

## VERBALE DI ACCORDO

Addì, 16 NOV. 2015

**Informatica Trentina S.p.A.** rappresentata da Clara Fresca Fantoni e Franco Segata

e

**La R.S.U di Informatica Trentina S.p.A.** nelle persone di Andrea Faggiano, Salvatore Ruffino, Laura Sandini, Elio Sbrocchi, Fausto Zanella e Devid Zanoni assistita dalla

**Segreteria territoriale della FIM-CISL** rappresentata da Luciano Remorini

**Segreteria territoriale della FIOM-CGIL** rappresentata da Aura Caraba

si sono riuniti presso la sede della Informatica Trentina S.p.A., in via G. Gilli, 2 in Trento

### Premesso che

- l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno siglato in data 13 dicembre 2013 un accordo che regola una serie di istituti tra cui il *Premio di Risultato* per gli anni 2013, 2014 e 2015;
- lo stesso accordo sancisce che per gli anni 2014 e 2015, di anno in anno le Parti dovranno specificatamente definire, relativamente al Premio di Risultato, gli indicatori, il loro peso, i valori economici e la relativa distribuzione, compatibilmente con le situazioni gestionali/organizzative aziendali, con le direttive provinciali e la normativa di riferimento in materia;
- altresì l'accordo citato definisce che, in caso di cessazione del rapporto di lavoro durante l'anno di vigenza del premio di risultato verrà riconosciuto il premio pro-quota assumendo un raggiungimento parziale da definirsi annualmente rispetto al valore di riferimento dell'anno per l'importo base;
- la direttiva della Giunta provinciale dell'8 settembre 2014, n. 1551, *Direttive sul personale agli enti strumentali in attuazione degli obiettivi della manovra finanziaria provinciale per il triennio 2014-2016*, definisce specifici criteri per la determinazione dei budget di spesa relativamente alle retribuzioni incentivanti;
- con delibera n. 1633 del 28.09.2015 la Provincia Autonoma di Trento ha autorizzato i criteri ed i valori di cui al presente atto per il corrente anno;

- alla data la Società è in attesa di formale comunicazione dalla Provincia Autonoma di Trento circa la copertura economica dei servizi/progetti utile ad assicurare, sulla base delle previsioni aziendali, un Reddito Operativo positivo al netto delle posizioni finanziarie.

**Le parti hanno convenuto quanto segue**

- per l'anno 2015 gli indicatori di risultato sono definiti in Allegato A e, fatte salve nuove indicazioni/direttive della Provincia Autonoma di Trento, sono assegnati per ciascuna categoria del CCNL gli importi di seguito riportati;

Categoria CCNL	€ Importo base
8Q	2.178,02
7	2.178,02
6	2.007,59
5S	1.870,68
5	1.753,33
4	1.642,22
3	1.577,07

- gli istituti di incentivazione aziendale per i dipendenti saranno complessivamente erogati per il 2015 in modo proporzionale fino alla positività del Reddito Operativo al netto delle posizioni finanziarie;
- per coloro che cessano il rapporto di lavoro nel corso del 2015 viene riconosciuto il premio pro-quota pari al 75% dell'importo raggiunto, fatto salvo quanto esposto nel precedente alinea.

Letto, approvato e sottoscritto.

INFORMATICA TRENTINA S.p.A.

R.S.U.

