1.13. ***Centri di competenza***

Al passo con l'evoluzione tecnologica, la SOGEI ha maturato, nel corso degli anni, numerose ed importanti esperienze sull'uso delle moderne tecnologie informatiche per lo sviluppo di soluzioni innovative a vantaggio del cliente.

I Centri di Competenza, nati come strutture nelle quali far confluire il know-how aziendale relativo a settori a contenuto altamente specialistico, hanno svolto efficacemente il ruolo che era stato loro assegnato in termini di:

- 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;
- innovazione (osservatorio tecnologico) individuando soluzioni, standard e linee guida per lo sviluppo delle applicazioni;
- patrimonializzazione e diffusione del know-how tramite soluzioni di knowledge management per:
  - ridurre il ricorso a professionalità esterne all'azienda;
  - favorire il riuso delle soluzioni;
- progettazione, realizzazione e gestione di siti internet/intranet dei clienti e della Società;
- miglioramento delle architetture e dei servizi;
- sperimentazione di prototipi e di nuovi ambienti tecnologici;
- attivazione di iniziative per estendere l'adozione di Sistemi di Qualità e per effettuare indagini di Customer Satisfaction da parte

delle Agenzie e degli altri Centri di Responsabilità fiscali.

1.13.1. *Datawarehouse*

Nel corso del 2004, 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 particolarmente interessanti.

E' stato inoltre predisposto un ambiente elaborativo, opportunamente controllato ed assistito dal Centro di Competenza, da utilizzare per il periodo di avvio in esercizio di nuove applicazioni.

1.13.2. *Workflow e document management*

Nel 2004 sono stati realizzati i workflow di alcuni processi aziendali ed è stato potenziato, anche con funzioni tassonomiche e di clustering, il sistema di "Document Management" per catalogare e rendere più fruibili le informazioni raccolte in oltre 10.000 documenti sviluppati in corso d'anno.

1.13.3. *Innovazione Tecnologica e Soluzioni Telematiche*

Nel corso del 2004, è stato affrontato il problema delle modalità di esposizione dei servizi indirizzando la scelta verso l'utilizzo dei Web Services ed in particolare dell'architettura SOA. Il tutto tenendo conto anche della prossima partenza del SPC (Sistema Pubblico di Connettività), progettato dal CNIPA, a cui si è anche partecipato nei gruppi di lavoro tecnologie, architetture e sicurezza. Inoltre, si è

realizzato un Portale tipo "Entreprise" assemblando le funzioni realizzate da singoli prodotti "open source" per ottenere tutte le funzioni proprie di un Portale proprietario; parallelamente si sta realizzando, con un portale proprietario, la nuova intranet di una delle Agenzie dell'Amministrazione finanziaria

Per quanto riguarda le nuove tecnologie, quale supporto alle attività esternalizzate, è stata avviata l'estensione del sistema di videoconferenza per consentire ai progettisti SOGEI di aprire delle sessioni di videoconferenza dalla proprie postazioni di lavoro con le società fornitrici e sono stati valutati dei tool, da inserire nel ciclo di produzione del software, per il controllo e la verifica dei livelli di qualità del software e del rispetto degli standard da parte delle società fornitrici.

1.13.4. *Web/Internet*

Tra le attività svolte nel corso del 2004, oltre alla gestione ed alla evoluzione tecnica, informativa e grafica dei vari siti internet, è da evidenziare la progettazione del nuovo sito dell'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, la cui messa a regime è avvenuta nel febbraio 2005, e il premio attribuito dal quotidiano Il Sole 24 Ore al sito dell'Agenzia delle entrate quale miglior sito della Pubblica Amministrazione.

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.

Nell'ottica della direttiva per l'e-government, sono continuate le attività

legate alla progettazione e realizzazione di siti intranet per:

- favorire l'estensione dell'utilizzo dell'informatica all'interno delle strutture centrali e periferiche delle amministrazioni;
- supportare i dipendenti nelle loro attività e migliorarne l'efficienza.

1.13.5. *Qualità e Standard*

Nel 2004 la SOGEI ha curato il mantenimento della certificazione ISO 9001:2000 per i servizi di consulenza, produzione software, conduzione CED e assistenza. Ha sviluppato l'iniziativa "Miglioramento dei processi produttivi" nell'ottica di incrementare la produttività, integrare gli strumenti e le tecniche già in uso, facilitare il time to market, introdurre nuove modalità per lo sviluppo "rapido" delle applicazioni, migliorare la documentazione, assicurando nel contempo il controllo dei processi e il rispetto degli standard di qualità.

