

Giochi) la quale supporta Aams nei processi amministrativi per la gestione e il controllo delle concessioni per le scommesse ippiche e sportive, per il gioco del Bingo e per gli appa-

recchi da intrattenimento, garantendo il controllo dei proventi versati e l'aggiornamento costante delle situazioni contabili dei concessionari.

UFFICI DI DIRETTA COLLABORAZIONE DEL MINISTRO

Per l'anno 2005 gli interventi hanno riguardato il Gabinetto del Ministro, il Secin (Servizio di Controllo Interno), le segreterie dei sottosegretari e l'ufficio stampa.

A supporto delle attività istituzionali è stato realizzato uno strumento in modalità web per i funzionari dell'ufficio Atti parlamentari, l'organo preposto alla verifica degli effetti che i singoli emendamenti apportano ai disegni di legge. La costituzione di una banca dati degli emendamenti e dei relativi pareri collegati, consente il monitoraggio delle valutazioni effettuate dagli organi preposti e la gestione degli emendamenti stessi.

Nell'ambito delle politiche di sicurezza informatica è stata attivata, presso gli uffici, una infrastruttura che consente di proteggere l'accesso a risorse particolarmente critiche mediante l'utilizzo di meccanismi di autenti-

cazione forte SSL utilizzati in unione a smart card. Al fine di aumentare il livello di sicurezza della soluzione vengono adottati dispositivi basati sulla combinazione di soluzioni biometriche (lettore d'impronta digitale) e utilizzo di crittografia a chiave pubblica (certificati X.509).

A supporto dei compiti istituzionali del Secin, sono state realizzate soluzioni per la gestione del processo di "Pianificazione e controllo per la gestione della Direttiva generale per l'azione amministrativa". In particolare, l'intervento di SOGEI ha consentito ai Centri di responsabilità, destinatari della Direttiva del Ministro, e al Secin di pianificare, consuntivare e monitorare gli obiettivi di direttiva con soluzioni automatizzate che hanno razionalizzato lo scambio dei flussi informativi tra i soggetti coinvolti.

UFFICI ALLE DIRETTE DIPENDENZE DEL MINISTRO

Secit

SOGEL ha supportato il Secit (Servizio consultivo ed ispettivo tributario), nello svolgimento dell'attività di studio sia su specifica richiesta da parte del Servizio sia mediante la predisposizione di una banca dati statistica contenente informazioni reddituali utili per analisi di tipo economico-fiscale.

Inoltre, è stato effettuato l'adeguamento grafico del sito Internet con riferimento alle norme sull'accessibilità e usabilità previste dalla legge del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e dal relativo regolamento di attuazione.

Scuola superiore dell'economia e delle finanze

Il sistema della Scuola alimenta una banca dati contenente informazioni relative a circa 11.000 azioni formative e a 60.000 soggetti coinvolti nelle attività (docenti, discenti, fornitori), che ne documenta l'attività svolta dalla fondazione (1948) ad oggi.

E-learning

La SOGEL, nell'ambito del progetto di formazione a distanza, ha provveduto alla messa a punto e al rilascio in esercizio della piattaforma e-learning della Scuola.

La piattaforma, con la componente sincrona (aula virtuale) e asincrona (corsi di autoapprendimento), oltre ad una serie di servizi di

community (forum, chat, bacheca etc.) è stata realizzata con caratteristiche di scalabilità e alta affidabilità e consente la gestione controllata e sicura di 10.000 utenti.

La piattaforma supporta un modello di formazione mista (blended learning) che integra i vantaggi tipici dei corsi in aula con l'efficacia della formazione on line.

Durante l'anno sono stati erogati in modalità e-learning i seguenti corsi:

- preparazione all'ECDL (European Computer Driving License), composto da sette moduli per un totale di 72 ore di fruizione per 280 dipendenti dell'Aams;
- disciplina degli studi di settore, composto da cinque moduli per 500 dipendenti dell'Agenzia delle entrate;
- procedure di acquisizione di beni e servizi nella Pubblica Amministrazione, destinato a 621 dipendenti delle Commissioni tributarie del Dipartimento per le politiche fiscali.