FIM CISL

FIOM CGIL

# Allegato A - Indicatori 2015

	Indicatore	Peso	Criterio di calcolo	Target	Note
Parte Comune	<b>RISULTATI ECONOMICI</b>				
	Reddito operativo	10	0% = risultato < budget 100% = risultato ≥ budget	0,298 K€	
	Valore della Produzione	20	0% = risultato < 90% budget 90% = risultato ≥ 90% e < 100% budget 100% = risultato ≥ budget	43.270 K€	
	<b>EFFICIENZA/EFFICACIA</b>				
	Mantenimento certificazioni	15	0% = risultato non raggiunto 100% = risultato raggiunto		
	Proposte tecniche strutturate di ottimizzazione, evoluzione e semplificazione di processo	10	0% = risultato < 6 90% = risultato ≥ 6 e < 10 100% = risultato ≥ 10	n.10	almeno 1 per area (allegato 1)
	<b>REPUTAZIONE</b>				
Customer satisfaction	15	0% = risultato < 8,18 90% = risultato ≥ 8,18 e < 8,27 100% = risultato ≥ 8,27	8,27	rif. valori 2014	
Qualità, Sicurezza e Controllo	<b>EFFICIENZA/EFFICACIA</b>				
	Semplificazione documenti (SGSI e SGQ)	15	0% = n. doc superiori/uguali doc 31.12.2014 50% = n. doc inferiori ≥ 1 e < 9 unità 100% = n. doc inferiori ≥ 9	n.9	
	Attività messe in atto a fronte di eventi di non conformità e azioni di miglioramento	15	0% = indice di migl. ≤ 80% 90% = indice di migl. ≥ 80% e < 90% 100% = indice di migl. ≥ 90%	90%	Attività della Direzione Servizi e della Direzione Produzione
Consulenza PAT	<b>RISULTATI ECONOMICI</b>				
	Assicurazione e generazione del Valore della Produzione di competenza	10	0% = risultato < 90% budget 90% = risultato ≥ 90% e < 100% budget 100% = risultato ≥ budget	42.103 K€	
	<b>EFFICIENZA /EFFICACIA</b>				
	Rendicontazioni al cliente e riscontri <i>on time</i> (crediti fatture da emettere)	10	0% = risultato > 90% 90% = risultato > 50% e ≤ 90% 100% = risultato ≤ 50%	2.400 K€	rif. situazione al 31.07.2015 (Progetti conclusi di cui siamo in attesa dell'approvazione del rapporto conclusivo da parte del Servizio/Dipartimento PAT interessato) - 4.800 K€
<b>REPUTAZIONE</b>					
	Valutazione del cliente (media valutazioni)	10	0 = risultato medio < 21 80% = risultato medio ≥ 21 e < 31,96 100% = risultato medio ≥ 31,96 e ≤ 39,06	Range tra 31,96 e 39,06	rif. convenzione n. 42376 del 24.05.13, Del. n. 851 del 10.05.2013, rif scala valori 2014
Consulenza Enti Locali	<b>RISULTATI ECONOMICI</b>				
	Assicurazione e generazione del Valore della Produzione di competenza	15	0% = risultato < 90% budget 90% = risultato ≥ 90% e < 100% budget 100% = risultato ≥ budget	1.167 K€	
<b>EFFICIENZA /EFFICACIA</b>					
	Supporto agli Enti nel processo di adeguamento tecnologico indotto dalla normativa su Fattura elettronica e Armonizzazione contabile	15	0% = adesioni < 125 80% = adesioni ≥ 125 e < 175 100% = adesioni ≥ 175	175	
Dir. Progetti	<b>RISULTATI ECONOMICI</b>				
	Attuazione delle iniziative/progetti di investimento a carico della Società	5	0% = non rispetto piano 100% = rispetto piano		dismissione IBM Lotus Notes e dismissione mainframe - non SIP - (per il 2015 l'obiettivo è definire i piani operativi, produrre le prime dismissioni e rifacimenti, finalizzare le attività in maniera tale da conseguire risparmi nei costi di gestione 2016)
	Margine di Direzione	5	0% = risultato < budget 100% = risultato ≥ budget	947 K€	
	<b>EFFICIENZA/EFFICACIA</b>				
	Rispetto scadenze di progetto	10	0% = rispetto scadenza < 90% 100% = rispetto scadenza ≥ 90%	90%	
	Attività messe in atto a fronte di eventi di non conformità e azioni di miglioramento	5	0% = indice di migl. < 80% 90% = indice di migl. ≥ 80% e < 90% 100% = indice di migl. ≥ 90%	90%	
	<b>REPUTAZIONE</b>				
	Valutazione del cliente (media valutazioni)	5	0 = risultato medio < 1,00 90% = risultato medio ≥ 1,00 e < 1,84 100% = risultato medio ≥ 1,84 e ≤ 2,24	Range tra 1,84 e 2,24	rif. convenzione n. 42376 del 24.05.13, Del. n. 851 del 10.05.2013 (discreto=1; buono=2; ottimo=3); rif scala valori 2014
Dir. Servizi	<b>STRUTTURE STAFF - GESTIONE</b>				
	<b>RISULTATI ECONOMICI</b>				
	Margine di area/direzione	5	0% = risultato < budget 100% = risultato ≥ budget	5.177 K€	
	<b>EFFICIENZA /EFFICACIA</b>				
	Service Level Agreements (SLA)	10	0% = risultato < 80% 90% = risultato ≥ 80% e < 95% 100% = risultato ≥ 95%	95%	
	Attività messe in atto a fronte di eventi di non conformità e azioni di miglioramento	5	0% = indice di migl. ≤ 80% 90% = indice di migl. ≥ 80% e < 90% 100% = indice di migl. ≥ 90%	90%	
	<b>DATACENTER</b>				
	<b>RISULTATI ECONOMICI</b>				
	Margine di area/direzione	5	0% = risultato < budget 100% = risultato ≥ budget	5.177 K€	
	<b>EFFICIENZA /EFFICACIA</b>				
Service Level Agreements (SLA)	10	0 = risultato < 80% 90% = risultato ≥ 80% e < 95% 100% = risultato ≥ 95%	95%		
Attività messe in atto a fronte di eventi di non conformità e azioni di miglioramento	5	0% = indice di migl. < 80% 90% = indice di migl. ≥ 80% e < 90% 100% = indice di migl. ≥ 90%	90%		
CSO, Acquisti AASS e Com. e Coll. Terr.	<b>EFFICIENZA/EFFICACIA</b>				
	Rispetto del piano di attività tecnico / amministrative / comunicative	30	0% = risultato < 50% 90% = risultato ≥ 50% e < 90% 100% = risultato ≥ 90%	90%	rif. piano di lavoro dettagliato (allegato 3)

