

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

ALLEGATO

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI HELP DESK
PER IL CUSTOMER SERVICE DESK DI TRENTINO DIGITALE**

CIG: 850035178C

CUP: F69E19000380005

LOTTO 1

INDICE

Sommario

1. PREMESSA	4
2. OGGETTO	5
2.1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI HELP DESK	5
2.2. CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI HELP DESK.....	6
2.2.1. SERVIZI HELP DESK BASE.....	8
2.2.2. SERVIZIO SBLOCCO UTENTE O RIPRISTINO PASSWORD	8
2.2.3. SERVIZIO HELP DESK AVANZATO (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA)	8
2.2.4. SERVIZIO HELP DESK OUTBOUND (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA)	9
2.3. VOLUMI DEL SERVIZIO	10
2.3.1. SERVIZI HELP DESK BASE.....	10
2.3.2. SERVIZIO SBLOCCO UTENTE O RIPRISTINO PASSWORD	10
2.3.3. SERVIZI HELP DESK AVANZATO (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA).....	10
2.3.4. SERVIZIO HELP DESK OUTBOUND (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA)	10
3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	10
3.1. IMPEGNI A CARICO DELL'IMPRESA.....	11
3.1.1. ATTIVITÀ PRELIMINARI.....	11
3.1.2. PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO	12
3.1.3. ATTIVITÀ A REGIME	13
3.1.4. CHIUSURA DEL SERVIZIO	14
3.2. SLA – LIVELLI DI SERVIZIO.....	14
3.2.1. SLA A REGIME: SERVIZIO DI HELP DESK BASE	14
3.2.2. SLA A REGIME: SERVIZIO DI SBLOCCO UTENTE E RIPRISTINO PASSWORD.....	14
3.2.3. SLA A REGIME: SERVIZIO DI HELP DESK AVANZATO	15
3.2.4. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	15
3.3. IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE.....	15
3.4. REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LE FIGURE PROFESSIONALI.....	16
3.4.1. GRUPPO DI LAVORO.....	16

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

APPENDICE 1.....	17
APPENDICE 2.....	18
APPENDICE 3.....	20
APPENDICE 4.....	36
APPENDICE 5.....	39
APPENDICE 6.....	51

1. PREMESSA

Il servizio di Customer Service Desk di Trentino Digitale rappresenta “il punto di contatto” per tutte le richieste di supporto ed assistenza agli utenti connesse alla fruizione dei servizi erogati da Trentino Digitale, 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 Trentino Digitale. Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- “Appaltatore o Impresa” si intende l’operatore a cui viene affidato il servizio di Help Desk;
- “Committente” si intende la Società Trentino Digitale 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, riferimenti e assoggettazione a sla;

APPENDICE 2: Processo di gestione dell’Incident;

APPENDICE 3: livelli di servizio (SLA);

APPENDICE 4: Note operative servizio di Help Desk Base;

APPENDICE 5: Elenco Servizi;

APPENDICE 6: Requisiti minimi tecnici

2. OGGETTO

Oggetto dell'appalto è l'erogazione del servizio di "Help Desk" per il Customer Service Desk (CSD) di Trentino Digitale, in particolare la gestione delle richieste di supporto ed assistenza inoltrate dai Clienti/Utenti alla Committente. **Il servizio viene erogato in lingua italiana.**

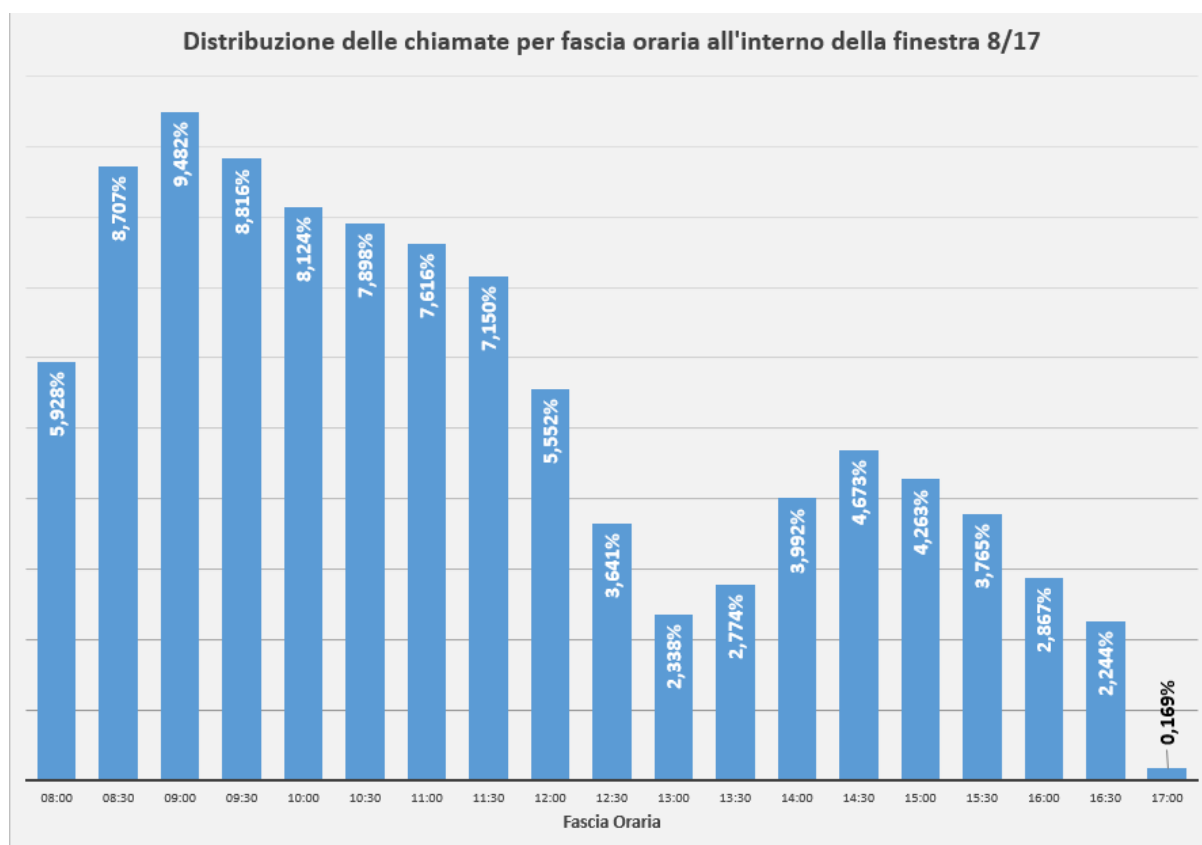
Il servizio di help desk è rivolto prevalentemente alla Pubblica Amministrazione locale. Fornisce assistenza e supporto relativamente all'utilizzo di applicazioni ed attrezzature informatiche, nonché alla fruizione dei servizi telematici erogati da Trentino Digitale.

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);
- 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.
- un presidio adeguato durante l'intera finestra di servizio (nel caso specifico dalle ore 8.00 alle ore 17.00) e con una gestione ad hoc per le fasce orarie di lavoro critiche; l'andamento indicativo giornaliero per fascia oraria è rappresentato dal seguente grafico:



Per le suddette caratteristiche è necessario quindi che ogni singola risorsa professionale impiegata dall'Appaltatore attui un rapporto di tipo fiduciario con tutta l'utenza a cui viene rivolto il servizio.

2.2. CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI HELP DESK

Il servizio di Help Desk fornisce supporto ai Clienti, il cui elenco di riferimento è riportato in **Appendice 1**, dove sono indicati anche i numeri di telefono ad essi associati. L'Appaltatore si impegna a prestare il servizio di help desk ad eventuali nuove strutture della pubblica amministrazione provinciale e/o nuovi servizi di Trentino Digitale ad oggi non erogati.

L'utente della PP.AA deve poter usufruire di un servizio di help desk multicanale di primo livello al fine di attivare i processi del CSD, per la gestione e la risoluzione di tutte le attività concorrenti al supporto degli utenti.¹

La gestione del contatto telefonico viene supportata da un sistema di "Contact Management" (mediante tecnologia VoIP) il quale rileva i singoli contatti telefonici pervenuti al sistema centralizzato, distintamente per Cliente/utente. Tale modalità consente quindi di rilevare il numero di contatti pervenuti, il tempo di risposta loro associato, nonché l'eventuale abbandono, informazioni necessarie per misurare i livelli di

¹ È intenzione della Committente attivare, in corso di esecuzione, la possibilità che l'utente si metta in contatto tramite un canale social da affiancare all'attuale assistenza tramite telefono ed e-mail. In questo caso il contatto iniziale sarà gestito da un agente "virtuale" che passo dopo passo guiderà l'utente alla raccolta dell'anagrafica e di alcune informazioni necessarie per l'accoglimento della richiesta (nome, cognome, recapiti, ente di appartenenza, servizio, tipologia richiesta, ...) e successivamente l'operatore riceverà la chiamata precompilata, verificherà la correttezza di quanto dichiarato e gestirà il contatto.

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

servizio di tipo quantitativo. Ogni singolo contatto viene quindi inoltrato al primo operatore disponibile dell'Appaltatore, sulla base di uno specifico algoritmo (strategia di routing), che deve provvedere alla sua registrazione negli archivi elettronici utilizzando il medesimo sistema di gestione del ticket adottato dalla Committente.

Le principali tipologie dei servizi erogati dalla Committente sono:

- Servizi Applicativi, ovvero servizi comprensivi di applicazioni software gestite da Trentino Digitale e dai fornitori con i quali sono stipulati accordi specifici per garantire la loro manutenzione;
- Servizi Tecnologici, erogati in modalità IAAS o PAAS da Trentino Digitale;
- Servizi di Desktop Management su Client e Server Decentralizzati, localizzati presso le sedi degli utenti;
- Servizi di Telecomunicazione.