Sono state effettuate le indagini periodiche di Customer Satisfaction, volte a rilevare i bisogni e le aspettative degli utenti del sistema informativo della fiscalità, per recepire segnalazioni e suggerimenti e per promuovere le necessarie azioni di miglioramento. Per l'anno 2004, l'indice di soddisfazione complessiva è risultato pari a 84,7 con un incremento (+ 4%) della quota degli utenti soddisfatti rispetto al valore registrato l'anno precedente.

Per lo sviluppo dei Sistemi Qualità, sono state supportate l'Agenzia delle entrate, l'Agenzia delle dogane e il Centro di Ricerche Documentazione economica e finanziaria, nelle attività di gestione e definizione dei propri sistemi di qualità.

1.14. *Sistemi gestionali per le Agenzie*

E' stata realizzata l'attività di revisione ed evoluzione, sia tecnica che funzionale, dei sistemi gestionali nella versione 11i delle Oracle Applications per tutte e quattro le Agenzie fiscali, ed in particolare:

- per l'Agenzia delle entrate è stata realizzata e consegnata una seconda versione del prototipo del nuovo sistema, parametrizzato secondo i requisiti emersi nella fase di analisi della prima versione, e si è conclusa l'attività di verifica dell'Agenzia;
- per l'Agenzia delle dogane, è stato consegnato un prototipo ed è in corso l'attività di verifica da parte della Agenzia;
- per l'Agenzia del demanio, si è conclusa l'attività di revisione dei processi ed è stato consegnato alla Agenzia un prototipo dell'intero sistema al fine di effettuare la verifica funzionale propedeutica all'avvio del sistema, previsto per gennaio 2005;
- per l'Agenzia del territorio si è conclusa la revisione dei processi contabilità ed acquisti; è stato presentato un prototipo ed è stata portata a termine la definizione dei requisiti. E' stato, inoltre, presentato il prototipo di un'applicazione per la gestione delle "stime".

Inoltre:

- per l'Agenzia delle dogane, è stato realizzato un sistema prototipale per la gestione della contabilità analitica ed è stato inoltre rilasciato il sistema di query/reporting, e sono proseguite le attività per la realizzazione della prima versione del "cruscotto direzionale";

– per l'Agenzia del demanio, è stato realizzato il progetto per la liquidazione delle paghe e degli stipendi e per la gestione delle Presenze/Assenze del personale a seguito della trasformazione in Ente Pubblico Economico.

La realizzazione del nuovo sistema di pagamento delle competenze fisse tramite i fondi disponibili sul conto di tesoreria dell'Agenzia delle entrate è stato completato. E' stato reso disponibile il nuovo flusso di pagamento a partire dal mese di ottobre 2004, successivamente si è completato il sistema. In parallelo sono stati avviati due progetti analoghi per le Agenzie delle dogane e del territorio.

Inoltre, per l'Agenzia delle entrate, è stata avviata la realizzazione del sistema di valutazione delle prestazioni e delle competenze del personale non dirigente (ANTARES). Il progetto si inquadra nell'ambito dell'applicazione della metodologia di rilevamento e valorizzazione delle competenze del personale dell'Agenzia.

Per l'Agenzia del territorio è stato disegnato il modello di Controllo Strategico in ottica Balanced Scorecard (BSC), così come previsto dalla Convenzione con il Dipartimento per le politiche fiscali.

1.15. ***Altre attività***

1.15.1. *Sistema Informativo Aziendale*

Nel corso del 2004 il sistema informativo aziendale (SIA) ha provveduto a svolgere le attività di supporto per i servizi gestionali ed amministrativi della società; attraverso la intranet ha, inoltre, facilitato gli adempimenti del personale assicurando un canale di comunicazione efficace ed immediato.

Nel 2004 particolare rilievo ha rappresentato la realizzazione e l'avvio del nuovo sistema di Ciclo Attivo di fatturazione, sviluppato su piattaforma ERP ed integrato con il sistema di Asset management.

Per elevare i livelli di sicurezza negli accessi al sistema sono state adeguate le postazioni di lavoro aziendali, sono state implementate specifiche politiche di sicurezza per effettuare con tempestività gli aggiornamenti ai prodotti software delle postazioni di lavoro ed operare controlli centralizzati per prevenire la diffusione di virus.

1.15.2. *Sicurezza logica*

Sul fronte della sicurezza sono proseguite le iniziative volte a rendere più efficaci le misure adottate, intervenendo sul fronte dell'organizzazione, delle modalità operative e delle soluzioni tecnologiche.