Fiscalità locale

Nell'ambito di una convenzione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la funzione pubblica, la Scuola ha organizzato corsi di alta formazione in materia di entrate tributarie e patrimoniali per le amministrazioni locali del Mezzogiorno. Il bacino di utenza interessato, amministratori, dirigenti e funzionari dei circa 3.000 enti locali del Mezzogiorno, è stimato in circa 9.000 soggetti.

I corsi sono svolti in due modalità: tradizionale ed e-learning.

A supporto del progetto, la SOGEI ha provveduto:

- alla realizzazione di servizi, accessibili dal sito Internet della Scuola, che consentono a persone appositamente delegate dagli enti locali di registrarsi e di prenotare i corsi in programma;
- alla realizzazione di apposite funzionalità, sia per l'invio automatico di e-mail (oltre 2.600) di comunicazione delle avvenute iscrizioni che per il monitoraggio.

Il servizio di prenotazione on line ha permesso l'invio, da parte dei delegati degli enti locali del Mezzogiorno d'Italia appositamente registrati, di oltre 1.570 prenotazioni ai 50 corsi programmati dalla Scuola sulle tematiche della fiscalità locale.

Certificazione dei servizi formativi

Si è conclusa positivamente la visita alla Scuola superiore dell'economia e delle finanze da parte dell'ente certificatore Det Norske Veritas (DNV) finalizzata al conseguimento della certificazione secondo la norma ISO 9001:2000. L'ente ha giudicato conforme alla nor-



ma il sistema di gestione per la qualità applicato alla progettazione ed erogazione di servizi formativi, in aula e a distanza, su materie aziendali, economiche, giuridiche e tributarie per il personale amministrativo della Scuola, per quello di altre amministrazioni pubbliche e di soggetti esterni.

La certificazione ottenuta oggi dalla Scuola fa parte di un progetto più ampio che ha già portato nel 2004 alla certificazione del servizio di Documentazione economica e tributaria del Cerdef e nel 2005 all'indagine di Customer Satisfaction, sui servizi on line erogati sempre dal Centro Ricerche.

Siti Internet/Intranet

E' stato realizzato il nuovo sito Internet della Scuola, con l'obiettivo di renderlo compatibile con le norme sull'accessibilità e usabilità previste dalla legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e dal relativo regolamento di attuazione.

Anche il sito Intranet ha subito una profonda rivisitazione sia nel progetto grafico che nei contenuti.

Cerdef

Il servizio Internet di Documentazione economica e tributaria è rivolto a una vasta platea di utenti, compresi i cittadini, per rispondere all'esigenza di agevolare i contribuenti nella conoscenza delle norme in campo economico e tributario. Nel corso dell'anno sono state



2.077.843 le visite effettuate al servizio con una media giornaliera di 5.962.

Per rispondere alle esigenze emerse dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti, SOGEI ha sviluppato nuovi servizi finalizzati a rendere più agevole e flessibile l'accesso alle informazioni e a semplificare le modalità di ricerca. Le attività della SOGEI sono state inoltre orientate a rafforzare il servizio di Documentazione economica e tributaria nel costituire il sistema documentale ufficiale di riferimento per tutto il Ministero dell'economia e delle finanze e in tale contesto è stata condotta, nell'ambito del progetto "Osservatorio permanente", l'analisi per il 2005 dello stato delle banche dati normative on line in Italia.

GUARDIA DI FINANZA

La SOGEI, in qualità di partner tecnologico della Guardia di finanza ha il compito di potenziare il sistema informativo e di integrarlo con quello dell'Amministrazione, al fine di rendere disponibile al Corpo gli strumenti informatici di supporto alla propria attività, in particolare per la lotta all'evasione fiscale, alle frodi comunitarie e al riciclaggio del denaro di provenienza illecita. In tale ambito, la SOGEI ha realizzato applicazioni informatiche specifiche per la Guardia di finanza e ha fornito il supporto tecnico per la predisposizione del collegamento extranet tra il Comando Generale e l'anagrafe tributaria. È stato, inoltre, completato il processo di integrazione del sistema informativo della Guardia di finanza con l'anagrafe tributaria che riguarda il trasferimento del CED del Corpo presso il CED dell'anagrafe tributaria.

Sito Intranet

Rappresenta la piattaforma principale di accesso alle più importanti applicazioni di interrogazione e di ausilio all'attività di controllo svolta dai reparti della Guardia di finanza.

