

**SOCIETÀ GENERALE DI INFORMATICA
(So.Ge.I.) S.p.A.**

ESERCIZIO 2008

PAGINA BIANCA

RELAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PAGINA BIANCA

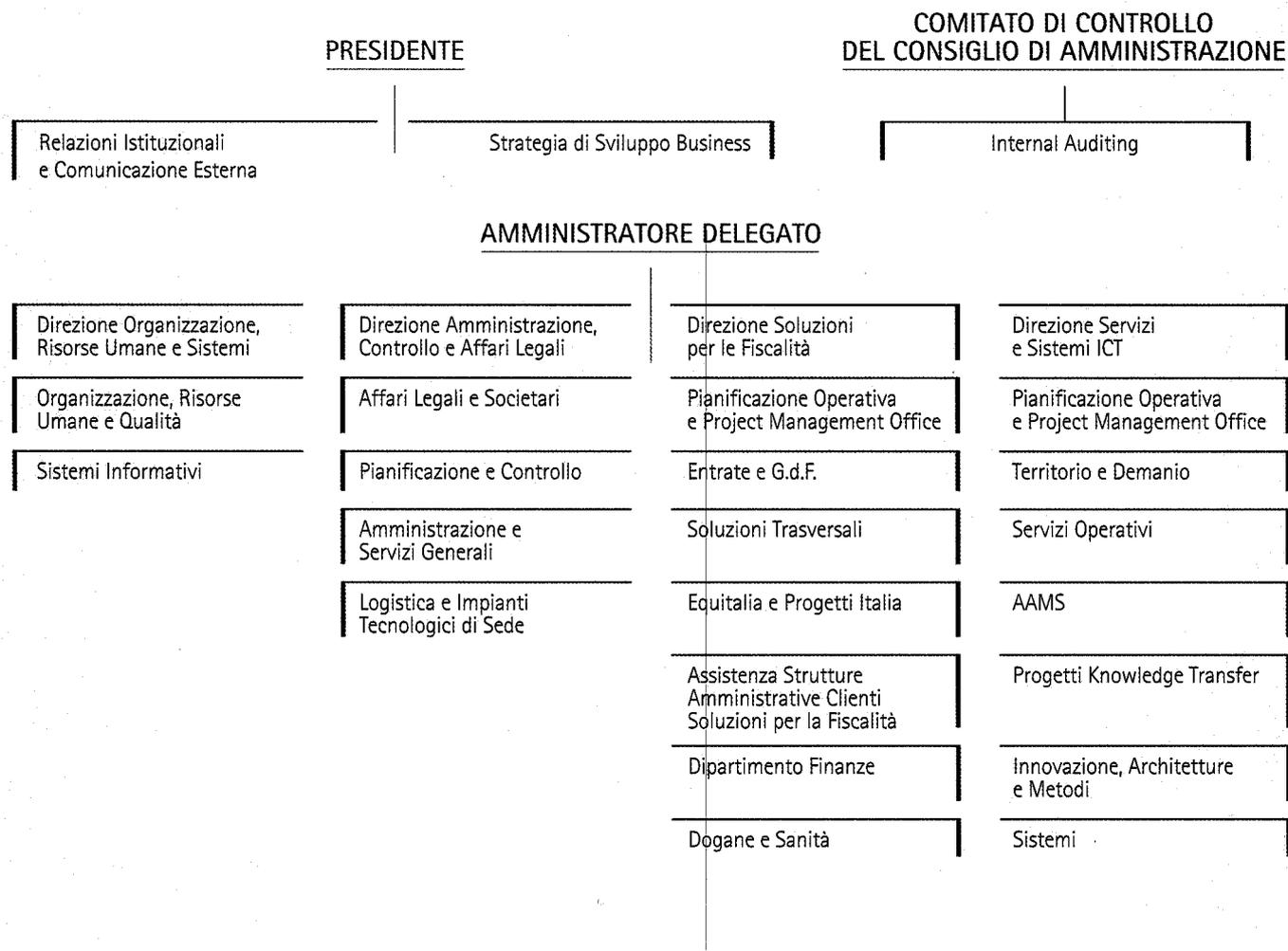
MACROSTRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'esercizio 2008 è stato caratterizzato da un processo di riorganizzazione interna basato su alcuni elementi caratterizzanti il contesto specifico in cui opera la SOGEI:

- elevata dinamicità della domanda;
- periodico aggiornamento degli elementi contrattuali che intercorrono con l'Amministrazione in coerenza con la generale spinta alla riduzione dei costi delle Amministrazioni Pubbliche.

Proprio la tipicità dei Clienti istituzionali cui la SOGEI si rivolge, la complessità dei servizi erogati e la specificità delle soluzioni proposte, richiedono un costante adattamento dell'organizzazione aziendale ai fini del completo raggiungimento degli obiettivi di funzionamento e di eccellenza del *delivery* nell'ottica di un sempre maggiore orientamento al Cliente.

È stato pertanto definito un assetto organizzativo per Direzioni che tenga conto di complessità e vincoli specifici attraverso un costante monitoraggio delle variabili caratterizzanti il contesto interno, rappresentato dalle varietà e criticità delle professionalità espresse dalla SOGEI, e quello esterno, rappresentato dalla tipicità delle richieste del Cliente



e delle specifiche contrattuali.