(per un dettaglio maggiore dei servizi erogati da Trentino Digitale si veda l'**Appendice 5**)

La segnalazione di un possibile problema e/o una richiesta di servizio viene gestita attraverso due progressivi livelli di intervento:

- Il **primo livello** ha il compito di ricevere la segnalazione, effettuare una diagnosi adeguata e, se possibile, individuare una prima soluzione standard. Se non è in grado di risolvere il problema passerà la richiesta al livello successivo.
- Il **secondo livello** è specializzato per area di competenza specialistica/sistemistica. 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'Appaltatore, 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 Trentino Digitale, coinvolgendo le strutture interne o esterne competenti.

In particolare, l'Appaltatore si impegna a:

- gestire il **service desk base** rivolto agli utenti finali dei Clienti ai quali vengono erogati i servizi predisposti da Trentino Digitale;
- gestire le altre tipologie di servizio (esempio: **servizio di back office**, eventuale **servizio di sblocco utente o ripristino password o di help desk "avanzato" o di help desk Outbound**) previste nell'ambito del servizio di help desk oggetto del presente capitolato.

In entrambi i casi, i servizi di Help Desk Inbound sono erogati previa identificazione dell'utente e, se necessario, anche del posto di lavoro (Pdl) con riferimento alle apparecchiature che risultano registrate nell'Asset gestito da Trentino Digitale e del codice identificativo/nome del servizio erogato.

Qualora si dovessero richiedere i medesimi servizi da svolgersi con diversa finestra oraria o in giornate feriali (sabati) e/o festivi, previa comunicazione e accordo con la Committente, i corrispettivi saranno liquidati con una maggiorazione contrattualmente indicata nel Contratto.

2.2.1. SERVIZI HELP DESK BASE

Nel servizio di Help Desk Base rientrano le seguenti attività:

- ✓ Gestione del **primo livello** ovvero gestione di tutte le richieste ricevute:
 - via telefono;
 - via posta elettronica, attraverso le specifiche caselle di posta dedicate ai singoli Clienti;
 - su canale social, utilizzando gli strumenti resi disponibili dalla Committente (tipologia da attivare in corso di esecuzione contrattuale);

L'Help Desk riceve la richiesta di assistenza che dovrà essere inserita nel sistema di ticketing della Committente, identificando il servizio di riferimento, la priorità e la criticità, la tipologia di richiesta e tutte le informazioni necessarie per valutare in modo corretto la natura del problema, individuare cause e possibili soluzioni. Nel sistema di ticketing devono essere tracciate anche tutte le interazioni tra con l'utente (ad esempio eventuali richieste di chiarimenti da parte di chi ha in carico il ticket piuttosto che eventuali solleciti da parte dell'utente).

- ✓ Gestione del **"Back Office"** che comprende la gestione delle richieste che necessitano di essere rimandate al CSD dai vari gruppi di lavoro: si tratta di richieste che sono caratterizzate da maggiore complessità e richiedono ulteriori contatti con l'utenza e con le strutture di Trentino Digitale o di altri operatori esterni incaricati.

2.2.2. SERVIZIO SBLOCCO UTENTE O RIPRISTINO PASSWORD

Il servizio di Reset o ripristino password potrà essere attivato per un sottoinsieme dei servizi descritti in **Appendice 5** e prevederà la messa a disposizione dell'Appaltatore di un'interfaccia applicativa e delle relative note operative per la sua esecuzione.

Per tali servizi è previsto che vengano erogate le seguenti attività:

- ✓ Gestione di tutte le richieste di Sblocco utente o ripristino password ricevute:
 - via telefono;
 - via posta elettronica, attraverso le specifiche caselle di posta dedicate ai singoli Clienti;
 - su canale social, utilizzando gli strumenti resi disponibili dalla Committente (tipologia da attivare in corso di esecuzione contrattuale);
- ✓ Esecuzione dell'attività richiesta;
- ✓ Eventuale comunicazione delle nuove credenziali all'utente;
- ✓ Verifica che l'utente sia riuscito ad accedere al sistema interessato con successo: qualora si riscontrino dei problemi e l'operatore non sia in grado di fornire una soluzione valida, il ticket dovrà essere inoltrato al **secondo livello**.

2.2.3. SERVIZIO HELP DESK AVANZATO (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA)

Il servizio di Help Desk Avanzato potrà essere attivato per un sottoinsieme dei servizi descritti in **Appendice 5** e prevederà la messa a disposizione da parte della Committente di

manuali e/o di **FAQ** (Frequently Asked Questions) e/o di una **Knowledge Base**, ovvero di strumenti che forniscono risposte e soluzioni a problemi frequenti e risolvibili senza dover scalare la gestione del contatto al secondo livello della Committente.

Per tali servizi è previsto che vengano erogate le seguenti attività:

✓ **Gestione di tutte le richieste ricevute:**

- via telefono;
- via posta elettronica, attraverso le specifiche caselle di posta dedicate ai singoli Clienti;
- su canale social, utilizzando gli strumenti resi disponibili dalla Committente (tipologia da attivare in corso di esecuzione contrattuale);

✓ **Risoluzione di richieste semplici**, come ad esempio problemi e/o necessità di supporto nell'utilizzo di un servizio applicativo, ovvero richieste per cui sia sufficiente una conoscenza di alto livello del servizio interessato e non sia necessario conoscere le logiche interne di funzionamento. La **comunicazione con l'utente** potrà avvenire attraverso uno dei canali previsti (e-mail o telefono o social), sulla base di quanto indicato dall'utente: in tutti i casi, è fondamentale che l'operatore sappia **comunicare informazioni tecniche in un linguaggio comprensibile dall'utente** e non solo dagli specialisti IT.

Nel caso in cui l'operatore non sia in grado di fornire una soluzione valida, il ticket dovrà essere inoltrato al **secondo livello**.

2.2.4. SERVIZIO HELP DESK OUTBOUND (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA)

Il servizio di Help Desk Outbound potrà essere attivato dalla Committente e prevede che gli operatori attivino i contatti richiesti:

- via telefono (ad esempio per la rilevazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati da Trentino Digitale)
- via mail (ad es. invio di newsletter piuttosto che invio di comunicazioni di interruzioni servizio attività di manutenzione programmata)
- attraverso un canale social

Per ciascuna campagna, la Committente fornirà

- le indicazioni dell'utenza da contattare, ad esempio fornendo una lista di nominativi corredata dalle informazioni utili a contattare gli stessi o i parametri di selezione del campione che sarà successivamente estratto dai sistemi di gestione dell'utenza;
- le finalità della campagna;
- i contenuti, le modalità e i tempi di esecuzione della campagna.

L'Appaltatore si occupa quindi di eseguire le necessarie attività per l'interazione con il campione selezionato in funzione dello specifico canale di contatto.

All'Impresa potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti disponibile quando contattato. Tipicamente ogni tentativo di contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando almeno:

- ✓ l'utente per il quale il contatto è avvenuto con esito positivo;
- ✓ l'utente per il quale il contatto è avvenuto con esito negativo e motivazione (ad es. ha rifiutato l'intervista, non è stato trovato, il recapito del contatto è errato);
- ✓ tutte le osservazioni ed i commenti effettuati dall'intervistato nel caso la specifica campagna outbound richieda un'interazione con l'utente.

Ogni campagna si ritiene conclusa quando l'Appaltatore fornisce alla Committente i risultati della campagna in termini di contatti effettuati ed interviste utili, in funzione della campagna richiesta, entro i tempi concordati con la Committente.

2.3. VOLUMI DEL SERVIZIO

Per il servizio di Help Desk si stima un volume, in termini di numerosità di richieste, a massimale non garantito, come segue.

2.3.1. SERVIZI HELP DESK BASE

I contatti ricevibili sono circa 150.000² (stima annua/media) con una durata media di circa 3 minuti:

- 100.000 per **via telefonica**, con una durata media di conversazione per ciascuna telefonata di circa 3 minuti
- 45.000 a **mezzo di casella di posta elettronica** (percentuale limitata);
- 5.000 riconducibili ad attività di **Back Office**.

2.3.2. SERVIZIO SBLOCCO UTENTE O RIPRISTINI PASSWORD

I ripristini password sono circa 5700 (stima annua/media).

2.3.3. SERVIZI HELP DESK AVANZATO (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA)

I contatti ricevibili sono circa 20.000 (stima annua/media) con una durata media di circa 6 minuti.

2.3.4. SERVIZIO HELP DESK OUTBOUND (ATTIVAZIONE DIFFERITA SU RICHIESTA)

Il numero di campagne annuo stimato è pari a 10000³.

3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Trentino Digitale dispone di un sistema di Contact Management. 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 tutti i contatti telefonici in entrata e di inoltrarli agli operatori di help desk sulla base di specifiche strategie di *routing*.

² Ad oggi non è attivo alcun canale social per la gestione delle richieste di Help Desk per cui non viene fornita alcuna stima relativamente alla quota di contatti in questa modalità

³ Ai fini della rendicontazione nel caso di esecuzione di campagne di rilevazione della soddisfazione dell'utente, un contatto verrà conteggiato come una campagna

La Committente metterà a disposizione dell'Impresa l'accesso alla rete di trasmissione dati TELPAT (attiva sul territorio della Provincia Autonoma di Trento) ai fini dell'utilizzo degli strumenti informatici resi disponibili per l'erogazione del servizio di Help Desk (si vedano paragrafo 3.3 Impegni a carico della Committente) tramite connessioni protette. I costi di attestazione/connessione alla rete TELPAT sono da intendersi a carico dell'Impresa.

Di conseguenza l'Appaltatore dovrà 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. Si rinvia all'**Appendice 6** per il dettaglio delle specifiche tecniche di riferimento.