Può essere utilizzato da tutti gli utenti abilitati (circa 30.000) caratterizzati da opportuni profili di abilitazione per consentire sia differenti modalità di accesso, sia differenti modalità di interrogazione e di visualizzazione dei dati.

Informazioni anagrafiche e fiscali

Tutte le informazioni reddituali, patrimoniali, fiscali e anagrafiche relative a un soggetto

sono fruibili, oltre che in modo tradizionale (terminali 3270) anche attraverso un'applicazione web accessibile via Intranet.

Strumenti di ausilio alle indagini

Sono applicazioni che forniscono informazioni puntuali e statistiche al fine di individuare singoli soggetti o categorie da sottoporre a verifica fiscale. Questa funzionalità rappresenta una soluzione di supporto decisionale ai vertici della Guardia di finanza che risponde alle esigenze di integrazione delle banche dati disponibili (Data Warehousing), di "reporting" e di analisi delle informazioni sfruttando la tecnologia web e utilizzando modalità di colloquio "user friendly".

Alcuni utenti sono forniti dell'abilitazione per creare particolari documenti rappresentativi di report sviluppati "su misura per il proprio reparto"; gli stessi documenti possono, eventualmente, essere condivisi con utenti di altri reparti i quali, a loro volta, possono o utilizzare il documento senza modificarlo o possono arricchirlo con altre informazioni in base alle proprie esigenze. Tale funzionalità può essere sfruttata, fra l'altro, come un sistema di scambio di know-how tra gli utenti.

È stata realizzata un'applicazione che consente di interrogare i soggetti che risultano esecutori, nel periodo 1999-2003, di opere di ristrutturazione edilizia, in quanto percettori di bonifici bancari per l'esecuzione di interventi di recupero del patrimonio edilizio previsti dal D.M. n.41/1998.

È stata realizzata un'applicazione che consente di interrogare, in base ad alcuni parametri

di ricerca, le informazioni relative ai codici fiscali, forniti dalla Guardia di finanza, appartenenti a soggetti titolari di attività di trasporto di merce su strada.

È stata realizzata l'applicazione "interrogazione negozi giuridici" per consentire agli utenti della Guardia di finanza di interrogare, in base ad alcuni parametri di ricerca, le informazioni relative ai negozi giuridici.

Gestione delle verifiche e dei controlli

Sono state aggiornate le applicazioni che consentono il trattamento del Modello Unificato di Verifica (MUV) al fine di gestire le nuove tipologie di verbali. L'applicazione consente, inoltre, di scambiare con gli uffici finanziari i dati del Modello Unificato di Verifica acquisiti dalla Guardia di finanza.

È stata aggiornata l'applicazione che consente di inserire e trasmettere sia ai reparti del

Corpo, sia agli uffici finanziari i dati delle segnalazioni (ex mod. ID104).

Monitoraggio delle attività di controllo

È stata aggiornata l'applicazione che consente di monitorare le attività di verifica e controllo sia adeguandola alle informazioni aggiunte sul Modello Unificato di Verifica (MUV), sia aggiungendo nuove funzionalità di interrogazione. L'utente ha, inoltre, la possibilità di visualizzare tutti i dati contenuti nel Modello Unificato di Verifica fino all'analisi dettagliata dei singoli rilievi constatati.

Formazione sugli strumenti di controllo

È stato realizzato un corso di autoistruzione per l'applicazione ASI fruibile via web.

PROGETTO MONITORAGGIO SPESA SANITARIA

Nell'ambito del processo di monitoraggio della spesa sanitaria, previsto dall'art. 50 della legge n. 326 del 24 novembre 2003, e successive modificazioni, è stato avviato nel 2004 lo sviluppo del progetto a supporto delle amministrazioni centrali e periferiche, preposte ai compiti di previsione, pianificazione e monitoraggio della spesa sanitaria.

In tale contesto, nel corso del 2005 sono proseguite le attività necessarie per favorire l'allineamento delle anagrafi comunali attivando il collegamento dei comuni alla rete SIATEL, sensibilizzando i comuni già collegati a inviare regolarmente gli aggiornamenti e monitorando l'intero processo.

Tale processo si rivela di fondamentale importanza perché garantisce un elevato livello di aggiornamento delle banche dati proprie del sistema di monitoraggio, le quali vengono alimentate solo successivamente al confronto con i dati dell'anagrafe tributaria a sua volta allineata con le anagrafi comunali.