I razionali alla base di questa nuova struttura organizzativa rispondono a criteri di:

- efficacia, in termini di qualità di soluzioni/servizi resi al Cliente, funzionali a una diretta contribuzione al conseguimento dei suoi risultati;
- concentrazione al vertice societario delle sole attività di integrazione legate a tematiche strategiche per il presidio e la tutela dell'efficacia come leva essenziale del successo della SOGEI;
- riduzione dell'ampiezza del potere di controllo direzionale da parte del vertice aziendale, attraverso la presenza in struttura di riporti operativi diretti (responsabili di linea) in grado di esaurire al proprio interno l'integrazione dei processi operativi.

Rispondono al Presidente le funzioni *"Relazioni Istituzionali e Comunicazione Esterna"* e *"Strategia di Sviluppo Business"*.

La funzione *"Internal Auditing"* riporta a un Comitato di Controllo composto dai membri del CdA non rivestiti di delega.

PREMESSA

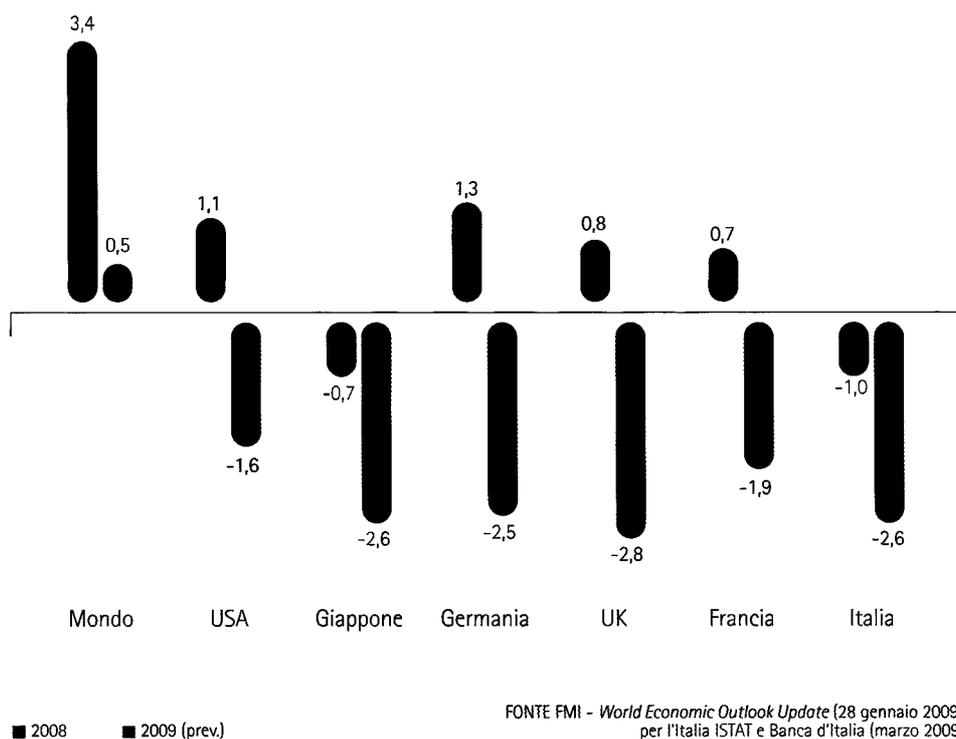
Il contesto di riferimento

Il mercato di riferimento

La difficile congiuntura in cui è coinvolto anche il nostro Paese sta determinando una riduzione dei livelli di domanda di tecnologie e soluzioni ICT.

La crisi finanziaria globale ha iniziato a indurre comportamenti estremamente prudenti nei consumi e negli investimenti da parte di famiglie e imprese che stanno generando effetti negativi sull'economia reale.

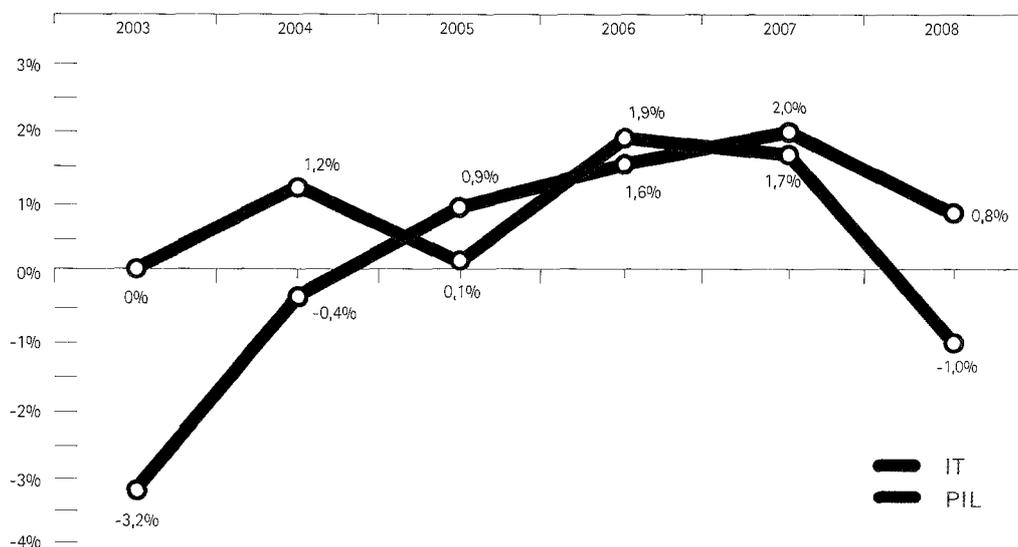
Le variazioni del PIL 2008 e 2009 nei principali Paesi: variazione percentuale rispetto all'anno precedente



I preconsuntivi elaborati sia dal Fondo Monetario Internazionale sia, recentemente, da Confindustria, concordano nella valutazione che già nel 2008 l'Italia è entrata in una fase recessiva, con una crescita negativa del PIL.