E' stato avviato ed è in corso l'attuazione in vari settori aziendali il progetto per pervenire ad una piena aderenza allo standard BS7799-2:2002, che definisce le misure tecnico-organizzative volte alla sicurezza aziendale, anche al fine di conseguire successivamente la relativa certificazione.

E' stato, inoltre, introdotto un sistema di identificazione degli utenti basato su certificati digitali, nell'ambito di specifici profili di autorizzazione degli utenti stessi per i diversi servizi in rete.

In particolare per realizzare un sistema di autenticazione 'forte' nell'accesso, tramite personal computer, ai diversi sistemi di elaborazione è stata adottata una soluzione che prevede il riconoscimento tramite smart-card con controllo biometrico dell'impronta digitale. Tale smart-card, conforme alla Carta Nazionale Servizi, che sostituisce il badge aziendale, contiene oltre all'impronta del dipendente anche i certificati di autenticazione e di firma elettronica emessi dalla Certification Authority della Società.

1.15.3. *Miglioramento dell'Organizzazione Aziendale*

Nell'ambito dell'Internal Auditing sono state effettuate verifiche su processi ed unità organizzative aziendali al fine di valutare il funzionamento del sistema di controlli interni ed evidenziare interventi per migliorare l'efficienza dell'organizzazione e ridurre i rischi aziendali. L'attività è stata mirata anche a diffondere una cultura dei controlli interni a tutela del patrimonio aziendale.

1.15.4. *Esternalizzazione software*

Per le attività di sviluppo software la SOGEI ha affidato una parte consistente della produzione a società terze, attraverso l'espletamento di apposite gare.

A fronte di tale scenario è stato necessario incrementare la "governance" ed il presidio di tali attività, in termini di controllo e coordinamento degli affidamenti nonché di predisposizione di appositi

ambienti per lo sviluppo ed il test, tali da garantire la qualità dei prodotti e i livelli di sicurezza, nonché limitare la presenza di personale esterno nell'ambito della SOGEI, per motivi di occupazione di spazio, di sicurezza e di privacy.

Tale modalità di produzione è stata realizzata attraverso il ricorso a standard operativi per gli ambienti di sviluppo e test.

Le esternalizzazioni, in dipendenza del tipo di software da sviluppare, sono state effettuate con lavorazioni completamente o in parte da svolgere presso le società affidatarie, attraverso:

- collegamenti telematici con la SOGEI basati su procedure di colloquio controllate e sicure;
- ambienti di sviluppo appositamente ritagliati e isolati;
- banche dati di test con mascheramento dei dati;
- ambienti isolati senza alcuna interazione con il sistema informativo della fiscalità.

Le soluzioni tecnico-organizzative adottate per gli ambienti di produzione sono state:

- per le applicazioni in ambiente "Sistema Centrale", le attività di sviluppo e test sono state effettuate presso la società affidataria, con accesso dall'esterno all'ambiente predisposto in SOGEI, previo mascheramento dei dati;
- per le applicazioni in PHP ed in JAVA, è stata attuata una soluzione mista, con lo sviluppo effettuato all'esterno, tramite duplicazione ambienti; per l'attività di test talvolta è stato necessario l'accesso in SOGEI, previo mascheramento dei dati;

- per le Oracle Application e per il Datawarehouse, è stato consentito l'accesso all'ambiente appositamente predisposto in SOGEI, su dati parziali, per tutte le attività di sviluppo e di test.

Lo sviluppo software presso le società esterne ha garantito una maggiore sicurezza del sistema informativo in quanto:

- si evita la presenza in SOGEI di personale esterno;
- si riduce l'utilizzo, da parte di esterni, di spazi fisici e di servizi logistici di supporto;
- si riducono le risorse interne preposte alla supervisione di personale esterno anche a fronte di una migliore documentazione di affidamento lavori;
- si elimina il rischio di accesso improprio, da parte di esterni, alle banche dati reali;
- si ottimizzano le cooperazioni tra le società esterne e la SOGEI in termini di modalità standard di affidamento, di trasmissione di prodotti richiesti, di test su banche dati mascherate in ambienti sicuri e controllati.