Per organizzare il processo di personalizzazione e di distribuzione della tessera così come richiesto dalle nuove esigenze produttive indotte dalla normativa vigente (distribuzione della TS a tutti gli assistiti aventi diritto entro il 31 dicembre 2005) si è provveduto a dotare opportunamente il centro di produzione fornendogli nuovi apparati di personalizzazione e imbustamento: in tutto 4 isole ciascuna composta da due apparati di personalizzazione e da uno di imbustamento. In aggiunta al potenziamento del centro di produzione, sono stati predisposti turni operativi senza interruzioni nell'arco delle 24 ore.

Tale particolare organizzazione ha permesso di rispondere pienamente alle nuove esigenze produttive garantendo la distribuzione nell'anno di circa 29 milioni di tessere sanitarie.

Tali tessere hanno raggiunto gli assistiti delle regioni Abruzzo, Umbria, Emilia Romagna, Veneto, Liguria, Campania, Basilicata, Molise, Piemonte, Lazio e delle province autonome di Trento e Bolzano.

Si è fornito supporto all'Amministrazione per la predisposizione dei provvedimenti normativi, con particolare riferimento ai decreti attuativi del comma 6, comma 10 e 11.

Si è provveduto, inoltre, a completare lo sviluppo delle funzionalità software già previste. Contemporaneamente sono state realizzate le manutenzioni evolutive del software rese necessarie dalle novità introdotte dalla normativa di riferimento e dal rispetto delle esigenze rilevate presso gli utenti coinvolti nel processo, nonché quelle derivanti dall'analisi dei risultati della sperimentazione condotta nella regione Abruzzo.

È proseguita nella regione Abruzzo l'attività di raccolta telematica dei dati delle ricette, mentre è stata avviata nella regione Umbria.

Da tali regioni vengono inviati flussi di dati da parte di farmacie e laboratori pubblici e privati. È stato attivato un servizio di contact center dedicato, per fornire la necessaria assistenza tecnico-informativa a tutti gli operatori del sistema sanitario coinvolti nel processo di spesa, nonché agli assistiti, per le problematiche connesse con la distribuzione e l'utilizzo delle TS.

È stato fornito inoltre il necessario supporto tecnico, applicativo e formativo al personale

degli enti coinvolti nel processo di monitoraggio, per la fruizione di tutti i servizi resi disponibili, con particolare riferimento all'invio telematico dei dati, alla liquidazione dei dati contabili delle ricette e all'utilizzo degli strumenti di controllo e alla verifica dei flussi di spesa.

Infine, è proseguita la campagna di comunicazione a supporto del progetto, condotta attraverso una serie di interventi sui principali media regionali e nazionali, finalizzata soprattutto a informare i cittadini delle regioni della distribuzione della TS.



DISASTER RECOVERY PER LA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO

Sulla base della convenzione stipulata il 21 aprile 2004 con la Ragioneria generale dello Stato, per la progettazione, realizzazione e conduzione del progetto di disaster recovery del sistema informativo della Ragioneria generale dello Stato (S.I.R.G.S.), SOGEI ha realizzato, presso il sistema informativo della fiscalità, il sito di recovery dove porre in sicurezza sia i dati che le applicazioni informatiche ai fini del ripristino della gestione automatizzata della contabilità dello Stato, rispetto all'eventuale verificarsi di eventi che impediscano la fruizione dei servizi informatici presenti sui siti primari del sistema RGS.

La SOGEI, sulla base dell'analisi dei rischi, della Business Impact Analysis (BIA) e dell'esame dell'infrastruttura tecnologica del S.I.R.G.S., ha dotato il sito di recovery delle apparecchiature elettroniche necessarie al riavvio delle funzioni informatiche e ha realizzato le connessioni telematiche tra il sito di recovery e i siti primari S.I.R.G.S.

E' stata avviata la remotizzazione dei dati e del-

le applicazioni dell'ambiente mainframe RGS sul sito di recovery, la replica dei dati è realizzata con un asincronismo di un massimo di 4 secondi; in caso di disastro, i dati e le applicazioni disponibili sul sito di recovery vengono allineati a quelli del sito primario con sede a La Rustica.