Le criticità presenti e previste nello scenario economico hanno influenzato l'andamento della spesa e degli investimenti in ICT da parte di imprese e famiglie. Infatti, i consuntivi relativi al 2008 indicano, per quanto riguarda l'Italia, un sensibile rallentamento della crescita dell'IT, che passa dal 2% del 2007 allo 0,8% del 2008.

Il mercato IT in Italia, 2003-2008: crescita dell'IT e del PIL



FORNITORE ASSINFORM - NETCONSULTING

La crescita più contenuta del mercato IT è dovuta a diversi fattori:

- la prudenza nell'avviare nuovi progetti IT da parte delle aziende maggiori;
- la contrazione dei *budget* IT;
- la maggiore difficoltà di accesso al credito da parte delle PMI;
- una maggiore prudenza da parte di individui e famiglie nell'acquisto di beni tecnologici.

La fine del 2008 vede un generale rallentamento della domanda di *hardware*, mentre il segmento del *software* conferma il *trend* positivo iniziato dopo il forte rallentamento registrato nel 2004. In particolare, si conferma la crescita del *software middleware*, sostenuta dalle sempre maggiori esigenze di automazione, virtualizzazione e consolidamento dei *data center* aziendali, nonché dalla crescente adozione di architetture orientate ai servizi (SOA) che richiedono l'interazione e integrazione tra sistemi aperti e *legacy*. Un altro elemento di sviluppo del mercato è rappresentato dall'esigenza, da parte delle aziende, di dotarsi di soluzioni per l'*IT Management* e la *Governance*.

Il *software* applicativo rappresenta il segmento più rilevante in termini di volume ma anche quello con il *trend* di crescita più rallentato. Tale mercato è, infatti, caratterizzato da una forte maturità, soprattutto per quanto riguarda l'offerta (specialmente di *suite ERP*) per le grandi aziende che si rivolge prevalentemente all'aggiornamento del parco esistente. Tuttavia, il segmento presenta interessanti linee di sviluppo, così sintetizzabili:

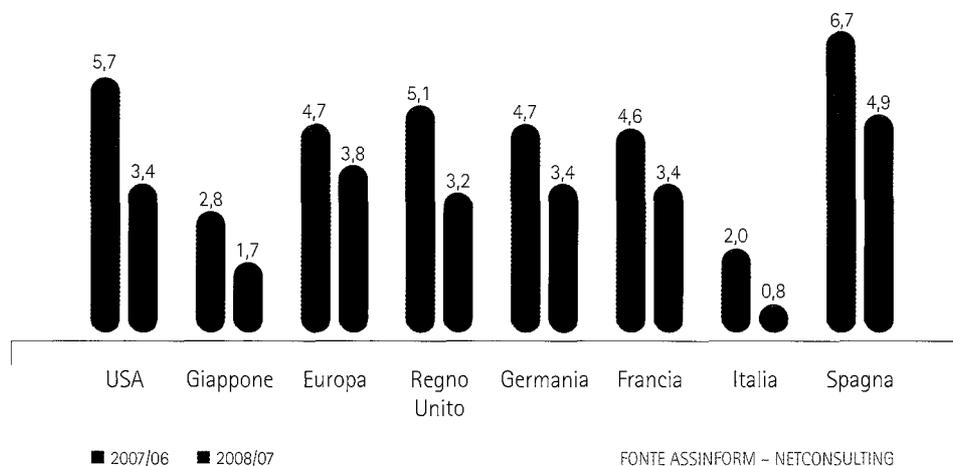
- l'arricchimento dell'offerta, sia in termini di moduli applicativi/funzionalità (anche per i pacchetti a supporto della produttività individuale) sia di *standard* (*Web Services*, XML, piattaforme di sviluppo, etc.);
- lo sviluppo di offerte di *software on-demand/software as a service* veicolate come servizi *hosted* attraverso i *data center* dei *vendor*.

Il mercato dei servizi continua a essere afflitto da dinamiche di crescita contenute, con un aumento dello 0,4% per il 2008, dovuto al numero ridotto di nuovi progetti e a una continua limatura delle tariffe professionali.

I servizi di consulenza e *systems integration* confermano una spiccata interdipendenza, come conseguenza di una sempre maggiore domanda di soluzioni in grado di rispondere a esigenze aziendali e di processo. L'offerta si è evoluta e i servizi di *systems integration* sono sempre più spesso correlati da una componente, ad alto valore aggiunto, di servizi di consulenza ("*Business Integration*").

La spesa per servizi di *outsourcing* continua a crescere nonostante il mercato abbia continuato a registrare rinegoziazioni al ribasso; si tratta di un mercato composto da contratti pluriennali che, di conseguenza, presentano una certa continuità.