## Allegato 1

### Scheda iniziativa

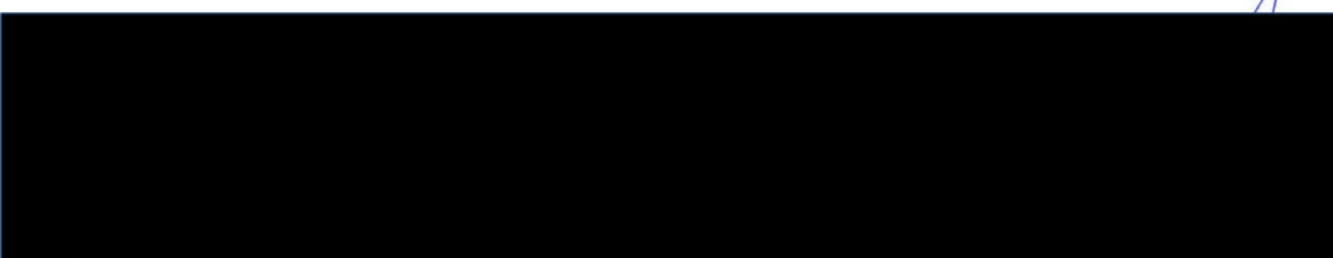
(data xx/xx/xx)

Direzione/Area proponente	
Titolo iniziativa	Titolo breve che identifica l'iniziativa
Criticità rilevate	Descrizione delle problematiche rilevate con dati a supporto
Obiettivi dell'iniziativa	Descrizione delle motivazioni che rendono opportuna l'iniziativa
Riferimenti alle attuali documentazioni	Identificazione dei documenti che attualmente trattano le istanze che si vuol affrontare

Descrizione delle azioni proposte	Descrizione strutturata e analitica delle azioni costituenti l'iniziativa ( <i>scope</i> )
Impatto su altri processi e su altre Direzioni/Aree	Descrizione con evidenza delle azioni suggerite per il contenimento di eventuali impatti negativi, eventuale impatto economico
Rischi/criticità	Descrizione dei rischi/criticità connessi all'attuazione dell'iniziativa e delle azioni di contenimento previste
Tempi previsti	Durata prevista per l'attuazione dell'iniziativa

Benefici attesi	Descrizione dei benefici qualitativi (es. migliore condivisione informazioni) Descrizione dei benefici quantitativi (es. riduzione tempi di processo, riduzione costi, aumento ricavi, ...) con indicazione dei target quantitativi previsti
-----------------	---

- Compilare i campi utili per la qualificazione della proposta.
- La proposta deve rispettare criteri di ragionevolezza e sostenibilità.