Sono stati eseguiti positivamente i test funzionali di avvio del sistema centrale realizzato sul sito di recovery.

Nell'ambito degli interventi software proposti da SOGEI, sono state realizzate applicazioni web per la rilevazione in continuo delle modifiche architetturali, applicative e delle banche dati che intervengono nel tempo sui siti primari del S.I.R.G.S. — i cui dati sono necessari per l'aggiornamento tecnologico e applicativo del sito di recovery — per l'individuazione delle criticità presenti sul software che risultino di impedimento al ripristino delle funzioni applicative sul sito di recovery e per il monitoraggio delle funzioni di remotizzazione dei dati e delle applicazioni.

PROGETTI SPECIALI E RAPPORTI CON ENTI

Iniziative mercato Italia

Nel corso del 2005, le iniziative sul mercato Italia hanno riguardato, soprattutto, la prosecuzione delle attività avviate con il DIT - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri, attraverso la realizzazione dei progetti "PC ai giovani", "PC alle famiglie" e "Un c@ppuccino per un

PC", finalizzati a promuovere la diffusione degli strumenti informatici tra i cittadini e i giovani, per accelerare il processo di modernizzazione del Paese e ridurre il "digital divide".

I beneficiari potenziali delle iniziative sono 22 milioni di contribuenti e quasi 2 milioni di giovani ai quali viene facilitato l'acquisto di un personal computer collegabile a Internet.

Negli ultimi mesi del 2005, SOGEI ha avviato,

inoltre, nuove attività con l'istituto Inpdap per la realizzazione del sistema di Knowledge Management dell'istituto stesso.

E' stato inoltre firmato un protocollo d'intesa con l'Agenzia del territorio per offrire servizi agli enti locali in Italia e ad altre pubbliche amministrazioni all'estero.

Iniziative mercato estero

In relazione alle iniziative sul mercato internazionale, SOGEI è impegnata a proseguire e incrementare le attività internazionali, seguendo due principali filoni di attività: partecipazione a programmi di ricerca e sviluppo in ambito UE ed esportazione di soluzioni applicative nel dominio dell'e-government a livello europeo e nei paesi del Mediterraneo.

Nel filone della ricerca e sviluppo, si colloca la partecipazione di SOGEI a diversi progetti, selezionati negli ambiti che possono contribuire ad aumentare il valore propositivo e innovativo delle proprie soluzioni, sia verso l'Amministrazione Pubblica italiana che verso quelle europee. In particolare si evidenziano:

- WINS (Web based Intelligence for common interest fiscal Networked Services), progetto finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma "e-TEN - TransEuropean Networks", con l'obiettivo di realizzare un sistema prototipale in grado di fornire servizi via web di utilità commerciale a imprese, istituzioni finanziarie pubbliche e private, istituti bancari, etc. SOGEI ha partecipato al progetto, nell'am-

bito di un consorzio internazionale, in partnership con il Dipartimento per le politiche fiscali, con il compito di realizzare le componenti software di estrazione ed elaborazione dei dati presenti negli archivi dell'anagrafe tributaria;

- MARUSE e MONITOR, progetti inseriti nell'ambito del Programma Europeo Galileo. Tale programma, finanziato dalla Commissione Europea e dall'European Space Agency (ESA), realizzerà il primo sistema di navigazione satellitare europeo sotto controllo civile. SOGEI, in qualità di membro del Consorzio Galileo Services, partecipa, unitamente ad altri partner italiani ed esteri, a iniziative che riguardano la realizzazione di sistemi prototipali per l'erogazione di servizi ad alta precisione, in particolare nel settore marittimo e per il rilevamento territoriale. In relazione alle tematiche trattate, di specifico interesse sia nell'ambito della gestione del territorio, che nell'ambito doganale, la partecipazione al Programma Galileo consente a SOGEI di ribadire e rafforzare, anche a livello internazionale, il proprio ruolo di partner tecnologico dell'Amministrazione finanziaria;
- ESTRELLA, progetto inserito nell'area del Juridical Knowledge Management applicato al settore delle normative fiscali europee. SOGEI, con il Dipartimento per le politiche fiscali, il CNIPA e altre pubbliche amministrazioni europee, propone la realizzazione di una piattaforma tecnologica

per semplificare l'accesso alle normative europee da parte dei cittadini e delle amministrazioni stesse.