Il mercato dell'IT nei principali Paesi: variazioni % su anno precedente



In generale, le rilevazioni mostrano un comparto che continua a scontare una serie di elementi negativi:

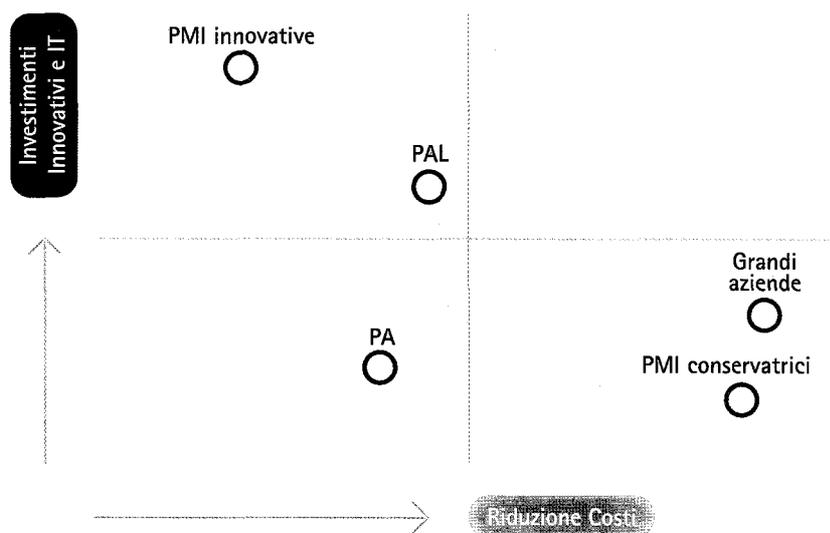
- il peggioramento del clima di incertezza economica che ha, di fatto, bloccato o comunque dilazionato nel tempo gli investimenti, favorendo l'instaurarsi di processi di selezione da parte della domanda;
- il calo delle tariffe professionali, che potrebbe acuirsi con il perdurare del periodo di recessione economica e che potrebbe portare ad un minor investimento nelle competenze professionali, con conseguenze sulla qualità delle prestazioni.

In sintesi, si rileva che, fra il secondo e il primo semestre 2008, sotto il profilo dimensionale, la domanda resta costante nella piccola impresa, mentre diminuisce leggermente nella media e cala, con maggiore consistenza, nelle aziende medio-grandi.

La spesa IT nel 2008 risulta relativamente stabile nell'Industria, nelle Banche, nella Distribuzione

e nelle *Utilities*, mentre si evidenzia una contrazione sia nel settore delle Telecomunicazioni e dei Media, sia nella Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale (PAL).

Tuttavia, anche in questa situazione, la PAL continua a presentare fatturati crescenti per le Società controllate da Regioni e Enti Locali.



Fonte NETCONSULTING (marzo 2009)

Di fronte a una situazione di mercato in cui è prevedibile una contrazione dei volumi di attività, le aziende stanno adottando strategie e iniziative per aumentare il loro grado di competitività e, contestualmente, acquisire una maggiore flessibilità rispetto alla ciclicità della domanda, sia attraverso la riduzione dei costi del personale, peraltro quasi incompressibili, e dei costi esterni, sia attraverso interventi innovativi a tutti i livelli, organizzativi, di processo e di prodotto.

L'attività della SOGEI si colloca nell'ambito di un articolato quadro normativo che regola, in campo fiscale, i rapporti tra l'Amministrazione finanziaria, gli intermediari e i cittadini.

Le linee guida che orientano la politica fiscale nazionale vengono tracciate ogni anno dai documenti programmatici e di indirizzo del Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito MEF). La Legge Finanziaria, che è il provvedimento portante della manovra finanziaria del Governo, tenendo conto dei macro-obiettivi delineati nei documenti programmatici dell'Amministrazione finanziaria e in particolare del Documento di Programmazione Economica e Finanziaria (DPEF), definisce ogni anno specifiche norme in materia fiscale e tributaria.

Da tale complesso di norme e disposizioni discendono gli obiettivi operativi dell'Amministrazione finanziaria e conseguentemente della SOGEI quale suo *partner* tecnologico.

L'esercizio 2008, anche a seguito dell'avvicendamento avvenuto a livello governativo, è stato caratterizzato dall'emanazione di diversi atti normativi di interesse per l'Amministrazione finanziaria.

Nel 2008, infatti, le linee guida a livello normativo sono state definite in particolare da:

- la Legge Finanziaria per il 2008 (Legge 24 dicembre 2007, n. 244 recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato"*);
- il D.L. n. 112/2008 recante *"Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria"* convertito in Legge n. 133/2008, c.d. manovra d'estate.

A questi provvedimenti si affianca il DPEF 2009-2013 (deliberato dal Consiglio dei Ministri il 18 giugno 2008 e aggiornato nell'ottobre 2008).

Venendo ora all'analisi delle novità introdotte dalla Legge Finanziaria per il 2008 si segnala, in particolare:

- l'affermazione del principio secondo il quale il MEF è contitolare delle banche dati contenute nel Sistema informativo della fiscalità;
- l'obbligo per cittadini e intermediari di accedere ai servizi in rete della P.A. con strumenti informatici quali la carta d'identità elettronica;
- l'obbligo di invio elettronico delle fatture per gli operatori che hanno relazioni con le amministrazioni dello Stato e con gli enti pubblici;
- l'obbligo per le persone fisiche e le società di persone di presentare la dichiarazione dei redditi e dell'IRAP solo in via telematica;
- l'obbligo di utilizzare la posta elettronica, per la trasmissione dei documenti nelle comunicazioni tra le Pubbliche Amministrazioni;
- lo stanziamento di fondi ai fini del decentramento delle funzioni catastali ai comuni;
- la devoluzione dell'IRAP alle Regioni e la previsione di una riduzione della relativa aliquota e di nuovi valori contabili per il calcolo della base imponibile;
- l'automatismo fiscale diretto a sterilizzare gli effetti del maggior gettito IVA derivante dall'aumento dei prezzi dei prodotti energetici;
- la previsione, per le Regioni a statuto ordinario, del riconoscimento della compartecipazione al gettito dell'accisa sul gasolio per autotrazione.