3.1. IMPEGNI A CARICO DELL'IMPRESA

L'Appaltatore si impegna ad effettuare il servizio di Help Desk presso la propria sede operativa mediante un gruppo di lavoro dimensionato alle esigenze dei servizi richiesti, con risorse professionali aventi almeno i requisiti minimi definiti nel successivo capitolo.

- Per effettuare il servizio di Help Desk sarà cura dell'Appaltatore predisporre presso la propria sede operativa tutte le apparecchiature elettroniche e gli strumenti necessari ad erogare tale servizio. Qualora il servizio, per accordi tra datore di lavoro e dipendente, venga erogato da altra sede (es. lavoro da remoto), è onere dell'Impresa fornire al dipendente la strumentazione utile allo svolgimento del servizio, senza che tale organizzazione lavorativa abbia a causare oneri ulteriori a Trentino Digitale Spa.

L'Appaltatore garantisce la presenza del **"Referente tecnico-informatico" ed un suo sostituto** in caso di assenza, costantemente reperibile/i negli orari di erogazione del servizio, quale unico punto di riferimento nei confronti della Committente, per qualsiasi aspetto tecnico organizzativo, funzionale alla corretta erogazione del servizio.

L'Appaltatore si impegna ad effettuare a proprio carico tutte le attività di seguito indicate.

3.1.1. ATTIVITÀ PRELIMINARI

Di seguito vengono indicate le attività preliminari che l'Appaltatore 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 Trentino Digitale 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, o altra sede definita, le postazioni di lavoro per gli operatori di Help Desk che dovranno essere dotate di strumentazione adeguata (personal computer, telefono con accesso VOIP 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 di ticketing per la registrazione dell'Incident ITIL compliant (fornito dalla Committente);
- eventuali ulteriori servizi applicativi attivabili in accordo tra le Parti (vedi par. 3.3 Impegni a carico della committente);

- telefonia VoIP con protocollo SIP compatibile;
- indirizzo di posta elettronica per comunicare con la Committente;
- altri strumenti/ recapiti per la relazione multicanale e/o da remoto (ad esempio webcam, whatsapp, facebook,)

- acquisire le informazioni di contesto del servizio dalla Committente o suo delegato.

Tutte le suddette attività preliminari sono oggetto di verifica ed accertamento effettuato dalla Committente, che ne stabilisce le modalità.

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

3.1.2. PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

L'attività di presa in carico iniziale del servizio consiste nell'acquisire tutte le informazioni necessarie all'erogazione del servizio. Trentino Digitale fornirà a questo scopo la relativa documentazione.

L'attività di presa in carico delle conoscenze relative al servizio nella sua interezza (processi, procedure, etc.) è totalmente a carico dell'Appaltatore.

Le attività di affiancamento avverranno presso la sede della Committente o presso altra sede indicata dalla Committente.

Per l'attività di affiancamento iniziale si prevede il supporto del personale indicato dalla Committente per un impegno della stessa non superiore a 10 giorni/persona, secondo il piano e le modalità di svolgimento proposti dall'operatore nell'offerta tecnica, e successivamente concordati con la Committente.

L'attività avrà durata massima di 20 (venti) giorni di calendario solare dalla data di stipula del contratto. Alla conclusione dell'attività verrà redatto un verbale sottoscritto dalle parti di verifica e validazione, nel quale dovranno essere riportati tutti i passi compiuti durante tale fase, nonché dovrà essere data evidenza dell'effettivo grado di autonomia operativa e di acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie ad erogare il servizio in autonomia. In caso di esito negativo dell'attività, il verbale riporterà le contestazioni rilevate e le relative conseguenze dell'insuccesso, secondo quanto previsto contrattualmente. Durante questo periodo l'Appaltatore dovrà predisporre quanto indicato al paragrafo 3.1.1 "Attività Preliminari".

Si precisa che il supporto che sarà fornito da Trentino Digitale e dal personale da questa indicato a supporto della presa in carico del servizio si riferisce alle modalità e tecniche di utilizzo degli ambienti resi disponibili dalla Committente ed alle informazioni di contesto del servizio stesso, mentre non attiene alle competenze/conoscenze che si intendono in

possesso dell'Appaltatore con il gruppo di lavoro ovvero nell'ambito delle proprie competenze professionali.

3.1.3. 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, coerentemente con la finestra oraria di assistenza garantita agli utenti della Committente. Il giorno di San Vigilio, patrono di Trento, non è considerato festivo.

Nelle restanti fasce orarie il servizio sarà erogato a cura degli operatori della Control Room della Committente.

In particolare, per le attività a regime, l'Appaltatore 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 4**;
- 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 eventualmente 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'Appaltatore si impegna ad inoltrare, a suo carico, la richiesta medesima (via telefonica e/o di regola utilizzando lo strumento di gestione del ticket) alla struttura competente di Trentino Digitale 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, previo accordo, presso la sede della Committente (indicativamente con cadenza trimestrale, salvo diversa indicazione) 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.);
- produrre e mantenere aggiornate le note operative che formano la base dati di

conoscenza, progressivamente costruite sulla base delle informazioni ricevute dalla Committente e delle prassi operative con questa concordate, costituite da note generali e “schede servizio” che - per i diversi servizi applicativi e tecnologici - ne descrivono gli elementi informativi in termini di contenuti, procedure da seguire, specificità, eventuali normative di riferimento, domande più frequentemente ricevute (FAQ).

3.1.4. CHIUSURA DEL SERVIZIO

Alla conclusione del periodo di erogazione del servizio verrà richiesta all'Appaltatore la riconsegna della eventuale documentazione tecnica fornita e aggiornata, nonché la documentazione relativa alle note operative e base dati di conoscenza progressivamente costruite.

Ai fini della chiusura del servizio l'Appaltatore darà inoltre il proprio supporto - tramite affiancamento - per il necessario passaggio di consegne al personale subentrante che verrà indicato dalla Committente; a tale scopo l'Appaltatore metterà a disposizione il proprio Referente ed eventuale altro personale che conosca nel dettaglio andamenti e contenuti del servizio fornito alla Committente. L'impegno dell'affiancamento sarà di almeno 10 giorni/persona (inteso come effort, da intendersi ricompreso nei costi del servizio senza ulteriori oneri per la Committente), secondo piano e modalità di svolgimento che saranno indicati dalla Committente. L'affiancamento sarà svolto presso la sede concordata. L'attività sarà erogata in un arco temporale concordato con la Committente, secondo un piano di lavoro che dovrà in ogni caso tenere conto delle necessità operative di questa.

La conclusione positiva delle attività di chiusura del servizio sarà formalizzata tramite verbale sottoscritto dalle parti.

3.2. SLA – LIVELLI DI SERVIZIO

L'Appaltatore si impegna a garantire, distintamente per ogni tipologia di servizio, come elencato nell'**Appendice 1**, i livelli di servizio di seguito elencati e dettagliatamente descritti all'**Appendice 3**:

3.2.1. SLA A REGIME: SERVIZIO DI HELP DESK BASE

- Servizio di Help Desk Base – Tempi di risposta medio per chiamata: ≤ 16 secondi
- Servizio di Help Desk Base – Chiamate abbandonate: $\leq 3,0 \%$
- Servizio di Help Desk Base – Tempo presa in carico richiesta via mail: ≤ 2 ore
- Servizio di Help Desk Base – Richieste inoltrate correttamente: $\geq 98\%$
- Servizio di Help Desk Base – Tempo di risposta richiesta su canale social: ≤ 20 secondi

3.2.2. SLA A REGIME: SERVIZIO DI SBLOCCO UTENTE E RIPRISTINO PASSWORD

- Servizio di Sblocco utente e ripristino password – Tempi di esecuzione ≤ 2 ore: $\geq 96\%$

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

- Servizio di Sblocco utente e ripristino password – Richieste riaperte: $\leq 3,0 \%$
- Servizio di Sblocco utente e ripristino password – Richieste risolte: $\geq 95\%$

3.2.3.SLA A REGIME: SERVIZIO DI HELP DESK AVANZATO

- Servizio di Help Desk Avanzato – Tempi di risposta medio per chiamata: ≤ 45 secondi
- Servizio di Help Desk Avanzato – Chiamate con tempi di risposta ≤ 30 sec.: $\geq 90\%$
- Servizio di Help Desk Avanzato – Chiamate abbandonate: $\leq 3,0 \%$
- Servizio di Help Desk Avanzato – Tempo di risposta richiesta su canale social: ≤ 30 secondi
- Servizio di Help Desk Avanzato – Tempo presa in carico richiesta via mail: ≤ 2 ore
- Servizio di Help Desk Avanzato – Richieste risolte: $\geq 65\%$
- Servizio di Help Desk Avanzato – Richieste riaperte: $\leq 5,0 \%$

3.2.4.MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il servizio di Help Desk erogato dall'Appaltatore viene costantemente controllato e monitorato da Trentino Digitale, sia attraverso un sistema di controllo e monitoraggio in tempo reale (il medesimo sistema che utilizza l'Appaltatore per la gestione ordinaria delle chiamate) sia da un sistema di controllo periodico dei livelli di servizio già in uso presso la Committente.

Al riguardo Trentino Digitale si riserva di effettuare anche azioni di verifica e controllo mediante sopralluoghi presso la sede dell'Appaltatore, nonché di effettuare indagini presso i propri clienti (strutture provinciali) e/o utenti (cittadini) per rilevare il grado di soddisfazione del servizio erogato dall'Appaltatore.