1.15.5. *Rapporti Istituzionali, Comunicazione e Immagine*

La SOGEI ha visto, nel 2004, un rilevante sviluppo delle attività di supporto alla comunicazione dei partner istituzionali, il potenziamento delle iniziative di comunicazione interna ed esterna – attraverso l'adozione di strumenti sempre più efficaci per diffondere l'immagine ed il nuovo ruolo istituzionale della SOGEI – ed il lancio della campagna informativa del progetto di monitoraggio della spesa pubblica sanitaria – Sistema TS. Nel corso dell'anno la SOGEI ha

fornito attività di assistenza e supporto tecnico all'Amministrazione finanziaria per l'organizzazione di oltre 56 eventi tra convegni e manifestazioni fieristiche su tutto il territorio nazionale, contribuendo in particolare al riconoscimento assegnato al Ministero dell'economia e delle finanze in occasione della partecipazione al Forum P.A. 2004.

Per quanto riguarda la comunicazione aziendale, interna ed esterna, essa ha rappresentato un impegno prioritario perseguito parallelamente ed in modo integrato al fine di incrementare e razionalizzare il flusso di informazioni circolanti e di creare e diffondere la cultura e i valori aziendali.

In particolare:

- è stata assicurata una tempestiva comunicazione, via Intranet, degli eventi e delle informazioni più significative riguardanti la Società, con la pubblicazione di oltre 100 articoli;
- è stata realizzata la mostra d'arte contemporanea riservata al personale "SOGEI. Le persone lasciano segni. Scatti di un artista contemporaneo dove le idee diventano soluzioni.";
- è stato progettato e realizzato il Codice etico distribuito a tutto i personale, ai collaboratori e a coloro che hanno rapporti con la SOGEI.

Nell'anno è proseguita, inoltre, l'attività di potenziamento e diffusione dell'immagine istituzionale della SOGEI. A tal fine è stato messo a punto un piano di comunicazione destinato a tutti i soggetti che interagiscono con la SOGEI: clienti istituzionali, cittadini e imprese che ha visto l'avvio ed il completamento di numerose iniziative tra le quali

spicca la progettazione e la messa in linea del sito www.sogei.it.

Nell'ambito del progetto di monitoraggio della spesa pubblica sanitaria, al fine di garantire un'adeguata informazione ai cittadini e agli operatori coinvolti, la SOGEI ha curato inoltre l'analisi tecnico/economica, l'ideazione, la realizzazione e la verifica dell'intero piano di comunicazione istituzionale del progetto.

1.15.6. *Certification Authority*

La SOGEI è stata iscritta il 26 febbraio 2004 come certificatore accreditato nell'elenco pubblico tenuto dal CNIPA. Nell'ambito di tale nuovo ruolo istituzionale sono state svolte le seguenti attività:

- configurazione, personalizzazione e messa a punto dei sistemi e dei servizi per l'emissione di certificati e di marche temporali;
- realizzazione di sistemi per la registrazione dei titolari, la personalizzazione di smart card, l'erogazione di supporto on-line ai titolari per la gestione del ciclo di vita del certificato;
- installazione e configurazione dei prodotti software per la conservazione e la storicizzazione dei dati significativi, così come previsto dalla normativa vigente;
- test di smart card, con requisiti tecnici conformi a quelli richiesti per la firma digitale;
- definizione e predisposizione della procedura di attivazione dei servizi di certificazione.

1.15.7. *Adeguamenti D.Lgs. 626/94*

Nel periodo si sono conclusi i lavori resisi necessari per le opere di ristrutturazione e di adeguamento edile e impiantistico (abbattimento

dei tramezzi non più necessari e delle strutture dei servizi sanitari, smantellamento della pavimentazione e dei controsoffitti, bonifica dei cavi degli impianti elettrici e di trasmissione dati) dell'area e dei locali della sede della SOGEI di Via M. Carucci n. 99, dove è ubicato il servizio di manutenzione degli impianti tecnologici.

Al fine di assicurare un costante e continuo allineamento alla normativa vigente in materia di sicurezza sono state completate nel periodo le seguenti attività:

- monitoraggio delle procedure operative interne, dei documenti di formazione/informazione ai lavoratori e delle modalità di attuazione della sorveglianza sanitaria;
- verifica e controllo della rispondenza di attrezzature/macchinari della SOGEI alle specifiche previste;
- studio sullo stato dell'arte dei sistemi antintrusione e antincendi delle sedi SOGEI, finalizzato a definire gli interventi migliorativi e a individuarne le eventuali criticità.

Si sono inoltre conclusi i lavori di adeguamento/ristrutturazione dell'area parcheggio della sede, che hanno riguardato l'area parcheggio autoveicoli autorizzati del personale esterno (personale interinale e lavoratori a progetto, personale esterno con contratto e attività continuativa/saltuaria nonché visitatori) con apposito varco di accesso al civico 91 di Via Mario Crucci; in particolare:

- la realizzazione di un'area, a ridosso del cancello, organizzata con un sistema di lettura ottica delle targhe degli autoveicoli autorizzati;

- la realizzazione di un box di presidio che, mediante specifici apparati collegati con le telecamere a circuito chiuso installate nell'area, consente il monitoraggio dell'area;
- l'adeguamento degli impianti tecnologici, in particolare: delle reti di alimentazione elettrica e di trasmissione dati, della rete idrica e dell'impianto di climatizzazione.