Con riferimento al D.L. n. 112/2008 va evidenziato che tale provvedimento rappresenta una sostanziale novità nel quadro normativo della Repubblica Italiana giacché, con l'emanazione del medesimo, il Governo ha deciso:

- che le disposizioni finalizzate al sostegno e al rilancio dell'economia, nonché di carattere ordinamentale, micro-settoriale e localistico, debbano essere anticipate e contenute nel predetto D.L. n. 112/2008;
- che la Legge Finanziaria per il 2009 dovrà contenere esclusivamente disposizioni attinenti al suo contenuto tipico.

L'azione di politica economica del Governo ha, infatti, mirato a due obiettivi essenziali: la stabilizzazione triennale del bilancio pubblico della Repubblica e la costruzione di una migliore piattaforma istituzionale e legale per lo sviluppo industriale. Più in particolare, la

stabilizzazione triennale dei conti pubblici, operata con tale provvedimento, si è caratterizzata in base a due elementi essenziali: la concentrazione della manovra prima dell'estate e la sua proiezione triennale. In questi termini si è interrotta una tradizione di politica economico-finanziaria che aveva portato la stagione di bilancio a estendersi per due terzi dell'anno. La stagione, infatti, iniziava a luglio con il DPEF, proseguiva con i tre mesi della finanziaria, due mesi di tregua e poi, di nuovo, con la trimestrale di cassa.

Il secondo elemento di novità è il superamento di un'anomalia che è stata finora tipica della struttura del bilancio della Repubblica Italiana, ovvero che il bilancio fosse presentato con una previsione pluriennale, ma limitato per la parte dispositiva al solo primo anno, assumendo il residuo segmento temporale una dimensione puramente programmatica. La scelta del Governo mira a superare l'anomalia facendo convergere la parte dispositiva e la parte programmatica in un unico dispositivo.

Nel seguito, alcune delle novità introdotte dalla manovra d'estate:

- abrogazione di circa 3.500 atti normativi di rango primario;
- alcune modifiche al *"Codice in materia di protezione dei dati personali"*;
- semplificazione dei controlli amministrativi a carico delle imprese;
- nuovi criteri per l'aggiornamento e l'applicazione degli studi di settore;
- legittimazione della pubblicazione in rete dei dati reddituali dall'anno d'imposta 2004 (cioè le dichiarazioni del 2005 già rese note), fino all'entrata in vigore dello stesso D.L. n. 112/2008;
- soppressione del Servizio Consultivo e Ispettivo Tributario (SECIT);
- nuove direttive sulle collaborazioni e consulenze nella Pubblica Amministrazione e definizione di criteri e modalità per il reclutamento del personale;
- accelerazione del contenzioso tributario;
- monitoraggio della finanza pubblica mediante il taglio delle dotazioni delle missioni di spesa del bilancio a legislazione vigente, di ciascun ministero;
- istituzione, nello stato di previsione della spesa del MEF, di un Fondo per il finanziamento delle misure di proroga delle agevolazioni fiscali;
- istituzione di un Fondo speciale di solidarietà destinato a soddisfare le esigenze alimentari ed energetiche dei meno abbienti e l'assegnazione di una carta prepagata (c.d. *social card*) destinata all'acquisto di generi alimentari e all'ottenimento di forniture elettriche a prezzi scontati, finanziata dal nuovo Fondo.

Nell'ambito del medesimo provvedimento è stato, inoltre, previsto che i diritti dell'azionista della SOGEI siano esercitati non più dal Dipartimento delle Finanze, ma dal Dipartimento del Tesoro - Direzione VII, Finanza e Privatizzazioni.

Per quanto concerne, infine, il DPEF 2009-2013 (deliberato dal Consiglio dei Ministri il 18 giugno 2008 e aggiornato nell'ottobre 2008) va detto che tale Documento di Programmazione va considerato, in particolare, un'anteprima della Finanziaria 2009 che illustra l'evoluzione dei conti pubblici per il quinquennio di riferimento, delinea gli interventi correttivi sui principali aggregati di entrata e di spesa nel periodo, individua le principali riforme da attuare nel corso della legislatura. In altre parole, i temi di breve periodo come l'andamento della congiuntura economica e gli equilibri della finanza pubblica, sono inseriti in una prospettiva di medio e lungo termine.

Tra gli obiettivi prioritari indicati dal DPEF:

- la perequazione tributaria;
- il Piano industriale per la Pubblica Amministrazione;
- la semplificazione normativa e amministrativa;
- gli interventi per lo sviluppo economico;
- il federalismo fiscale.