3.3. IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE

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

La Committente si impegna a mettere a disposizione dell'Appaltatore gli strumenti informatici in grado di gestire il servizio di Help Desk di seguito indicati fin da subito:

- sistema per la gestione del contatto telefonico (il medesimo in uso dalla Committente), che deve essere installato e reso operativo su tutte le postazioni di lavoro che effettueranno il servizio di Help Desk, comprensivo della componente di integrazione con la telefonia;
- sistema applicativo per il controllo ed il monitoraggio dei contatti inoltrati all'Appaltatore
- sistema di ticketing per la registrazione degli Incident

- interfacce applicative per i ripristini password da effettuare.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere successivamente messi a disposizione, previa opportuna comunicazione e accordo con l'Appaltatore, ulteriori applicativi informatici:

- sistemi di monitoraggio della disponibilità dei servizi applicativi erogati;
- sistemi di assistenza ed interazione multicanale (via chat, canali "social", video chat,...);
- agenti virtuali (chatbot, virtual agent)
- strumenti per la gestione di newsletter;
- strumenti per la gestione dei feedback e di valutazione del servizio erogato;
- applicazioni di Customer Relationship Management e/o Citizen Relationship Management

La Committente, per la parte attinente gli applicativi messi a disposizione, qualora necessario, si rende disponibile alle seguenti attività:

- organizzare sessioni informative e corsi di aggiornamento al personale dell'Appaltatore che saranno effettuati presso la sede della Committente;
- fornire all'Appaltatore 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. GRUPPO DI LAVORO

L'Appaltatore utilizza un gruppo di lavoro costituito dalle risorse professionali indicate nella tabella A) allegata, c.d. "Operatori di Help Desk", per le prestazioni oggetto del servizio.

L'Appaltatore garantisce che il gruppo di lavoro, strutturato come proposto in sede di presentazione dell'offerta, sia allocato nelle modalità dichiarate, in modo da ottimizzare l'operatività del servizio e limitare possibili discontinuità della sua qualità.

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

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 della metodologia di gestione della richiesta (ticket).

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto si renda necessario incrementare il gruppo di lavoro dedicato ai servizi, l'Appaltatore si impegna a proporre risorse professionali con almeno 24 mesi di esperienza in servizi di Help Desk ed in possesso di almeno il diploma di scuola secondaria di secondo grado.

APPENDICE 1**ELENCO CLIENTI, RIFERIMENTI E ASSOGETTAZIONE A SLA**

Cliente	Num. Telefono	Finestra di servizio	Caselle di posta utilizzate	SLA
Provincia autonoma di Trento, Scuole e Biblioteche	0461 800200	08:00 17:00	SI (attiva)	SI
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	0461 800150	08:00 17:00	SI (attiva)	SI
Università di Trento	0461 800600	08:00 17:00	SI (attiva)	NO
Enti Locali	0461 800260	08:00 17:00	SI (attiva)	SI
UniIT – Mandato Informatico	0461 800700	08:00 17:00	NO	NO
Scuole (solo per email)	0461 800190	08:00 17:00	SI (attiva)	SI
Utenti Vivoscuola	800 540280	08:00 17:00	NO	NO
Enti Pubblica Amministrazione (solo per e-Procurement)	0461 800786	08:00 17:00	NO	SI
Operatori Telefonici	0461 800170	08:00 17:00	NO	SI
Trentino Digitale	0461 800180	08:00 17:00	SI (attiva)	NO
Opera Universitaria e Altri Enti (non citati sopra)	0461 800155	08:00 17:00	SI (attiva)	SI

NOTA BENE: I clienti e le relative code contrassegnate con “SI” nella colonna “SLA” vengono assogettati al calcolo dei livelli di servizio che l’Appaltatore deve garantire per le attività oggetto del presente capitolato tecnico (per i dettagli si rinvia a quanto riportato nell’**Appendice 3**).

APPENDICE 2

PROCESSO DI GESTIONE DELL'INCIDENT

Il processo di Gestione degli Incident si articola in 3 fasi principali:

1. fase di registrazione e categorizzazione funzionale ad individuare la tipologia della segnalazione dello User e ad instradare correttamente le attività successive;
2. fase di trattamento degli Incident, funzionale a ripristinare il servizio il prima possibile;
3. fase di trattamento dei Major Incident, funzionale a gestire disservizi particolarmente importanti e prioritari.

Il sistema di ticketing di Trentino Digitale mette a disposizione una gestione automatizzata dell'Incident Record. Qualora il tool non fosse disponibile, la registrazione delle informazioni viene effettuata manualmente utilizzando un modulo appositamente predisposto; al momento della ripresa della funzionalità del tool, tutte le informazioni rilevate sul modulo dovranno essere registrate nel sistema. In entrambi i casi devono essere registrati gli istanti (data-ora) di tutti i passaggi di stato fino al termine di ogni attività.

Il ciclo di vita dell'Incident Record (rappresentato nella Figura 1) si articola nelle fasi e stati elencati di seguito:

- **Identificazione e Registrazione:** E' la fase nel corso della quale viene creato, documentato e categorizzato l'Incident Record
- **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 allo User la soluzione e passare direttamente alla fase di Chiusura.
- **Risoluzione e Ripristino:** E' la fase nel corso della quale per l'Incident viene individuata una soluzione di 2° livello ed essa viene comunicata allo User.
- **Chiusura** (stato: Resolved): E' la fase che assume l'Incident nel momento in cui la soluzione è stata applicata e comunicata allo User che ne ha confermato l'efficacia.
- **Chiuso** (stato: Closed): E' lo stato finale che assume l'Incident. Un Incident chiuso non può essere riaperto in alcun modo.
- **In attesa:** E' lo stato che assume l'Incident quando entra in una fase di sospensione per l'impossibilità di contattare lo User e proseguire con le indagini, oppure in casi particolari che richiedono attività ulteriori. Tali causali sono state classificate in una apposita tabella disponibile nella fase di gestione dell'Incident.

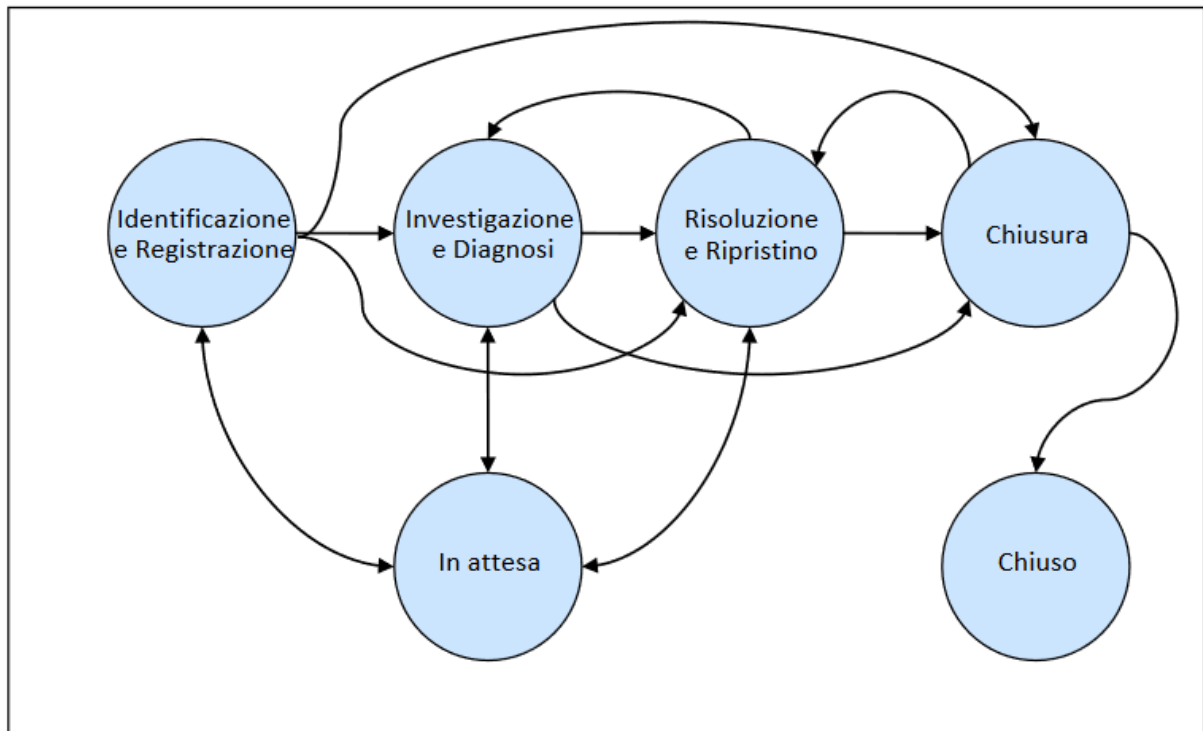


Figura 1 - Ciclo di vita dell'Incident Record

APPENDICE 3

Si riportano di seguito le tabelle che descrivono i livelli di servizio (SLA) che l'Appaltatore 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 mensile.