Altra iniziativa di rilievo è la partecipazione di SOGEI, con il ruolo di coordinatore di un Consorzio europeo, alla realizzazione del progetto PHARMAClick (il relativo contratto con la Commissione Europea verrà stipulato entro marzo 2006), volto alla predisposizione di una farmacia virtuale inserita in un contesto di erogazione di servizi farmaceutici a distanza; l'obiettivo è di sopperire con tale strumento a tutte le problematiche relative alla gestione dei turni delle farmacie, del rapporto tra l'operatore farmaceutico e il cittadino.

SOGEI ha inoltre avviato azioni e iniziative volte a esportare presso le pubbliche amministrazioni europee e i Paesi mediterranei le soluzioni realizzate per la Pubblica Amministrazione italiana, operando il cosiddetto riuso delle best practice, con particolare riguardo al settore dei servizi di e-government che ha già realizzato per le Agenzie delle entrate, del territorio, delle dogane, del demanio e per l'Aams.

E' stata predisposta la necessaria documentazione per la fase di prequalifica per una gara bandita dall'Amministrazione fiscale in Macedonia,

per la realizzazione di servizi fiscali on line.

In ambito extraeuropeo, sono in corso contatti e attività di promozione presso il governo della Tunisia, particolarmente interessato a temi quali gli studi di settore e il monitoraggio della spesa sanitaria.

Inoltre, SOGEI, in partnership con società italiane ed europee, ha presentato la documentazione per la fase di prequalifica per una importante gara indetta dall'ufficio europeo OLAF (Office européen de Lutte AntiFraude) per lo sviluppo e la gestione del sistema informativo di supporto alle attività antifrode.

Con queste iniziative SOGEI intende contribuire alla crescita dei Paesi di nuova adesione all'Europa e di quelli del bacino mediterraneo, trasferendo la propria conoscenza nel campo tecnico-fiscale e la propria offerta di servizi e di know-how tecnologico e applicativo in un quadro di cooperazione internazionale volta a facilitare il recupero del "digital divide".

A questo riguardo, SOGEI ha ritenuto strategica la presenza stabile a Bruxelles e ha aperto, a novembre 2005, un proprio ufficio operativo, al fine di mantenere e intensificare i rapporti con le istituzioni europee responsabili delle aree d'interesse strategico per la Società.

SISTEMI GESTIONALI PER LE AGENZIE

Nel corso del 2005 è stata avviata in esercizio la nuova versione del sistema gestionale delle Agenzie che realizza la completa integrazione dei moduli preesistenti dedicati alla gestione del ciclo attivo e del ciclo passivo, della contabilità e della tesoreria, della gestione della struttura organizzativa dell'Agenzia e del personale.

Su questa piattaforma, basata sulla versione 11i delle Oracle Applications, ogni Agenzia provvederà a implementare il sistema con le soluzioni più idonee a supportare i propri processi gestionali. In particolare:

- per l'Agenzia delle entrate è stato avviato un progetto di sviluppo delle componenti di I-Procurement e di Facility Management che si concluderà nel 2006 con l'estensione delle nuove funzionalità a tutti gli uffici. Tra le altre attività di sviluppo in ambito gestionale, e di particolare rilevanza, si segnalano:
 - la realizzazione del sistema per il trattamento e il pagamento delle competenze accessorie ai dipendenti dell'Agenzia (in progressiva evoluzione anche nel 2006);
 - il sistema per la gestione dei progetti dell'Agenzia, che consentirà nel 2006 di supportare l'intero processo di pianificazione, programmazione operativa e monitoraggio dei progetti di investimento, con un collegamento automatico ai sistemi SOGEL di pianificazione e consuntivazione e un'interfaccia di trasmissione dei dati consolidati verso il sistema di rendicontazione del DPF;
- per l'Agenzia delle dogane, sulla base del nuovo disegno dei processi di gestione della contabilità, acquisti e vendite, è stato realizzato il nuovo sistema che è attivato presso tutte le strutture operative dell'Agenzia con il supporto di specifici corsi di formazione agli utenti. Inoltre è stato realizzato:
 - il sistema di query & reporting del personale comprensivo dei dati anagrafico-giuridici e delle presenze e assenze dei dipendenti;
 - il "cruscotto direzionale" sia a livello di vertice, che a livello di Direzioni regionali;
- per l'Agenzia del territorio è stata rilasciata l'applicazione che consente il pagamento diretto delle competenze fisse ai dipendenti, dai fondi disponibili sul conto di tesoreria dell'Agenzia, a partire dai dati elaborati dal Tesoro ed è stata estesa l'applicazione che consente l'integrazione delle competenze accessorie nel "cedolino unico". Inoltre, per l'Agenzia del territorio:
 - sono state rilasciate le applicazioni per la Balanced ScoreCard, che supporta il modello di controllo strategico dell'Agenzia, e per la contabilità analitica;
 - è stato completato il processo di integrazione per il nuovo anno contabile delle applicazioni di contabilità e acquisti, con il sistema per la gestione del personale (Oracle Human Resources);
- per l'Agenzia del demanio, agli applicativi per la liquidazione degli stipendi e per la