Il contesto tecnologico

La tecnologia e il contesto applicativo rappresentano lo strumento attraverso cui realizzare soluzioni efficaci e funzionali alle missioni istituzionali delle Strutture organizzative *partner* della SOGEL e il fattore abilitante per i servizi da queste offerte a Enti, cittadini e imprese. L'ambito tecnologico in cui il Sistema informativo della fiscalità si sta evolvendo è definito nelle architetture di riferimento e contestualizzato negli obiettivi che persegue. Infatti, il ruolo di società di servizi ICT può considerarsi pienamente attuato nell'approccio tecnologico adottato, con particolare riferimento a:

- centralizzazione delle banche dati;
- piena integrazione dei servizi e delle banche dati;
- consolidamento, virtualizzazione e gestione dinamica delle risorse elaborative;
- integrazione dei processi di controllo dell'infrastruttura e dei servizi;
- valorizzazione del patrimonio *legacy* per i dati e le applicazioni;
- utilizzo degli ambienti *open* per l'implementazione dei servizi basati sulle tecnologie più innovative.

Su questi paradigmi si basa l'adozione delle tecnologie abilitanti per i processi di *business* e la maturazione di tale approccio ha permesso, nel corso del 2008, di focalizzare l'interesse su quegli strumenti e su quelle architetture che meglio avrebbero consentito di rispondere a tali linee di sviluppo, anche in coerenza con le attuali evoluzioni tecnologiche ITC.

La "*Service Oriented Architecture*" (SOA) rappresenta uno di tali contesti tecnologici e, nel corso del 2008, è stata introdotta nell'ambito del Sistema informativo attraverso l'implementazione del cosiddetto "*Registry*", che rappresenta una sorta di deposito di tutti i servizi applicativi disponibili. L'avvio di tale iniziativa (ancora in via di completamento), è stato ovviamente il primo passo per la realizzazione della piena integrazione dei servizi di *business* e delle banche dati del Sistema informativo, che si concluderà con la fine dei processi avviati nel corso del 2008 e finalizzati alla definizione delle piattaforme tecnologiche di supporto agli altri ambiti propri dell'architettura SOA (soluzioni di "*Enterprise Service Bus*"; soluzioni di "*Business Process Management*"; soluzioni per il "*Business Rule Management*").

Analogamente, la volontà di facilitare l'analisi integrata dei dati si è realizzata, nel corso del 2008, attraverso l'introduzione di strumenti di interfaccia utente avanzata, quali il *framework* GEOPOI® ("*GEOcoding Points Of Interest*"), sviluppato interamente dalla SOGEL e che ha consentito di realizzare, in alcuni servizi, un più immediato accesso alle informazioni grazie alle possibili aggregazioni di rappresentazioni di Punti di Interesse (POI) facilmente georiferibili al territorio.

Questo approccio tecnologico, oltre a fornire una migliore rappresentazione nell'accesso a più fonti dati, permetterà, con ulteriori implementazioni, di facilitare anche il rapporto utente-servizio, grazie all'evoluzione grafica dell'interfaccia e alla facilità di navigazione sul dato.

Nel corso del 2008, sono state messe in atto iniziative volte a mantenere vivo il processo di razionalizzazione e consolidamento dei sistemi. Il perdurare di alcune criticità impiantistiche, ha reso ancora più importante completare e far evolvere i processi avviati di rinnovamento dell'infrastruttura.

Attualmente, i principali ambienti che rappresentano l'ossatura del Sistema informativo della fiscalità sono:

- sistemi *mainframe*;
- sistemi *open*, come infrastruttura consolidata per:
 - le basi dati (*Oracle* e *SQL Server*);
 - gli ambienti application *Java*;
 - la virtualizzazione di sistemi *Windows* e *Linux*.

Il sistema *mainframe* garantisce la stabilità degli ambienti operativi e applicativi.

Nel corso del 2008, in tale contesto tecnologico, alla fisiologica evoluzione in termini di potenza elaborativa dell'ambito AT, si è aggiunto il completamento del processo di *hosting* degli ambienti Equitalia, di supporto alle esigenze degli Agenti della Riscossione, che ha comportato una notevole evoluzione in termini di potenza e configurazione. In particolare, si è passati da due sistemi *general purpose* in termini di servizi erogati per AT e Equitalia, a due sistemi specializzati, uno per i servizi di AT ed uno per quelli di Equitalia, con un incremento complessivo di circa 6.500 MIPS, portando quindi la potenza elaborativa totale installata a circa 18.500 MIPS.

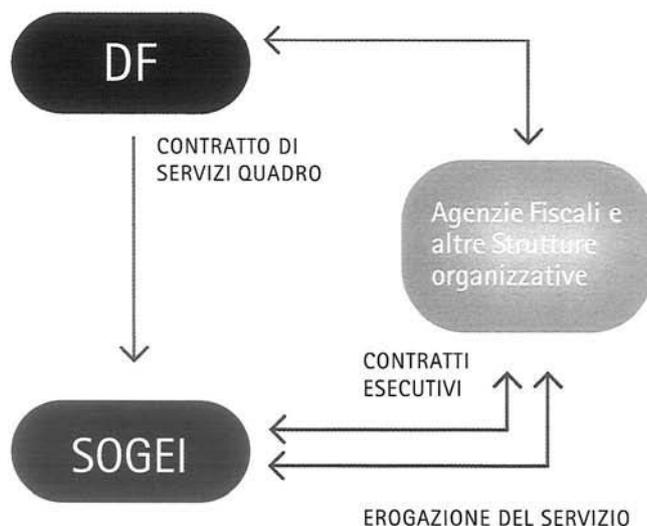
L'evoluzione del sistema *open*, invece, è stata influenzata dalla diffusione delle tecnologie di virtualizzazione, finalizzate a garantire una gestione maggiormente dinamica delle risorse elaborative, oltre che un migliore rapporto tra le necessità di servizio e la potenza elaborativa richiesta.