1.15.8. *Nuovo Ced*

E' stata avviata ed è in corso di completamento l'attività di ristrutturazione del CED attuando temporaneamente la separazione fisica dell'intero complesso in due ambienti (area cantiere e area operativa del CED), al fine di procedere alla bonifica degli impianti esistenti (cavi elettrici, rete lan e wan, quadri elettrici, contropavimento, controsoffitto etc.). A tal fine sono stati realizzati impianti temporanei per garantire la continuità di servizio delle apparecchiature di elaborazione nonché dei sistemi di controllo e vigilanza.

1.15.9. *Server Consolidation*

Nel periodo, sono state svolte le attività di server consolidation per gli ambienti di posta elettronica, dei servizi di back-end del RDBMS Oracle e della Storage Area Network utilizzata per i nuovi progetti in ambito Open.

In particolare nell'ambito della consolidation dei servizi di back-end del RDBMS Oracle, sono stati completati diversi progetti con l'utilizzo dei nuovi sistemi acquisiti attraverso gara pubblica nel 2003; ciò ha permesso di riutilizzare le macchine operanti precedentemente e tecnologicamente ancora valide, per coprire ulteriori esigenze (ambienti

di test, riferimento, etc.). I nuovi progetti (quali il Monitoraggio della spesa sanitaria), basati su tecnologia Oracle, sono ospitati sui suddetti nuovi sistemi, che sono stati potenziati durante l'anno, in termini di potenza elaborativa e di capacità disco in Storage Area Network (SAN). Per quanto riguarda la parte di consolidation dell'ambiente di posta, si sono completate le attività di test e benchmarking.

1.15.10. *Metodologie e metriche del valore*

Nel periodo si è proceduto alla stesura di un piano di lavoro operativo con l'individuazione di due aree aziendali per l'applicazione sperimentale della metodologia BSC: l'area di esternalizzazione e quella di assistenza al Cliente. Per ciascuna delle due aree sono stati definiti:

- gli obiettivi strategici;
- i fattori che condizionano il raggiungimento dei predetti obiettivi;
- gli indicatori mediante i quali procedere alle misurazioni necessarie.

In tale ambito sono stati definiti due modelli ed è stato prescelto il prodotto software per la rappresentazione operativa (Hyperion Performance Scorecard).

1.15.11. *Disaster Recovery/Business Continuity*

Nel periodo sono state effettuate una serie di analisi del contesto tecnologico ed applicativo del sistema informativo della fiscalità per evidenziare le eventuali criticità connesse alla logistica, agli impianti tecnologici, agli apparati di sicurezza, ai sistemi di elaborazione, predisponendo conseguentemente un progetto di Disaster

Recovery/Business Continuity.

A fronte di tale progetto sono state avviate le acquisizioni delle apparecchiature elettroniche necessarie.

In particolare è stata effettuata l'acquisizione:

- della rete in fibra ottica di interconnessione dei CED di Roma e l'Aquila (sede del sistema di Disaster-Recovery);
- degli estensori di canale di tipo FICON su rete IP;
- delle funzionalità di XRC livello 3 per i sottosistemi a dischi del CED di Roma.

Infine è stata completata l'attività di identificazione e riorganizzazione della base informativa delle applicazioni critiche dell'Agenzia delle entrate, propedeutica alla remotizzazione dei dati stessi.

1.15.12. *Sala regia e monitoraggio varchi di accesso*

Nell'ambito della valutazione sullo stato dell'arte dei sistemi di sicurezza in SOGEI, sono state esaminate le possibili soluzioni di massima per la progettazione degli interventi di ristrutturazione e di adeguamento edile/impiantistico della cosiddetta "Sala Regia"; tale sala, presidiata e gestita dai militari della Guardia di Finanza, assicura il monitoraggio globale e continuo della sede e dei relativi varchi di accesso, mediante l'utilizzo di specifici sistemi di controllo e di antintrusione.

1.15.13. *Basi di test mascherate*

Nel periodo è proseguita l'attività di generare una base dati di test completa, attraverso la predisposizione di insiemi e/o sottoinsiemi della basi di dati in esercizio, con il mascheramento dei dati sensibili e