## Allegato 2

ProblemID	KnownErrorID	Descrizione	Data Apertura	Responsabile	PDRMigli	Stato	Data Target	Data Completamento	Anno apertura	Anno Completamento
PB1000000048103	-	Procedura Problem - semplificazione	09/10/2015	Fulvio Zaiotti	Data Center	Under Review	30/11/2015	-	2015	2015
PB1000000026701	-	Non esiste una procedura per la firma del software	11/12/2013	Gianni Chiojna	Data Center	Under Investigation	31/10/2015	-	2013	2015
PB1000000003204	-	Problema OTP e BattagliaNavale	13/08/2014	Gianni Chiojna	Data Center	Closed	30/06/2015	17/06/2015	2014	2015
PB10000000040702	-	Problema di spanning tree sulla vlan di management	17/02/2015	Gianni Chiojna	Data Center	Under Investigation	04/05/2015	-	2015	2015
PB10000000046003	-	Gestione Assegnazione IP e attivazione Wifi ospiti	29/07/2015	Gianni Chiojna	Data Center	Under Investigation	31/08/2015	-	2015	2015
PB10000000039501	PKE000000016802	Server ITASSEI non disponibile, continui riavvi	16/01/2015	Gianni Chiojna	Data Center	Assigned	30/07/2015	-	2015	2015
PB10000000041203	PKE000000018901	Problemi di funzionamento del sistema di HA del firewall intranet	05/03/2015	Gianni Chiojna	Data Center	Closed	03/06/2015	08/04/2015	2015	2015
PB10000000010901	-	TSM Backup itas05_CSP13 rimane in "Not Started"	10/08/2012	Matteo Negrello	Data Center	Closed	31/07/2015	01/09/2015	2012	2015
PB10000000029001	-	Malfunctionamento PDD non rilevato dai monitoraggi attivi	10/03/2014	Matteo Negrello	Data Center	Closed	31/03/2014	16/03/2015	2014	2015
PB10000000033301	-	Server ITAS3C - Guasto controller raid	14/08/2014	Matteo Negrello	Data Center	Closed	31/10/2015	15/10/2015	2014	2015
PB10000000032701	-	PA4020-2 host down	23/07/2014	Nicola Strada	Data Center	Closed	31/10/2015	06/02/2015	2014	2015
PB10000000011901	-	Disseminazione LAN di palazzo (+VOIP) del 18.04.2013	03/05/2013	Paolo Leonardi	Data Center	Under Investigation	18/09/2015	-	2013	2015
PB10000000021402	-	Telefoni non funzionanti a tratti per tutto il pomeriggio	06/06/2013	Paolo Leonardi	Data Center	Closed	14/06/2013	31/03/2015	2013	2015
PB10000000039503	-	Reclamo per mancata assistenza DEDA	16/01/2015	Alberto Giovannini	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	22/01/2015	10/03/2015	2015	2015
PB10000000039701	-	Reclamo su proposta tecnico-economica per la fornitura dei servizi applicativi in ambito demografico	22/01/2015	Alberto Giovannini	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	28/01/2015	10/03/2015	2015	2015
PB10000000010201	-	Mancato riavvio automatico del server Palazzo Istruzione	30/07/2012	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	03/08/2012	15/06/2015	2012	2015
PB10000000041101	-	Reclamo per impossibilità di aggiornamento antivirus	25/02/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	04/03/2015	09/07/2015	2015	2015
PB10000000041901	-	Reclamo per un malfunzionamento negli invii delle mail tramite outlook e P13.	23/03/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	30/03/2015	-	2015	2015
PB10000000042101	-	Reclamo per richiesta IMAC non evasa	27/03/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	02/04/2015	09/07/2015	2015	2015
PB10000000042501	-	Tendenziale negativa SLA Incident (03.2015)	16/04/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	31/12/2015	-	2015	2015
PB10000000043901	-	Reclamo per frequenti malfunzionamenti dei servizi di Posta Elettronica Certificata	22/05/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	29/05/2015	09/07/2015	2015	2015
PB10000000044201	-	Reclamo per ulteriori chiarimenti al malfunzionamento PEC	05/06/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	11/06/2015	09/07/2015	2015	2015
PB10000000044301	-	Reclamo circa l'estrema lentezza con la quale è stata presa in carico la sostituzione del toner	11/06/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	17/06/2015	09/07/2015	2015	2015
PB10000000044701	-	Tendenziale negativa SLA Incident (05.2015)	23/06/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	31/12/2015	-	2015	2015
PB10000000045301	-	Sollecito richiesta fornitura MS office	07/07/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	13/07/2015	01/10/2015	2015	2015
PB10000000046001	-	Tendenziale negativa SLA Incident (06.2015)	29/07/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	31/12/2015	-	2015	2015
PB10000000046602	-	Comune Terragnolo: posta elettronica e PEC non funzionanti a seguito ns intervento	18/08/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	25/08/2015	25/09/2015	2015	2015
PB10000000048101	-	Disservizio del sistema di posta Lotus Traveler	09/10/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	16/10/2015	16/10/2015	2015	2015
PB10000000048302	-	Tendenziale negativa SLA Incident (09.2015)	15/10/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	31/12/2015	-	2015	2015
PB10000000048601	-	Reclamo per lentezza stampe su fotocopiatrici	20/10/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Under Review	27/10/2015	-	2015	2015
PB10000000046901	PKE0000000022201	Doc.2015: Procedura Desktop Management	27/08/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Assigned	30/09/2015	-	2015	2015
PB10000000046801	PKE0000000022601	Problema lentezza stampanti configurate su printer server cluster	26/08/2015	Claudia Rigotti	Dir. Serv (no Data Center)	Assigned	24/11/2015	-	2015	2015
PB10000000040501	-	Reclamo per disservizio del programma demografico Sicr@web	13/02/2015	Claudio omero Zanni	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	19/02/2015	18/06/2015	2015	2015
PB10000000041701	-	Audit 65 - Servizi Enti Locali	19/03/2015	Claudio omero Zanni	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	07/04/2015	14/05/2015	2015	2015
PB10000000041702	-	Audit 65 - Servizi Enti_x000D_Locali	19/03/2015	Claudio omero Zanni	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	07/04/2015	14/05/2015	2015	2015
PB10000000042801	-	Reclamo per mancata assistenza da parte di Insiel riguardante AscotWeb	24/04/2015	Claudio omero Zanni	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	30/04/2015	28/05/2015	2015	2015
PB10000000031001	PKE0000000011411	ASCOT WEB: Problemi con il progr. di contabilità e demografica	10/06/2014	Claudio omero Zanni	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	30/11/2014	15/06/2015	2014	2015
PB10000000042402	-	Reclamo per problemi legati alla fatturazione elettronica-"Gestione accettazione/rifiuti"	15/04/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	22/04/2015	10/07/2015	2015	2015