LIVELLI DEL SERVIZIO

Tabella 1 - Servizio di Help Desk Base – Tempi di risposta medio per chiamata

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Base	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione del segnale di linea da parte del cliente e la risposta da parte dell'operatore, 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 finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $T_m = \frac{\sum T_i}{N}$ <p>dove: T_m è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste telefoniche inoltrate nel periodo di osservazione; T_i è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore; N è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione.</p>	≤ 16 secondi	mensile

Tabella 2 - Servizio di Help Desk Base – Chiamate abbandonate

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Base	Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore	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 ad ogni singolo servizio.	$P = \frac{\sum Mi}{\sum Mi + \sum Ni} \times 100$ <p>dove:</p> <p>P è la percentuale di richieste telefoniche abbandonate dall'utente;</p> <p>Mi è il numero di richieste telefoniche abbandonate dall'utente;</p> <p>Ni è il numero di richieste telefoniche prese in carico dall'operatore.</p>	≤ 3,0 %	mensile

Note: una chiamata si considera abbandonata trascorsi 10 secondi dal momento di registrazione del sistema telefonico

Tabella 3 - Servizio di Help Desk Base - Tempo di presa in carico richieste via mail

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Base	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 alla finestra 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

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

Tabella 4 - Servizio di Help Desk Base - Richieste inoltrate correttamente

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Base	Misura la percentuale di richieste che vengono correttamente inoltrate alle strutture competenti di secondo livello sia a quelle interne di Trentino Digitale 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: 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>	≥ 98%	mensile

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

Tabella 5 - Help Desk Base – Tempo di risposta richiesta su canale social

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Base	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta di contatto su canale social e la risposta da parte dell'operatore, ad esclusione delle attività eventualmente effettuate dall'utente finale di interazione con l'agente virtuale, nonché del messaggio di benvenuto	Per tutte le richieste inoltrate sul canale social viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Tm = \frac{\sum Ti}{N}$ <p>dove:</p> <p>Tm è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste su canale social inoltrate nel periodo di osservazione;</p> <p>Ti è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore;</p> <p>N è il numero totale di richieste su canale social nel periodo di osservazione.</p>	≤ 20 secondi	mensile

Tabella 6 -Servizio di Sblocco utente e ripristino password – Tempi di esecuzione ≤2 ore

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Sblocco utente e ripristino password	Misura il tempo di risoluzione delle richieste di sblocco utente o ripristino password risolte autonomamente dall'Impresa senza ricorrere alla struttura di competenza, che vengono riaperte su richiesta dell'utente.	In relazione alle richieste di sblocco utente o ripristino password risolte autonomamente dall'Impresa viene rilevata la durata del corrispondente ticket, opportunamente categorizzato (Tipo Incident = " <i>User Service Request</i> " AND Categorizzazione Operativa = " <i>Access Management/Gestione Password</i> "), ad esclusione dei tempi in cui il ticket è stato assegnato a un gruppo diverso da quello del fornitore e/o è stato messo in attesa per irreperibilità dell'utente	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove:</p> <p>Q è la percentuale di richieste chiuse entro le 2 ore;</p> <p>Ci è il numero di richieste risolte autonomamente dall'Impresa entro le 2 ore;</p> <p>Cr è il numero totale di richieste risolte autonomamente dall'Impresa.</p>	≥ 96%	trimestrale

Tabella 7 -Servizio di Sblocco utente e ripristino password – Richieste riaperte

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Sblocco utente e ripristino password	Misura la percentuale di chiamate, tra quelle risolte autonomamente dall'Impresa senza ricorrere alla struttura di competenza, che vengono riaperte su richiesta dell'utente.	In relazione alle richieste risolte dall'Impresa viene rilevato il numero di quelle che sono state riaperte.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove: Q è la percentuale di richieste riaperte; Ci è il numero di richieste riaperte dall'utente direttamente o per conto suo tra quelle risolte autonomamente dall'Impresa; Cr è il numero totale di richieste risolte autonomamente dall'Impresa.</p>	≤ 3%	trimestrale

Tabella 8 - Servizio di Sblocco utente e ripristino password – Chiamate risolte

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Sblocco utente e ripristino password	Misura la percentuale di chiamate che vengono risolte autonomamente senza ricorrere alla struttura di competenza	In relazione alle richieste prese in carico dall'Impresa viene rilevato il numero di quelle risolte direttamente dall'Impresa medesima.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove:</p> <p>Q è la percentuale di richieste risolte autonomamente dall'Impresa;</p> <p>Ci è il numero di richieste risolte autonomamente dall'Impresa;</p> <p>Cr è il numero totale di richieste prese in carico dall'Impresa.</p>	≥ 95%	trimestrale

Tabella 9 - Servizio di Help Desk Avanzato – Tempi di risposta medio per chiamata

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Avanzato	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione del segnale di linea da parte del cliente e la risposta da parte dell'operatore, 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 finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $T_m = \frac{\sum T_i}{N}$ <p>dove: T_m è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste telefoniche inoltrate nel periodo di osservazione; T_i è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore; N è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione.</p>	≤ 45 secondi	mensile

Tabella 10 - Servizio di Help Desk Avanzato – Chiamate con tempi di risposta ≤ 30 sec

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Avanzato	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione del segnale di linea da parte del cliente e la risposta da parte dell'operatore, 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 finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $P = \frac{Ni}{N}$ <p>dove:</p> <p>P è la percentuale di richieste telefoniche con tempo di attesa per la risposta inferiore o uguale a 30 secondi</p> <p>Ni è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione con tempo di attesa per la risposta inferiore o uguale a 30 secondi;</p> <p>N è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione.</p>	≤ 90%	mensile

Tabella 11 - Servizio di Help Desk Avanzato – Chiamate abbandonate

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Avanzato	Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore	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 ad ogni singolo servizio.	$P = \frac{\sum Mi}{\sum Mi + \sum Ni} \times 100$ <p>dove: P è la percentuale di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Mi è il numero di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Ni è il numero di richieste telefoniche prese in carico dall'operatore.</p>	≤ 3,0 %	mensile

Note: una chiamata si considera abbandonata trascorsi 10 secondi dal momento di registrazione del sistema telefonico

Tabella 12 - Help Desk Avanzato – Tempo di risposta richiesta su canale social

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Avanzato	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta di contatto su canale social e la risposta da parte dell'operatore, ad esclusione delle attività eventualmente effettuate dall'utente finale di interazione con l'agente virtuale, nonché del messaggio di benvenuto	Per tutte le richieste inoltrate sul canale social viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Tm = \frac{\sum Ti}{N}$ <p>dove:</p> <p>Tm è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste su canale social inoltrate nel periodo di osservazione;</p> <p>Ti è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore;</p> <p>N è il numero totale di richieste su canale social nel periodo di osservazione.</p>	≤ 30 secondi	mensile

Tabella 13 - Servizio di Help Desk Avanzato - Tempo di presa in carico richieste via mail

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Avanzato	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 alla finestra 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

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

Tabella 14 -Servizio di Help Desk Avanzato – Richieste risolte

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Avanzato	Misura la percentuale di chiamate che vengono risolte autonomamente senza ricorrere alla struttura di competenza	In relazione alle richieste prese in carico dall'Impresa viene rilevato il numero di quelle risolte direttamente dall'Impresa medesima.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove:</p> <p>Q è la percentuale di richieste risolte autonomamente dall'Impresa;</p> <p>Ci è il numero di richieste risolte autonomamente dall'Impresa;</p> <p>Cr è il numero totale di richieste prese in carico dall'Impresa.</p>	≥ 65%	trimestrale

Tabella 15 -Servizio di Help Desk Avanzato – Richieste riaperte

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Help Desk Avanzato	Misura la percentuale di chiamate, tra quelle risolte autonomamente dall'Impresa senza ricorrere alla struttura di competenza, che vengono riaperte su richiesta dell'utente.	In relazione alle richieste risolte dall'Impresa viene rilevato il numero di quelle che sono state riaperte.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove: Q è la percentuale di richieste riaperte; Ci è il numero di richieste riaperte dall'utente direttamente o per conto suo tra quelle risolte autonomamente dall'Impresa; Cr è il numero totale di richieste risolte autonomamente dall'Impresa.</p>	≤ 5%	trimestrale

APPENDICE 4

NOTE OPERATIVE SERVIZIO DI HELP DESK BASE

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

GESTIONE DEL 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
 - 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 Impatto e Urgenza nel caso in cui si renda necessario in relazione alla richiesta
 - effettuazione prima diagnosi
 - se in grado fornire la soluzione, oppure 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 i dati anagrafici nel Sistema per la gestione del ticketing (di norma, il Sistema consente una rapida identificazione dell'utente previa ricerca di parte del nominativo presente in archivio).

I dati presenti nel Sistema devono sempre essere verificati nella loro completezza e correttezza (a titolo di esempio: mail, nr. di contatto, identificativo del posto di lavoro ecc.).

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:

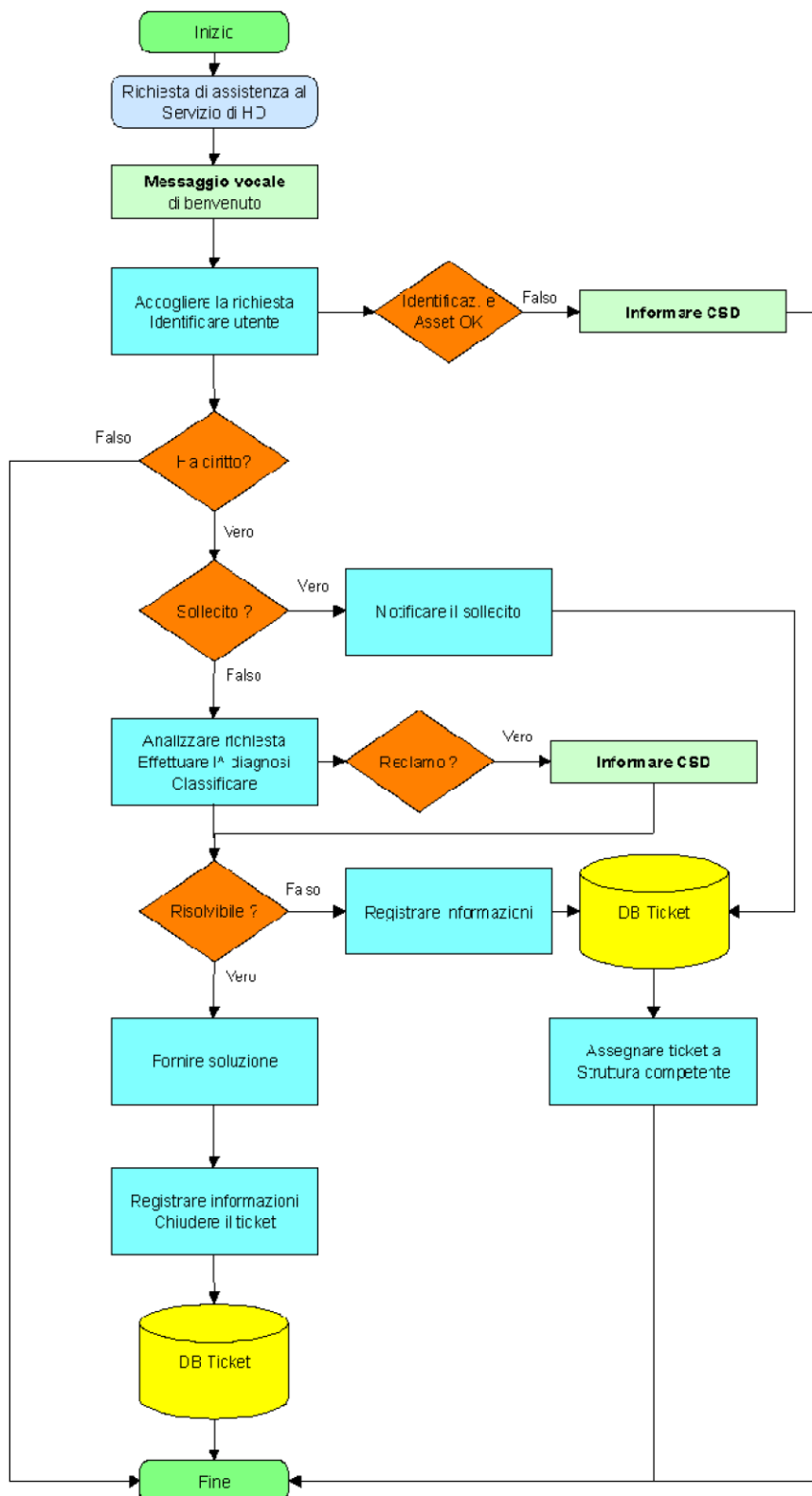
- *User Service Request*: tutte le richieste di informazioni, supporto applicativo o gestione utenze (es. reset password);
- *User Service Restoration*: tutte le segnalazioni di malfunzionamenti e richieste di assistenza tecnica.

