT [C.CSIAT]

Servizio di firma Grafometrica [C.FGRAF]

Servizio gestione server [C.SRSRV]

Servizio unified communication and collaboration

[C.SRUCC]

Sistema booking trentino [C.SRSBT]

Sistema informativo agricoltura [C.SRAGR]

Sistema operativo contabile APPAG [C.SRSOC]

Sito Trentino Riscossioni

Smart card Actalis [C.SMCRD]

Sportellisti PAT (web) [C.SRSWB]

TCN Tasse provinciali concessioni non governative

[C.SRTCN]

TCU Valorizzazione cultura [C.SRTCUC]

TIN Indice nati in Trentino 1815-1923 [C.SRTIN]

TasLab - Trentino as a Lab [C.SRPTL]

Telemaco [C.SRTLTM]

Trasferimento telematico dati [C.SRTTD]

Trentino Network Connettività Fissa

Trentino Network Connettività WiNet

Trentino Network Fax server

Trentino Network Fonia Tradizionale [C.TNNFT]

Trentino Network Fonia VoIP [C.TNNVP]

Trentino Network IPTV

Trentino Network Tetra Rete Radio [C.TNNRR]

Trentino Network Videoconferenza

Trentino Network Videosorveglianza

Trentino Network WebTV

Trentino Network eWorks

UDS Upload/download dati SIAT [C.SRUDES]

UHR SAP HR Università Trento [C.SRUHR]

ULT Consultazione CD-rom in rete [C.SRULT]

UNI Presentazione telematica pratiche catastali

[C.SRUNI]

Istituto Superiore Marconi Rovereto

Istituto Trentino Di Cultura

ITEA

Kinè scs

Linea Web Graffiti 2000 SpA

Maggioli SpA

Magnifica Comunità Di Fiemme

Magnifica Comunità Degli Altipiani

Cimbri

MPA Solutions coop. a r.l.

Musei

Museo Civico Rovereto

Ntrnet

NTT DATA Italia SPA

Ogp srl

OpenContent

Opera Universitaria

Ospedale Ricovero Romani-Nomi

Paros srl

Patrimonio del Trentino

Phoenix Informatica Bancaria

Pianeta Gis

Provincia Autonoma di Trento

Quix srl

Regione Trentino Alto Adige

Rifugio Negritella

Rsa Civica Trento

RTTR

Scuola "Rudolf Steiner" Di Trento

Scuola Infanzia "Clementino Vannetti"

Scuola Infanzia Di Cavalese E Masi

Scuola Musicale "Artemusica"

Scuola Musicale "C. Eccher"

Scuola Musicale "Camillo Moser"

Scuola Musicale "Cdm"

Scuola Musicale "Dei Quattro Vicariati"

Scuola Musicale "Giudicarie"

URL filtering [C.URLFL]	Scuola Musicale "I Minipolifonici"
VCC Visualizzazione cedolini e CUD [C.SRVCC]	Scuola Musicale "Il Diapason"
VDG Valutazione dei Dirigenti Scolastici [C.SRVGD]	Scuola Musicale "Il Pentagramma"
VDT Rilevazione attività videoterminale [C.SRVDT]	Scuola Musicale "Jan Novak"
VPN client ssl [C.VPNCL]	Scuola Musicale "Primiero"
VPN site to site [C.VPNSS]	Scuola Musicale "Riccardo Zandonai"
VTF Verbali di trasgressione foreste [C.SRVTR]	Scuola Musicale "Suono Immagine Movimento"
VTR Verbali di trasgressione foreste [C.SRVTF]	Scuole
VVF Automezzi e patenti vigili del fuoco [C.SRVVF]	Seda Spa
Videoconferenza HD con sala [C.SRVHD]	Soc. Coop. "I. De Carneri" Oxford Civezzano
Videoconferenza da postazione di lavoro e-works [C.SRVCP]	Soccorso Alpino Primiero
Vivoscuola [C.SRVIV]	T.H.S. s.r.l.
VoIP [C.SVOIP]	Tca
VoIP per CSD [C.SRVOIP]	Tecnodata Trentina S.R.L.
Web hosting - spazio web [C.WEBHO]	Tecnofin Trentina S.P.A.
	Telecentro Luserna Euram Sas
	Telecom Italia
	Terme Di Levico
	Terme Di Levico - Vetriolo E Roncegno
	Trenitalia
	Trentino Marketing S.p.A.
	Trentino Network srl
	Trentino NGN
	Trentino Riscossioni
	Trentino School Of Management Srl
	Trentino Sviluppo
	Trentino Trasporti
	Trentino Trasporti Esercizio
	Trento AD srl
	Trento Fiere SpA
	Trento Rise
	Tribunale Reg. Di Giustizia Amm.Va - Trento
	Trient Consulting Group srl
	Trilogis srl
	U.S.L. Comprensorio Della Valle Dell'Adige
	Uni IT

Unione Dell'Alto Primiero
Universiadi
Università
Valsugana TV
Vivoscuola
Wi4all
Win.Net