Il rapporto contrattuale con la Pubblica Amministrazione

Il rapporto contrattuale tra la SOGEL e il MEF è disciplinato da un Contratto di Servizi Quadro 2006-2011 (di seguito "CSQ") che, in base alle disposizioni legislative in materia, affida al Dipartimento delle Finanze (di seguito "DF") il "*governo strategico, del Sistema informativo della fiscalità, assicurando funzioni di indirizzo e controllo per garantirne l'unitarietà e l'interoperatività*" e attribuisce alle Strutture organizzative dell'Amministrazione Finanziaria la "*gestione delle aree del Sistema informativo di loro competenza e (...) le funzioni di individuazione degli obiettivi da raggiungere secondo specifici piani di automazione e di monitoraggio*". La SOGEL, quale ente strumentale preposto all'ICT dell'Amministrazione Finanziaria, in conformità al CSQ, garantisce "*la manutenzione, lo sviluppo e la conduzione del Sistema informativo della fiscalità*".

La definizione dei ruoli e l'assegnazione dei compiti di cui al CSQ è orientata ad una netta separazione delle funzioni di indirizzo e controllo, affidate al DF, dalle funzioni di gestione operativa dei tributi e del patrimonio pubblico, svolte dalle quattro Agenzie Fiscali e dalle altre Strutture organizzative dell'AF. Il CSQ affida alle Strutture organizzative il compito di redigere Contratti esecutivi, generalmente di durata triennale, in cui vengono individuate le specifiche attività da espletare e specificati i massimali contrattuali per il triennio. In tale quadro la SOGEL si configura, non come semplice fornitrice d'opera, ma come erogatrice di servizi complessi, corresponsabilizzata nel raggiungimento degli obiettivi del committente, per il quale si impegna a reperire soluzioni ottimali nell'ICT.

La figura seguente schematizza i rapporti disciplinati dalla struttura contrattuale.



L'esercizio 2008 costituisce il terzo anno di vigenza del CSQ stipulato tra la SOGEI ed il DF il 23 dicembre 2005.

I corrispettivi per le attività erogate dalla SOGEI sono misurati a *Function Point* (di seguito "FP") a Tempo e Spesa (di seguito "TS") o a *Forfait* unitario (Prodotti e Servizi Specifici, di seguito "PSS"). Per i FP il CSQ prevede una riduzione progressiva dei corrispettivi pari al 15% nel periodo 2006-2008. In particolare per il 2008 tale riduzione è stata pari al 8% rispetto al 2007. Per i PSS di conduzione del Sistema informativo il CSQ stabilisce corrispettivi decrescenti per ogni anno di durata del contratto. In particolare la riduzione dei corrispettivi per attività, rispetto al 2007, è stata la seguente:

Attività	Riduzione
Conduzione tecnica sistemistica dei sistemi <i>open</i> centrali	13%
Conduzione tecnica sistemistica e operativa dei sistemi <i>mainframe</i>	tra il 5% ed il 10% in funzione dei volumi gestiti
Conduzione tecnica sistemistica periferica	1,5%
Conduzione tecnica sistemistica periferica	2%
Manutenzione applicazioni <i>software</i> in esercizio	8% per ogni FP e 4% per ogni migliaia di LOC

Il CSQ prevede che alla fine del primo triennio di vigenza (2006-2008) si proceda alla revisione di alcuni istituti contrattuali in termini di processo e costificazione. Pertanto, nel corso dell'anno, si è avviato il processo di revisione del contratto.

La revisione riguarda le regole, la tipologia di servizi, i corrispettivi e la relativa modalità di remunerazione previsti dal CSQ. Tale revisione, relativa al triennio 2009-2011, è stata condotta sia sulla base delle osservazioni avanzate dalle Strutture organizzative dell'AF, sia sulla base delle risultanze delle attività di *benchmark*. A riguardo, giova ricordare, tra i soggetti della fiscalità, l'ingresso a pieno titolo di Equitalia S.p.A., che agisce anche per conto delle società del proprio gruppo, e il passaggio dei diritti dell'azionista della Società al Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento del Tesoro, ai sensi del D.L. n. 112/2008 convertito nella Legge n. 133/2008.

Le principali linee di intervento cui si è ispirata la revisione sono:

- il progressivo superamento della logica del rimborso ritenuta poco sfidante in termini di raggiungimento di obiettivi prefissati a costi predeterminati;
- la semplificazione delle procedure amministrative, anche in virtù del rapporto *in-house* esistente tra Amministrazione e SOGEL, e delle recenti modifiche apportate allo statuto della SOGEL stessa che rafforzano i poteri di controllo dell'azionista, anche in relazione ad aspetti gestionali ed amministrativi;
- il rafforzamento del ruolo di governo del Sistema informativo, in capo al Dipartimento delle Finanze.