In base all'origine della richiesta (telefono, mail, web ecc) va impostato coerentemente il campo del ticket in cui viene specificato il canale di ricezione del contatto.

Una volta completati tutti i dati la segnalazione va inoltrata al gruppo di competenza, selezionandolo tra quelli proposti dal sistema di ticketing sulla base delle note operative fornite.

Nel caso si rendesse necessario aggiungere delle informazioni alla richiesta, è possibile creare un record nel "*diario delle attività*" del ticket, visibile da tutti gli utilizzatori del sistema.

ESEMPIO FLUSSO DI GESTIONE DI UN CONTATTO TELEFONICO



APPENDICE 5

ELENCO SERVIZI

Al fine di comprendere ulteriormente il livello di estensione e complessità del servizio di Help Desk, viene riportata la descrizione dei vari Ambiti in cui è suddiviso il Catalogo Servizi di Trentino Digitale con delle indicazioni numeriche relative ai volumi dei servizi⁴.

AMMINISTRAZIONE

La gestione dei processi contabili di Provincia, Agenzie provinciali e Istituti scolastici si avvale di una soluzione integrata (ERP) basata sulla piattaforma SAP R/3.

Tale soluzione integrata consente alla Provincia di gestire tutti i processi contabili finanziari - bilancio di previsione, assestamento di bilancio, rendiconto, nonché tutte le attività necessarie all'esercizio delle funzioni amministrative e contabili - a partire da un unico sistema informativo.

La gestione del bilancio provinciale è infatti un sistema complesso, che dialoga con altri macro-sistemi quali la gestione del Personale, il Sistema informativo dell'Agricoltura, il sistema di Sostegno alle Imprese, la gestione dei mutui per l'Edilizia Agevolata, per citare i principali.

Nell'ambito di tale sistema integrato, è stata attivata la contabilità economico-patrimoniale. Quest'ultima affianca la contabilità finanziaria per rilevare i costi/oneri e i ricavi/proventi derivanti dalle transazioni poste in essere dalla amministrazione pubblica.

In attuazione alle disposizioni previste dalla normativa, a partire dal 2016 è stata automatizzata la raccolta dei dati finanziari ed economici degli enti strumentali della Provincia e del Consiglio Provinciale al fine di agevolare la redazione del rendiconto consolidato e del bilancio consolidato, che rappresentano la situazione finanziaria e patrimoniale ed il risultato economico conseguito dall'Ente.

Inoltre, vengono raccolti i dati del Bilancio di Previsione e del Rendiconto di tutti gli enti locali per alimentare la banca dati della Finanza Pubblica a livello nazionale.

n.° di servizi dell'Ambito	:	42
n.° User Service Request	:	1746/anno
n.° User Service Restoration	:	1464/anno

⁴ La descrizione del Catalogo Servizi ed i dati numerici a corredo sono aggiornati al termine del primo semestre 2020

PERSONALE

Il sistema informativo del personale gestisce in modo sicuro e aggiornato tutti i dati relativi alla gestione dei dipendenti, a partire dalla richiesta/approvazione dei giustificativi, basato sull'organigramma dell'amministrazione, e si integra in maniera rapida e centralizzata con i sistemi di contabilità, Support e di Identity access governance disponibili. Inoltre, consente in modo veloce la consultazione delle principali informazioni giuridiche economiche di interesse, pubblicate sui portali dedicati al dipendente.

Le tecnologie utilizzate per avvicinare il dipendente alla amministrazione sono molteplici: la dematerializzazione dei processi e l'utilizzo degli strumenti informativi in mobilità sono solo alcuni esempi.

Il sistema informativo del personale gestisce oggi oltre 23.000 dipendenti appartenenti a circa 113 amministrazioni.

n.° di servizi dell'Ambito	:	20
n.° User Service Request	:	3231/anno
n.° User Service Restoration	:	670/anno

CATASTO E LIBRO FONDIARIO

Trentino Digitale supporta gli Uffici catastali nello svolgimento delle proprie attività: rilascio di visure e certificazioni catastali, aggiornamento dei dati catastali pervenuti per via telematica, fornitura di archivi contenenti la situazione dei dati catastali, statistiche, gestione della cassa, funzioni amministrative e di utilità.

Si parla di 840.373 unità immobiliari urbane, 1.381.195 schede planimetriche relative alle unità immobiliari urbane, 1.207.764 particelle fondiarie e 256.752 particelle edificiali.

In tema di Libro Fondiario, le soluzioni messe a disposizione degli Uffici tavolari in Trentino consentono la gestione dell'iter delle domande tavolari pervenute sia per via cartacea che telematica, la gestione del registro prenotazioni, il rilascio di estratti, copie e decreti, la produzione di elaborati per le notifiche e per l'evasione dei decreti tavolari. Inoltre, è stato realizzato un sistema che introduce la dematerializzazione completa dell'iter della domanda tavolare telematica.

Infine, attraverso il portale Openkat, amministrazioni pubbliche, enti e professionisti (notai, ingegneri, architetti, geometri, commercialisti) interrogano gli archivi catastali e tavolari delle province di Trento e di Bolzano ed inviano telematicamente le domande firmate digitalmente per l'aggiornamento degli atti catastali e tavolari.

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

n.° di servizi dell'Ambito	:	10
n.° User Service Request	:	833/anno
n.° User Service Restoration	:	596/anno

CULTURA

Il Portale Trentino Cultura raccoglie un elevatissimo numero di contenuti fotografici, architettonici, archeologici e storici per approfondire la conoscenza del territorio. Propone più di 5.000 eventi culturali all'anno organizzati da diverse associazioni, enti ed artisti.

180 biblioteche (accademiche, di ricerca, di conservazione, specialistiche, di pubblica lettura) collaborano attraverso il Catalogo Bibliografico Trentino che gestisce 5 milioni di esemplari, interagiscono mediante prestiti interbibliotecari e pubblicano su cataloghi pubblici ed internazionali il catalogo posseduto.

n.° di servizi dell'Ambito	:	14
n.° User Service Request	:	528/anno
n.° User Service Restoration	:	162/anno

TURISMO

L'offerta turistica in Trentino è diversificata e multi stagionale: oltre 1.500 alberghi, più di 2.400 strutture ricettive extra alberghiere (agritur, B&B, affittacamere, campeggi, rifugi, ecc.), oltre 9.000 alloggi privati affittati ad uso turistico.

Gli operatori turistici sono supportati dagli applicativi di Trentino Digitale per dichiarare la propria attività e ricevere la classificazione del proprio albergo, rilevare le presenze turistiche ai fini ISTAT, produrre le schedine di Pubblica Sicurezza alla Polizia di Stato, determinare l'importo della tassa di soggiorno.

n.° di servizi dell'Ambito	:	2
n.° User Service Request	:	18/anno
n.° User Service Restoration	:	41/anno

MOBILITÀ

Trentino Digitale cura la gestione del servizio Mobilità Integrata Trasporti Trentino - MITT, attraverso soluzioni che combinano applicazioni software e una fitta rete di telecomunicazione, nel contesto complesso del trasporto pubblico locale le cui caratteristiche sono estremamente differenziate.

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

Apparecchiature hardware distribuite sul territorio e sui mezzi di trasporto (elaboratori centrali, validatori, terminali e centraline intelligenti a bordo autobus, PC per la vendita), applicazioni software sofisticate (gestione tariffe, emissione e validazione biglietti, contabilizzazione e clearing) e una capillare rete di telecomunicazione presente su tutto il territorio trentino (rete geografica provinciale, GPRS, Bluetooth): questo il sistema che consente il governo del trasporto pubblico locale e incentiva l'utilizzo dei mezzi pubblici.