Azioni di miglioramento

ProblemID	KnownErrorID	Descrizione	Data Apertura	Responsabile	PDRMigli	Stato	Data Target	Data Completamento	Anno apertura	Anno target	Anno Completamento
PBI000000042601	-	Reclamo per malfunzionamento dell'app web di gestione notifiche accettazione/rifluto.	17/04/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	23/04/2015	10/07/2015	2015	2015	2015
PBI000000043501	-	Reclamo per il permanere di una situazione di instabilità e incertezza per la fatt.elett	12/05/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	19/05/2015	10/07/2015	2015	2015	2015
PBI000000043701	-	Reclamo per la mancata chiusura del ticket 579520 dd 27/03/2015	18/05/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	25/05/2015	10/07/2015	2015	2015	2015
PBI000000044703	-	Tendenziale negativa SLA Outage (05-2015)	23/06/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	23/08/2015	22/07/2015	2015	2015	2015
PBI000000045701	-	Serv.Amm. Service design package(SDP) Fatturazione Elettronica	23/07/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Under Review	23/10/2015	-	2015	2015	-
PBI000000045702	-	Serv.Amm. Categorizzazione degli Incident	23/07/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Under Review	30/09/2015	-	2015	2015	-
PBI000000046501	-	Reclamo per malfunzionamento applicativo ICEF e firma grafometrica	11/08/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	17/08/2015	-	2015	2015	-
PBI000000047101	-	Penose funzionalità Mercurio	02/09/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Completed	09/09/2015	10/09/2015	2015	2015	2015
PBI000000048303	-	Tendenziale negativa SLA Availability (09-2015)	15/10/2015	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Completed	15/12/2015	21/10/2015	2015	2015	2015
PBI000000036602	PKE000000017301	Problema di rallentamento PR4 nell'ora precedente il mezzogiorno.	21/10/2014	Daniela Giuliani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	31/10/2014	05/02/2015	2014	2014	2015
PBI000000038602	-	Reclamo legato al malfunzionamento del nuovo sistema informativ GMM	11/12/2014	Emanuele Torregiani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	18/12/2014	10/07/2015	2014	2014	2015
PBI000000039504	-	Reclamo	16/01/2015	Emanuele Torregiani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	23/01/2015	11/06/2015	2015	2015	2015
PBI000000044102	-	disallineamento cache	04/06/2015	Emanuele Torregiani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	02/09/2015	11/06/2015	2015	2015	2015
PBI000000048701	-	Serv. 66 Alt:Econ. verifica criticità gestione struttura	22/10/2015	Emanuele Torregiani	Dir. Serv (no Data Center)	Under Review	30/11/2015	-	2015	2015	-
PBI000000044101	PKE000000022101	Lentezza eccessiva portale Cultura Trentino e disallineamento cache	04/06/2015	Emanuele Torregiani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	02/09/2015	21/09/2015	2015	2015	2015
PBI000000037501	PKE000000016401	Reclamo per il mal funzionamento dei collegamenti al registro provinciale	12/11/2014	Franca angela Tassin	Dir. Serv (no Data Center)	Corrected	19/11/2014	22/01/2015	2014	2014	2015
PBI000000043602	-	Reclamo per malfunzionamenti legati a PTIRE e fatturazione elettronica.	15/05/2015	Gabriele Quercetani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	21/05/2015	19/05/2015	2015	2015	2015
PBI000000043802	-	Reclamo per un errore nella lista dei corrispettivi denominata "Tutti i comuni del Trentino"	19/05/2015	Gabriele Quercetani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	26/05/2015	19/05/2015	2015	2015	2015
PBI000000048202	-	Reclamo per problemi persistenti nell'applicativo PTIRE	13/10/2015	Gabriele Quercetani	Dir. Serv (no Data Center)	Completed	20/10/2015	15/10/2015	2015	2015	2015
PBI000000042701	PKE000000019502	Gli utenti segnalano estrema lentezza nell'utilizzo del sistema PTIRE	23/04/2015	Gabriele Quercetani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	22/07/2015	18/08/2015	2015	2015	2015
PBI000000039903	PKE000000018009	Problemi con script che analizza i broken link su ambiente Epublish di produzione - Itas5x	30/01/2015	Giorgio Girardi	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	30/04/2015	19/03/2015	2015	2015	2015
PBI000000043101	-	Reclamo per il rallentamento nella produzione delle stampe	04/05/2015	Giovanni Belluzzo	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	11/05/2015	10/07/2015	2015	2015	2015
PBI000000006101	PKE000000016601	Reclamo - Visure Openkat: disservizio dd 19/05/2012 e addebitamento utenti	21/05/2012	Giovanni Belluzzo	Dir. Serv (no Data Center)	Corrected	28/05/2012	26/01/2015	2012	2012	2015
PBI000000008902	PKE000000016603	Serv. Libro Fondiario - disservizio	09/07/2012	Giovanni Belluzzo	Dir. Serv (no Data Center)	Corrected	13/07/2012	26/01/2015	2012	2012	2015
PBI000000023203	PKE000000016703	Viene permesso l'accesso al servizio senza autenticazione	06/08/2013	Giovanni Belluzzo	Dir. Serv (no Data Center)	Corrected	30/08/2013	27/01/2015	2013	2013	2015
PBI000000006303	PKE000000016804	Reclamo - Ticket 1530920 (rif. INC000000059253)	23/05/2012	Giovanni Belluzzo	Dir. Serv (no Data Center)	Corrected	30/05/2012	28/01/2015	2012	2012	2015
PBI000000042201	PKE000000018301	Correttezza della gestione/categorizzazione degli incident	31/03/2015	Giovanni Belluzzo	Dir. Serv (no Data Center)	Corrected	03/06/2015	30/10/2015	2015	2015	2015
PBI000000043201	PKE000000019401	MALFUNZIONAMENTO ISTANZE GPTER	05/05/2015	Giovanni Belluzzo	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	03/08/2015	22/06/2015	2015	2015	2015
PBI000000017702	-	memorizzazione password in chiaro	12/02/2013	Giuseppe Cattani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	15/02/2013	10/07/2015	2013	2013	2015
PBI000000022001	-	Mancato rinnovo di una smart card in tempo utile.	28/06/2013	Giuseppe Cattani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	05/07/2013	18/03/2015	2013	2013	2015
PBI000000038101	-	Reclamo per problematiche che rallentano e impediscono l'utilizzo della piattaforma MAPE	26/11/2014	Giuseppe Cattani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	03/12/2014	10/07/2015	2014	2014	2015
PBI000000041301	-	Reclamo per malfunzionamenti della CPS riguardo alla consultazione dei dati catastali	11/03/2015	Giuseppe Cattani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	17/03/2015	13/07/2015	2015	2015	2015
PBI000000046002	-	Tendenziale negativa SLA Availability (06-2015)	29/07/2015	Giuseppe Cattani	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	30/09/2015	25/08/2015	2015	2015	2015
PBI000000042503	-	Tendenza negativa SLA (1q2015)	16/04/2015	Leonardo Cont	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	30/06/2015	08/06/2015	2015	2015	2015
2	-	URGENTE consumo anomalo lotus traveler	10/04/2015	Leonardo Cont	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	09/07/2015	12/05/2015	2015	2015	2015
-	-	Reclamo per disservizi nell'elaborazione e stampa della modalità magistrale scuola infanzia 2014/015	16/07/2015	Maritina Scalet	Dir. Serv (no Data Center)	Completed	23/07/2015	27/07/2015	2015	2015	2015