gestione delle presenze/assenze si sono aggiunti, per una maggiore automazione dei processi di amministrazione del personale, anche gli applicativi per la gestione di vari adempimenti fiscali (CUD, mod. 730), contributivi (DM10, F24 e mensilizzazione dei contributi) e per la gestione delle trasferte. Di particolare importanza sono state anche l'introduzione del self service per il dipendente e di un sistema ad hoc per la gestione degli stipendi dei dirigenti. E' stato realizzato il Data Warehouse del personale che attinge dai dati di Oracle HR e, infine, sono state messe a disposizione dell'Agenzia anche le pri-

me funzionalità per la valutazione delle prestazioni degli impiegati;

- per il Dipartimento per le politiche fiscali, sono entrate in produzione delle funzionalità di interrogazione in ambiente web dei dati del personale, in sostituzione di quelle disponibili nell'ambiente centralizzato. Altre implementazioni di rilievo sono state l'introduzione del curriculum in modalità self service, la fornitura di prospetti per il conto annuale e la rilevazione dei costi indiretti. Infine è stato messo a disposizione del Dipartimento anche uno strumento di query & reporting dei dati del personale.

ATTIVITÀ RIGUARDANTI LA STRUTTURA AZIENDALE

CENTRI DI COMPETENZA

Al fine di mantenersi in linea e al passo con l'evoluzione tecnologica, la SOGEI sviluppa importanti esperienze sull'uso delle più moderne tecnologie informatiche da integrare nelle soluzioni per i clienti. I Centri di competenza, nati come strutture nelle quali far confluire e sviluppare il know-how aziendale relativo a settori a contenuto altamente specialistico, hanno svolto il ruolo assegnato in termini di:

- sperimentazione di prototipi e di nuovi ambienti tecnologici;
- innovazione (osservatorio tecnologico), individuando soluzioni, standard e linee guida per lo sviluppo delle applicazioni e per il miglioramento delle architetture e dei servizi;
- patrimonializzazione e diffusione del know-how tramite soluzioni di Knowledge Management per ridurre il ricorso a professionalità esterne all'azienda e favorire il riuso delle soluzioni;
- affiancamento dei progetti indirizzandone le scelte nella fase di start-up e supportandone la fase realizzativa;
- monitoraggio dei sistemi in esercizio (livelli di servizio e architetture tecniche) per valutarne l'adeguatezza tecnologica;
- attivazione di iniziative per sviluppare l'adozione delle logiche della qualità da parte delle Agenzie e degli altri Centri di responsabilità fiscali.



Data Warehouse

Nel corso del 2005, il Centro di competenza ha proseguito l'attività di supporto/affiancamento dei gruppi applicativi, soprattutto nelle fasi progettuali dei nuovi sviluppi, nell'ottica di propagare le best practice aziendali e favorire il riuso delle soluzioni. Inoltre, si sono seguite le evoluzioni dello scenario di mercato, anche sperimentando nuovi prodotti dei maggiori fornitori di riferimento per il settore specifico.

E' stato realizzato un portale per la gestione centralizzata dei metadati relativi ai progetti Data Warehouse e business intelligence.

E' stata inoltre arricchita la configurazione del "laboratorio prove prodotti", con l'installazione di macchine in ambiente Unix, sia Solaris che HP-UX.

Sono stati effettuati la selezione e il test di un Workflow Management System e Framework sulla base dei quali verranno sviluppate le applicazioni per la Intranet aziendale.