L'APP Muoversi in Trentino fornisce informazioni georeferenziate in tempo reale sui servizi di trasporto pubblico locale in provincia di Trento relativamente a corse/linee, orari, tempi di percorrenza, eventuali ritardi dei mezzi pubblici, funzioni di "trova percorso", integrazione con i servizi di bike sharing con possibilità di selezionare delle corse/linee preferenziali.

n.° di servizi dell'Ambito	:	3
n.° User Service Request	:	79/anno
n.° User Service Restoration	:	1489/anno

PATRIMONIO

Dati ed informazioni provenienti da sistemi ed Enti diversi vengono raccolti e messi a fattor comune al fine di rendere disponibili strumenti che facilitino una miglior gestione del patrimonio immobiliare pubblico ed una efficace pianificazione degli interventi pubblici nel settore.

n.° di servizi dell'Ambito	:	7
n.° User Service Request	:	139/anno
n.° User Service Restoration	:	52/anno

SANITÀ

Trentino Digitale supporta l'Azienda sanitaria nella governance dell'assistenza farmaceutica territoriale, erogata da una rete di 139 farmacie convenzionate, attraverso l'elaborazione delle liquidazioni alle farmacie, il controllo delle ricette e la produzione di report contabili e statistici a beneficio della direzione aziendale, dei distretti sanitari e dei singoli medici prescrittori (Medici di medicina generale e Pediatri di libera scelta), per la verifica dell'appropriatezza prescrittiva e il controllo della spesa.

Per mantenere elevata e al passo con i tempi la professionalità degli operatori della sanità, in provincia di Trento è attivo il sistema della formazione ECM (Educazione continua in medicina) che coinvolge circa 130 provider di attività formativa e 9.500 operatori sanitari. Trentino

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

Digitale mette a disposizione di tutti gli attori coinvolti un sistema informativo che permette di gestire, in modalità collaborativa e dematerializzata, l'intero iter che va dall'accreditamento da parte della Provincia degli enti formativi, alla proposta e validazione del piano formativo sino all'attestazione dei crediti ECM maturati dai singoli operatori sanitari, passando attraverso la gestione dei singoli eventi formativi.

n.° di servizi dell'Ambito	:	9
n.° User Service Request	:	119/anno
n.° User Service Restoration	:	10/anno

SOLIDARIETÀ SOCIALE

I numeri del welfare trentino riferiti alla rete organizzativa, alla varietà e numerosità di risposte offerte e ai bisogni dei cittadini sono impressionanti.

Alcuni esempi: i 370 sportelli attivi (patronati, PAT, APSS, comunità ecc.) hanno raccolto quasi 2 milioni di domande e 3 milioni di dichiarazioni ICEF (indicatore della condizione economica familiare) dal 2004; 37.000 nuclei familiari hanno beneficiato dell'Assegno unico provinciale lanciato nell'ottobre 2017; 72.000 utenti presi in carico dai servizi sociali delle comunità e dai comuni di Trento e Rovereto; 600 organizzazioni che la PAT autorizza e/o accredita all'erogazione di servizi sociosanitari e socio-assistenziale; 170 aziende su tutto il territorio nazionale aderiscono alla certificazione Family audit per la conciliazione famiglia-lavoro di proprietà della Provincia autonoma di Trento; oltre 5.000 famiglie usufruiscono delle agevolazioni offerte dalla Family card gestita dall'Agenzia per la Famiglia in collaborazione con Provincia autonoma di Bolzano e Land Tirolo.

Tutto questo è possibile anche grazie agli strumenti messi a disposizione da Trentino Digitale con una ampia varietà di soluzioni che vanno dalla cartella sociale informatizzata utilizzata dagli assistenti sociali all'app per la mappatura dell'accessibilità delle strutture pubbliche del territorio trentino.

n.° di servizi dell'Ambito	:	31
n.° User Service Request	:	573/anno
n.° User Service Restoration	:	154/anno

SCUOLA

Lo Statuto di Autonomia concede alla Provincia autonoma di Trento la gestione diretta delle competenze relative ad Istruzione, Università e Ricerca.

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

Oltre 87mila studenti gestiti, 3.600 classi, più di 6.000 docenti di ruolo. Questi i numeri della scuola trentina nell'anno scolastico 2018/2019, che Trentino Digitale supporta con una molteplicità di iniziative e servizi digitali.

Grazie a Trentino Digitale, il sistema informativo integrato della scuola trentina raccoglie e tratta - in maniera centralizzata, veloce e sicura - tutte le informazioni e dati di sintesi relativi al comparto Scuola dell'intero territorio provinciale.

Il nuovo sistema di governo, basato su strumenti di business intelligence, rielabora in modo innovativo, controllato e sicuro dati e informazioni, per garantire un'opera di regia complessiva della scuola digitale del Trentino.

Dematerializzazione dei contratti e della documentazione prodotta dalle scuole; utilizzo degli strumenti informativi in mobilità, con tablet e smartphone: queste alcune delle tecnologie che avvicinano la scuola ai cittadini e rendono più semplice il rapporto tra scuola e società trentina.

n.° di servizi dell'Ambito	:	9
n.° User Service Request	:	2211/anno
n.° User Service Restoration	:	857/anno

SVILUPPO ECONOMICO E LAVORO

Ogni anno sono numerose le imprese che beneficiano di interventi a sostegno delle attività industriali, artigianali, commerciali e cooperative.

Attraverso gli applicativi di Trentino Digitale, gli operatori economici possono inoltrare le richieste di contributo per l'accesso ai contributi economici, o in compensazione fiscale, volti a promuovere:

- ✓ nuova imprenditorialità
- ✓ crescita aziendale: consorzi, reti di impresa, investimenti
- ✓ qualità/ innovazione
- ✓ risparmio energetico ed utilizzo di fonti rinnovabili
- ✓ servizi di consulenza
- ✓ connettività in banda ultra larga
- ✓ stazioni di ricarica auto e bici elettriche
- ✓ rimozione amianto

✓ interventi per l'export

I software gestionali realizzati da Trentino Digitale consentono agli uffici della Pubblica Amministrazione di gestire i processi amministrativi e l'esecuzione delle procedure di controllo contribuendo ai percorsi di efficientamento della Pubblica Amministrazione.

n.° di servizi dell'Ambito	:	17
n.° User Service Request	:	237/anno
n.° User Service Restoration	:	33/anno

AGRICOLTURA

Il sistema informativo agricolo provinciale gestisce gli aiuti erogati alle imprese agricole, per tutti gli ambiti previsti: dal settore zootecnico a quello ortofrutticolo, al vitivinicolo, fino alla produzione biologica.

Gli aiuti sono gestiti dall'Agenzia provinciale per i pagamenti in agricoltura, che riceve i finanziamenti dalla Provincia autonoma di Trento, dallo Stato Italiano e dalla Comunità Europea. La gestione di tali finanziamenti si avvale di un sistema informativo pensato per gestire la complessità di settore e la normativa in continua evoluzione, così come il calendario delle scadenze.

Trentino Digitale gestisce, sviluppa ed evolve tale sistema informativo agricolo provinciale, mettendo in condizione i Centri di assistenza agricola di interfacciarsi con le aziende agricole per raccogliere tutte le informazioni necessarie al sistema di aiuti.

Il sistema informativo realizzato consente:

- ✓ la descrizione dell'azienda, con un dettaglio specifico per gli schedari di settore, che presentano i dati relativi al vitivinicolo, ortofrutta, pascoli, ecc...
- ✓ la descrizione della situazione patrimoniale dell'azienda agricola localizzando sul territorio le proprietà, così da poter trattare la superficie geografica, oltre a quella catastale, per una migliore precisione geometrica
- ✓ la gestione da parte degli utenti dei benefici legati all'agevolazione fiscale sull'acquisto del carburante agricolo, concesso nei limiti di quanto disposto dal Ministero delle Finanze
- ✓ la presentazione delle domande secondo il modello Domanda Unica, mediante supporto dei Centri di Assistenza Agricola

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

- ✓ la presentazione le domande inerenti il Piano di Sviluppo Rurale, mediante supporto dei Centri di Assistenza Agricola
- ✓ la presentazione delle domande relative agli interventi strutturali e alla Domanda Unica di Vendemmia

n.° di servizi dell'Ambito	:	10
n.° User Service Request	:	421/anno
n.° User Service Restoration	:	96/anno

TERRITORIO

La Provincia autonoma di Trento, come previsto dallo Statuto di Autonomia, ha la competenza primaria in merito al governo del territorio.

La pianificazione di tipo urbanistico, forestale, ma anche per i piani di protezione civile locale, è l'aspetto più complesso e strategico della gestione del territorio. Per questo motivo in Trentino si è adottato un sistema di pianificazione multilivello, a partire da quello locale del Comune fino a quello Provinciale, che garantisce al sistema pubblico la salvaguardia delle diverse competenze sul governo del territorio.

Le numerose tipologie di autorizzazioni ambientali e concessioni sul demanio pubblico necessitano di un sistema che fornisca all'ente centrale una vista omogenea e dettagliata per la complessa attività di istruttoria, finalizzata alla verifica della sostenibilità di quanto richiesto.

Le informazioni territoriali necessarie al cittadino, alle aziende e agli enti locali che devono sottoporre una pratica di tipo amministrativo sono messe a disposizione mediante un visualizzatore centralizzato che mostra i dati territoriali, catalogati e metadati, utili per essere scaricati e utilizzati per la predisposizione delle varie domande.

In quest'ambito Trentino Digitale mette a disposizione un sistema informativo molto articolato, denominato Gestione Procedimenti Territoriali, utile per la gestione delle pratiche amministrative territoriali, integrato con i vari moduli documentali, di protocollo, di integrazione con la Camera di Commercio, fino al modulo GIS per l'analisi del territorio.

n.° di servizi dell'Ambito	:	64
n.° User Service Request	:	465/anno
n.° User Service Restoration	:	326/anno

DEMATERIALIZZAZIONE

Dematerializzazione dei documenti cartacei, velocità di ricerca delle informazioni, flessibilità di gestione, processi rapidi, sicuri e integrati, minori costi di gestione, maggiore efficienza e migliori servizi ai cittadini.