ProblemID	KnownErrorID	Descrizione	Data Apertura	Responsabile	PDRMigli	Stato	Data Target	Data Completamento	Anno apertura	Anno target	Anno Completamento
PB1000000047301	-	Reclamo per procedura di presentazione on-line della domanda di partecipazione al concorso	04/09/2015	Maritina Scalet	Dir. Serv (no Data Center)	Completed	11/09/2015	14/09/2015	2015	2015	2015
PB1000000043205	PKE000000019202	www.smaweb.inform.it ora non utilizzabile con browser Chrome	05/05/2015	Maritina Scalet	Dir. Serv (no Data Center)	Assigned	03/08/2015	-	2015	2015	-
PB1000000043902	PKE000000019902	RECLAMO per disservizi nell'uso del Registro elettronico Gestione Scuola	22/05/2015	Maritina Scalet	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	29/05/2015	07/07/2015	2015	2015	2015
PB1000000045001	PKE000000022103	Tibco in PRODUZIONE non funzionante	29/06/2015	Maritina Scalet	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	27/09/2015	20/10/2015	2015	2015	2015
PB1000000047001	PKE000000023001	Reclamo disservizi nell'elaborazione e nella stampa della mobilità magistrale della scuola infanzia	01/09/2015	Maritina Scalet	Dir. Serv (no Data Center)	Corrected	08/09/2015	18/09/2015	2015	2015	2015
PB1000000036601	-	Sollecito richiesta dati cartografici APPAG	21/10/2014	Matteo Ceschini	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	28/10/2014	01/10/2015	2014	2014	2015
PB1000000038502	PKE000000015703	SBC - problemi di performances	05/12/2014	Michele Graziola	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	27/02/2015	10/03/2015	2014	2015	2015
PB1000000042001	-	Asset inventory CMDB - Ritardo aggiornamento	25/03/2015	Nicola Zanella	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	30/11/2015	-	2015	2015	-
PB1000000042901	-	Nelle CRQ di deploy alle volte i TAS non partono	27/04/2015	Nicola Zanella	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	31/10/2015	-	2015	2015	-
PB1000000034702	PKE000000017501	Perdite di sessione	12/09/2014	Nicola Zanella	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	13/03/2015	14/04/2015	2014	2015	2015
PB1000000034702	PKE000000017703	Performance DBMS inadeguate	12/09/2014	Nicola Zanella	Dir. Serv (no Data Center)	Scheduled For Correction	30/06/2015	-	2014	2015	-
PB1000000043801	PKE000000019701	La rinomina del server non controllata genera problemi di discovery	19/05/2015	Nicola Zanella	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	17/08/2015	05/06/2015	2015	2015	2015
PB1000000041501	-	Reclamo per impossibilità ad accedere allo "Sportello al cittadino"	16/03/2015	Stefano Menestrina	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	20/03/2015	07/07/2015	2015	2015	2015
PB1000000045203	PKE000000021202	Servizi Org. e Personale - categorizzazione degli incident.	03/07/2015	Stefano Menestrina	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	30/09/2015	23/09/2015	2015	2015	2015
PB1000000038702	-	Reclamo per un incident chiuso senza essere risolto	12/12/2014	Walter Comper	Dir. Serv (no Data Center)	Under Investigation	18/12/2014	-	2014	2014	-
PB1000000045102	-	Reclamo per operato CSD	01/07/2015	Walter Comper	Dir. Serv (no Data Center)	Closed	07/07/2015	03/07/2015	2015	2015	2015