I principali elementi di novità presenti nella revisione sono:

- relativamente al governo del CSQ:
 - la creazione di un cruscotto direzionale, atto a fornire dati e indicatori sintetici sull'andamento delle principali variabili (tempi, costi, qualità, quantità) del contratto stesso;
 - la creazione del Sistema Integrato delle Mappe (SIM), un prodotto comune, integrato, interattivo e navigabile, per la gestione delle mappe architettoniche e tecnologiche del sistema;
 - la realizzazione di un sistema comune e integrato di gestione della conoscenza (KDMS), finalizzato a garantire la conservazione e la consultazione dei documenti relativi al CSQ;
 - la definizione degli *standard* documentali secondo cui devono essere redatti i seguenti documenti: Piano di Contratto, Piano Tecnico di Automazione, Rapporto Periodico, Rapporto di Monitoraggio Mensile, al fine di rendere omogenee le informazioni fornite alle strutture;
- relativamente alla realizzazione delle applicazioni si esalta la dimensione progettuale, definendo esattamente gli obiettivi da conseguire, concordandone preventivamente i costi, e vincolando parte della remunerazione all'effettivo conseguimento di tali obiettivi. In particolare, si prevede la remunerazione commisurata allo stato di avanzamento con saldo finale condizionato al collaudo con esito positivo;
- per i prodotti/servizi specifici comuni a tutte le Strutture organizzative, sono state apportate le seguenti modifiche:
 - corrispettivo unitario fisso e indipendente dai volumi gestiti per la conduzione dei sistemi *mainframe* e *open*;
 - garanzia sui tempi di disponibilità di beni e servizi acquisiti per conto dell'amministrazione;
 - revisione del servizio di assistenza centrale.

ANALISI DEI PRINCIPALI RISULTATI DELL'ESERCIZIO 2008

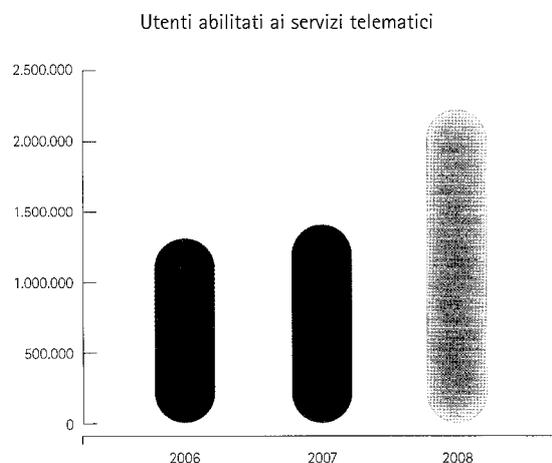
Di seguito sono illustrati dati ed elementi quantitativi rappresentanti l'entità e rilevanza del sistema della fiscalità e conseguentemente dei servizi erogati dalla SOGEL nel 2008.

Highlights sui principali indicatori rappresentativi dei servizi resi alla PA e al cittadino

Lo sviluppo del patrimonio applicativo della SOGEI è misurabile in termini di *Function Point* e SPEC medi gestiti ("*System Performance Evaluation Cooperative*", di seguito "SPEC"). Inoltre, particolare rilevanza ha l'analisi degli elementi quantitativi e degli indicatori rappresentativi dei servizi direttamente erogati dalla SOGEI al contribuente o agli utenti esterni, sia nell'ambito del sistema della fiscalità propriamente detto sia del comparto giochi.

Il numero di *Function Point* gestiti è passato dai circa 504.000 del 2007 ai circa 528.000 del 2008, con un incremento delle attività evolutive del 4%, mentre la quantità di SPEC/mese massima in esercizio, raggiunta nel corso del 2008, è stata pari a circa 1.500.000 con un incremento pari a quasi il 25% rispetto al valore massimo del 2007. Complessivamente, nel corso dell'anno, si è raggiunto un valore cumulativo di SPEC in esercizio di circa 17.300.000, con un incremento rispetto al valore complessivo del 2007 del 33%.

Le attività di assistenza e supporto nell'utilizzo dei sistemi telematici per l'adempimento di obblighi normativi nei confronti dei vari uffici della PA (principalmente verso l'AF) e dei sistemi a supporto del comparto dei giochi pubblici, hanno evidenziato un sostanziale aumento, sia in termini di utenti sia di crescita dell'offerta di servizi. In particolare si attestano a circa 2.2 milioni gli utenti abilitati ai servizi telematici del sistema della fiscalità nel 2008 contro i circa 1,5 milioni nel 2007. Gli utenti sono quasi raddoppiati in tre anni.



Attraverso l'"*Osservatorio delle Entrate*" il Dipartimento delle Finanze nel corso del 2008 ha reso disponibili agli utenti nuove applicazioni per:

- il sistema *Magister* ("*Monitoraggio e Analisi del Gettito Italiano Strutturato Territoriale ed Erariale*"), con utenti, ripartiti tra utenti centrali appartenenti al Dipartimento delle Finanze e all'Agenzia delle Entrate, e utenti periferici delle Regioni e delle Direzioni Regionali dell'Agenzia delle Entrate;
- l'area riservata "*Fiscalità locale*", con collegamenti per utenti centrali, funzionari dell'Ufficio federalismo fiscale e utenti periferici dislocati in 8.103 Comuni.

L'**Agenzia delle Entrate** ha visto un incremento nell'utilizzo dei servizi telematici *Entratel* (intermediari e grandi imprese) e *Fisconline* (cittadini e piccole imprese) pari al 10%, con oltre 80 milioni di documenti trasmessi (nel grafico seguente il *trend* dell'ultimo triennio).