Sono questi alcuni dei significativi vantaggi ottenuti dai 336 Enti trentini che hanno aderito al Sistema di Protocollo Informatico e Gestione Documentale di Trentino Digitale (Provincia autonoma di Trento, Comuni, Comunità di Valle, Pubblica Amministrazione Locale, Società pubbliche strumentali, Musei e Fondazioni, ASUC, Istituti scolastici ed altri Enti).

n.° di servizi dell'Ambito	:	20
n.° User Service Request	:	2669/anno
n.° User Service Restoration	:	1404/anno

GESTIONE E FORNITURA DEI POSTI DI LAVORO

I servizi di Gestione e fornitura del posto di lavoro vengono erogati, per tutti gli utenti della Pubblica amministrazione trentina, con le modalità tecnico economiche derivate dall'attivazione dei nuovi servizi acquisiti tramite la Convenzione avente ad oggetto "Servizi di Desktop Outsourcing" in favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina esperita da parte dell'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti.

Nell'ottica di fornire all'utente finale un'unica interfaccia per la gestione e la fornitura del proprio posto di lavoro, il servizio integra la Gestione della postazione di lavoro (Desktop Management) con il servizio di Locazione operativa (fornitura di un posto di lavoro composta da personal computer e periferiche accessorie).

n.° di servizi dell'Ambito	:	14
n.° User Service Request	:	9606/anno
n.° User Service Restoration	:	8983/anno

POSTA ELETTRONICA E PEC

L'attuale servizio di posta elettronica verrà progressivamente migrato verso una soluzione in cloud per tutti gli utenti della Pubblica Amministrazione trentina.

Il servizio di posta in cloud viene erogato con le modalità tecnico-economiche derivate dall'attivazione dei nuovi servizi acquisiti tramite la Convenzione "Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud e servizi connessi" in favore dei soggetti e degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina da parte dell'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti.<sup>[L]
[SEP]</sup>

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

La piattaforma G-Suite di Google dispone di strumenti di collaboration integrati nella soluzione e permette l'amministrazione centralizzata, la gestione di tutte le componenti (sia quelle di base sia quelle opzionali) anche in delega e un utilizzo sia da postazioni di lavoro desktop sia mobile con sincronizzazione continua dei contenuti.

Le caselle di posta elettronica certificata PEC messe a disposizione degli Enti Locali si basano sull'utilizzo del servizio di Posta Elettronica Certificata LegalMail erogato attualmente dalla Società InfoCert, in qualità di Ente Certificatore iscritto nell'Elenco Pubblico ai sensi di legge. Il servizio comprende il servizio di Customer Service, il servizio di assistenza tecnica, la messa a disposizione delle licenze Infocert.

n.° di servizi dell'Ambito	:	6
n.° User Service Request	:	1609/anno
n.° User Service Restoration	:	393/anno

PORTALI E CITTADINANZA DIGITALE

Le persone oggi sono abituate ad ottenere a richiesta servizi digitali facili nell'uso e nell'accesso, personalizzati e sofisticati, e spesso anche gratuiti. Sono queste stesse caratteristiche che i cittadini si aspettano dal rapporto con le istituzioni pubbliche, facilitato dalla diffusione delle tecnologie digitali. Un rapporto che deve essere sempre più semplice, veloce, diretto e collaborativo.

Servizi online, portali interattivi, forme di partecipazione attiva, trasparenza delle informazioni e facilità nel loro reperimento: questi i canali gestiti da Trentino Digitale con cui la pubblica amministrazione trentina risponde alle aspettative e ai bisogni di cittadini e imprese, promuovendo lo sviluppo sociale ed economico dell'intero sistema.

n.° di servizi dell'Ambito	:	55
n.° User Service Request	:	3429/anno
n.° User Service Restoration	:	319/anno

SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI

Progettare, realizzare e gestire reti per le telecomunicazioni e radiocomunicazioni e tramite esse fornire servizi agli enti territoriali, alle pubbliche amministrazioni del Trentino e agli operatori del mondo delle TLC. Anche dalla presenza di una rete innovativa diffusa sul territorio passa la scommessa di un Trentino innovativo e attrattivo, in grado di mettere in connessione cittadini, imprese e pubblica amministrazione e dove le distanze tra centro e

periferia si annullano.

La provincia di Trento può oggi contare su:

- ✓ una infrastruttura di rete interamente in fibra ottica di oltre 1.100 Km a copertura dell'intero territorio provinciale
- ✓ la rete WiNet, che raggiunge con tecnologia wireless le zone scoperte da xDSL, abilitando in tal modo la connettività a banda larga per le sedi periferiche della pubblica amministrazione e dando la possibilità agli operatori accreditati di portare servizi TLC innovativi anche ad imprese e privati cittadini
- ✓ una rete in banda ultralarga, per garantire la connettività nelle nostre valli e in alcune periferie cittadine

Trentino Digitale eroga servizi TLC e gestisce le infrastrutture di rete di proprietà o messe nella sua disponibilità dalla Provincia autonoma di Trento o da società dalla stessa dipendenti e veicola l'offerta della fibra spinta ad operatori locali o nazionali in modalità trasparente, equa e non discriminatoria con lo scopo di incrementare i servizi di connettività internet a cittadini ed imprese.

n.° di servizi dell'Ambito	:	19
n.° User Service Request	:	694/anno
n.° User Service Restoration	:	1246/anno

SERVIZI INFRASTRUTTURALI TECNOLOGICI

Il Data Center di Trentino Digitale è un solido punto di riferimento su cui poggia il Sistema Informativo Elettronico del Trentino – SINET.

Grazie ad esso vengono gestiti i sistemi e le infrastrutture che permettono a migliaia di postazioni di lavoro collocate sulle reti periferiche di connettersi ed usufruire di una pluralità di applicazioni, dati e servizi essenziali per il buon andamento delle amministrazioni e dei servizi al cittadino.

Le infrastrutture fisiche di Trentino Digitale perseguono l'obiettivo di aumentare la sicurezza, ridurre il costo delle infrastrutture tecnologiche e migliorare la qualità dei servizi software della Pubblica Amministrazione trentina, attraverso la razionalizzazione dei data center e l'adozione sistematica del paradigma cloud.

Con la costituzione del Data Center Territoriale per l'intera PA trentina (Provincia, Comuni, Comunità di Valle, Azienda Sanitaria e Agenzie), Trentino Digitale è chiamata ad erogare -

Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk di Trentino Digitale

tramite il proprio portafoglio servizi e sulla base del Centro di Servizi Territoriale - servizi secondo il paradigma del “Community Cloud”, facendo sì che grazie a questa nuova modalità di erogazione dei servizi la PA trentina ed in particolare i Comuni piccoli possano omogeneamente disporre di soluzioni innovative, moderne ed interoperabili, sgravando i funzionari da compiti impropri legati alla gestione in locale dell’infrastruttura ICT.

Il percorso evolutivo intrapreso da qualche anno ha infatti visto la creazione di un Centro di Servizi Territoriale per l’intero sistema pubblico trentino, passando dalla logica tradizionale di un Data Center fatto di applicazioni “verticali” e auto consistenti in termini di infrastrutture e applicazioni verso un Data Center Territoriale in grado di erogare servizi secondo il paradigma cloud.

Il percorso è iniziato nel 2009, mettendo a disposizione di tutti gli enti del territorio un insieme di servizi erogati in forma centralizzata dal Data Center (i cosiddetti servizi minimi, protocollo federato e gestione documentale - P.I.Tre., posta elettronica e posta elettronica certificata con rubrica unitaria, videoconferenza e telefonia VOIP). Tale sistema si è poi evoluto con l’introduzione del concetto di servizio standardizzato, la disponibilità di un catalogo di servizi in continuo arricchimento, il brokering di servizi terzi (hybrid cloud), una gestione più rapida e scalabile di ogni servizio in risposta alle peculiarità dei diversi enti.

In futuro, verranno introdotti sistemi di self-provisioning e di pay per use, che consentiranno di conseguire significative economie di scala e una crescente qualità e quantità di servizi.

Adottando il paradigma del cloud, quindi, in Trentino è ora possibile offrire a tutta la Pubblica Amministrazione, dalle realtà più grandi ai Comuni più piccoli, soluzioni innovative, moderne ed interoperabili altrimenti inaccessibili, favorendo l’ottimizzazione dei processi produttivi interni della PA, la razionalizzazione della spesa pubblica, la condivisione degli investimenti, nonché il riuso delle best-practice, aumentando la quantità di servizi online per i cittadini e le imprese.

n.° di servizi dell’Ambito	:	170
n.° User Service Request	:	1114/anno
n.° User Service Restoration	:	1297/anno

APPENDICE 6

REQUISITI MINIMI TECNICI

L'interconnessione tra il PBX Provincia di Trento e l'infrastruttura del fornitore deve avvenire nel rispetto dei seguenti requisiti tecnici.

- ✓ **Servizio VoIP:** l'interconnessione deve avvenire mediante tecnologia SIP trunk con le seguenti caratteristiche:

protocollo supportato:	SIP
trasporto:	UDP
codec supportati:	G.711, G.729
toni dtmf:	rfc2833

- ✓ **Rete** l'interconnessione di rete deve avvenire mediante un Tunnel IPSEC Site-to-Site instaurato tra un dispositivo con indirizzo IP pubblico statico e il firewall perimetrale di Trentino Digitale attraverso POLICY specifiche.

Tipo Tunnel:	SITE TO SITE IPSEC (tra IP pubblici)
Tipologia:	IKE VERSION 1
Proprietà:	PolicyBased o RouteBased
Diffie-Hellman Group:	Gruppo 2 (1024 bit)
Metodo di autenticazione:	Chiave precondivisa (pre-shared key)
Integrità:	MD5, SHA256
Algoritmo di crittografia:	AES256, 3DES
Supporto:	NAT-T