PB1000000046301	PKE000000022004	Attività PITRE richieste Comuni Lavis e Dro in fase di implementazione e nuovo prospetto progettuale	05/08/2015	Andrea Depedri	Dir-Progetti	Assigned	30/11/2015	-	2015	2015	-
PB1000000030307	PKE000000016405	Reclamo: AST: errori continui	30/01/2012	Claudio Francescatti	Dir-Progetti	Corrected	03/02/2012	22/01/2015	2012	2012	2015
PB1000000036801	PKE000000015801	Performance inadeguate FME-Oracle	23/10/2014	Cristian Prosser	Dir-Progetti	Closed	30/01/2015	21/05/2015	2014	2015	2015
PB1000000041401	PKE000000018801	Primo lotto CGE - IAE 2013 RATAA p.4 - Crash Oracle	13/03/2015	Cristian Prosser	Dir-Progetti	Closed	11/06/2015	21/05/2015	2015	2015	2015
PB1000000024701	-	Revisione del portale di Trentino Riscossioni SPA	30/09/2013	Enrico Santoprete	Dir-Progetti	Closed	07/10/2013	10/07/2015	2013	2013	2015
PB1000000038601	-	Reclamo dal Servizio Istruzione per il mancato avviamento delle attività finalizzate Iniz CON.3	11/12/2014	Enrico Santoprete	Dir-Progetti	Closed	16/12/2014	10/07/2015	2014	2014	2015
PB1000000040102	-	Disservizi Portale PagoSemplice	06/02/2015	Enrico Santoprete	Dir-Progetti	Closed	13/02/2015	10/07/2015	2015	2015	2015
PB1000000040201	-	Disservizi portale PagoSemplice	09/02/2015	Enrico Santoprete	Dir-Progetti	Closed	13/02/2015	10/07/2015	2015	2015	2015
PB1000000044801	-	Reclamo per malfunzionamento grave del portale "Trentino Cultura"	24/06/2015	Enrico Santoprete	Dir-Progetti	Closed	30/06/2015	27/07/2015	2015	2015	2015
PB1000000015601	-	Problemi connessioni multiutenza	30/11/2012	Giuliano Paola	Dir-Progetti	Closed	07/12/2012	22/06/2015	2012	2012	2015
PB1000000044705	-	Dom.Amm. Service design package(SDP) aggiornamento	23/06/2015	Giuliano Paola	Dir-Progetti	Under Review	30/10/2015	-	2015	2015	-
PB1000000044706	-	Dom.Amm.-Interferenza tra attività di gestione e di sviluppo	23/06/2015	Giuliano Paola	Dir-Progetti	Under Review	30/10/2015	-	2015	2015	-
PB1000000046004	-	Reclamo relativo al nuovo sistema IAG in relazione alla procedura di ripristino pwd	29/07/2015	Luca Dallapè	Dir-Progetti	Under Investigation	05/08/2015	-	2015	2015	-
PB1000000043001	PKE000000021106	IAM - Piano dei sistemi - Fase 3	28/04/2015	Luca Dallapè	Dir-Progetti	Assigned	30/09/2015	-	2015	2015	-
PB1000000043401	PKE000000021106	IAM - Piano dei sistemi - Fase 3	08/05/2015	Luca Dallapè	Dir-Progetti	Assigned	30/09/2015	-	2015	2015	-
PB1000000044901	PKE000000021501	IAM - audit 12/6/2015 - mancanza requisiti di sicurezza	24/06/2015	Luca Dallapè	Dir-Progetti	Assigned	31/07/2015	-	2015	2015	-
PB1000000046101	PKE000000022105	Non compila il campo mail dell'utente inserito	03/08/2015	Luca Dallapè	Dir-Progetti	Closed	01/11/2015	07/10/2015	2015	2015	2015
PB1000000037103	PKE000000014001	Firma ordini/contratti - evitare l'attuale doppio flusso cartaceo/elettronico	30/10/2014	Michele Cazzani	Dir-Progetti	Closed	30/01/2015	02/02/2015	2014	2015	2015
PB1000000041201	-	Problema con le stampe del catasto.	05/03/2015	Paolo Bolner	Dir-Progetti	Under Review	12/03/2015	-	2015	2015	-
PB1000000011701	-	Escono a volte e in modo casuale senza dati	28/08/2012	Tiziana Atsoggiu	Dir-Progetti	Closed	31/08/2012	17/06/2015	2012	2012	2015
		Utente richiede credenziali di collega in pensione e sembra accedere dal posto sbagliato									