E' proseguita l'attività di monitoraggio, di formazione e di assistenza agli utenti del sistema documentale aziendale, che ora raccoglie un totale di oltre 22.000 documenti.

Si sono avviate le attività per censire processi e funzioni organizzative in vista della nuova Intranet aziendale e per definire architettura e politiche di "governance" della nuova versione del sistema documentale.

Innovazione tecnologica e soluzioni telematiche

Nel corso del 2005 è continuato il supporto ai gruppi applicativi, soprattutto nelle fasi di

progettazione dell'architettura delle nuove applicazioni e di progettazione della sicurezza delle applicazioni stesse. E' stata completata la realizzazione del sistema centralizzato di controllo accessi, unificandolo su di un unico ambiente logico-fisico, ed è stato anche sviluppato il corrispondente sistema d'allineamento con i sistemi di gestione del personale delle Agenzie e del DPF, realizzati su Oracle Application (HR).

Sempre nell'ambito della sicurezza sono state redatte le specifiche costruttive delle nuove apparecchiature da intrattenimento ed è stata progettata l'architettura e la sicurezza del nuovo sistema per i "giochi di sorte legati al consumo".

Per quanto riguarda le nuove tecnologie, sono stati verificati e prototipati i servizi di "porta di dominio" utilizzando diverse soluzioni proposte dal mercato; sono iniziate le attività di verifica di prodotti per inserire servizi di "instant messaging" all'interno dei centri servizi multimediali e per erogare servizi su apparati mobili in modalità non WAP, tali da sfruttare le capacità di elaborazione offerte da dispositivi quali gli smartphone. Sono inoltre continuate le attività di verifica dell'utilizzo di prodotti open source e, in particolare, è stato realizzato un prototipo per la gestione di un repository di schemi XML/WSDL.

Web/Internet

Tra le attività svolte nel corso del 2005, oltre alla gestione e all'evoluzione tecnica informativa e grafica dei vari siti Internet, è da evidenziare

l'avvio di quanto previsto dal "Codice dell'Amministrazione digitale" del 7 marzo 2005.

In tale ambito, sono stati realizzati gli strumenti indispensabili per completare la modernizzazione dell'Amministrazione, ampliando i servizi on line messi a disposizione dei cittadini sui vari siti Internet. A tale proposito, si evidenziano le specifiche applicazioni attivate sul sito dell'Agenzia del territorio, che consentono la segnalazione al contact center delle variazioni a eventuali errori di registrazione delle banche dati catastali e la prenotazione degli appuntamenti presso gli uffici periferici analogamente a quanto già operativo sul sito dell'Agenzia delle entrate.

Nel corso dell'anno, i siti gestiti dalla SOGEI sono stati visitati da una media di circa 140 mila utenti al giorno, con un numero di contatti superiore ai 180 mila nei giorni lavorativi.

Qualità e Standard

Nel 2005 la SOGEI ha curato il mantenimento della certificazione ISO 9001:2000 per i servizi di consulenza, produzione software, conduzione CED e assistenza, e ha provveduto a estenderla ai servizi di formazione con modalità e-learning, scambio dati con enti

esterni e Certification Authority. Si è conclusa l'iniziativa "Miglioramento dei processi produttivi" raggiungendo gli obiettivi prefissati di incremento della produttività, integrazione degli strumenti e delle tecniche per lo sviluppo delle applicazioni, miglioramento della documentazione delle applicazioni, definizione di nuove metriche per il controllo dei processi e il rispetto degli standard di qualità per gli ambienti open.

Sono state effettuate le periodiche indagini di Customer Satisfaction, volte a rilevare i bisogni e le aspettative degli utenti del sistema informativo della fiscalità. Per l'anno 2005 l'indice di soddisfazione complessiva è risultato pari a 83,2 con un sostanziale mantenimento della quota degli utenti soddisfatti rispetto ai valori registrati negli anni precedenti.

Con riferimento allo sviluppo delle tematiche di qualità nelle Agenzie, sono proseguite le attività con l'Agenzia delle entrate per la certificazione degli uffici locali (148 a fine anno), con l'Agenzia delle dogane avviando la partecipazione al Premio qualità per le PP.AA. e con la Scuola superiore dell'economia e delle finanze per la certificazione del proprio sistema qualità.