### Allegato 3

Direzione /Area		Attività	Indicatori
Direzione Centro Supporto Operativo	1	Budget della Formazione	Redazione entro il 31 ottobre 2015
	2	Budget Costo del Lavoro	Redazione entro il 31 ottobre 2015
	3	Rendicontazioni periodiche relative alle spese per ore straordinarie e viaggi	Almeno 5 rendicontazioni
	4	Bilancio di esercizio	Redazione entro il 30 aprile 2015
	5	Nuovo portale Informatica Trentina: mettere in produzione il portale	Entro 31 dicembre 2015
Area Acquisti, Affari Societari e Legali	6	Definizione di un programma annuale degli acquisti per il 2016	Attivazione della programmazione entro il 31 ottobre 2015
	7	Completamento e invio delle comunicazioni ad ANAC, anche pregresse	Chiusura dei sospesi di pertinenza della struttura entro il 31 ottobre 2015
	8	Completamento della banca dati "trasparenza" e definizione di un modello operativo per la tempestiva alimentazione	Aggiornamento completo e redazione della procedura entro il 31 ottobre 2015
	9	Aggiornamento della banca dati "consulenze" e verifica della relativa pubblicazione	Redazione aggiornamento entro il 31 luglio 2015 e 31 dicembre 2015
	10	Perfezionamento dell'iter di acquisto per tutte le procedure programmate entro l'anno	Completamento degli atti di competenza del 100% delle richieste entro 31 dicembre 2015
Area Comunicazione e Collaborazione Territoriale	11	Invio newsletter mensile a mailing list iscritti	Almeno 10 numeri
	12	Emissione giornaliera (posto presenza articoli di interesse)	Almeno 210 emissioni
	13	Redazione ed emissione via Ufficio Stampa PAT di comunicati stampa relativi a nuovi progetti/servizi/ iniziative/eventi di Informatica Trentina	Almeno 10 unità
	14	Nuovo portale Informatica Trentina: produzione e caricamento contenuti editoriali	Entro 31 dicembre 2015