

mettere a disposizione dell'Agenzia i dati di dettaglio in tempo reale, consente la standardizzazione degli adempimenti da parte degli operatori economici, velocizza le procedure di controllo da parte dell'Amministrazione e pone le basi per una prossima analisi dei rischi. All'interno dello stesso servizio rientrano anche le dichiarazioni annuali (circa 15.000/anno) di energia elettrica e gas naturale, per le quali l'obbligo della presentazione in forma esclusivamente telematica è partito dal 1° gennaio 2008.

Sono state inoltre rilasciate in produzione le procedure di cooperazione amministrativa in ambito Accise: EWSE (*Early Warning System for Excise*) e MVS (*Movement Verification System*) per la gestione centralizzata dei messaggi di richiesta informazione e di allerta inviate dai Paesi europei tramite casella di posta comunitaria (CCN Mail2) agli uffici di controllo delle Accise.

Per la gestione degli adempimenti in ambito portuale e aeroportuale è stata realizzata, nell'ambito del Servizio Telematico Doganale, una funzionalità che consente ai gestori di recinti di temporanea custodia, di scambiare informazioni relative agli ingressi e alle uscite delle partite dai magazzini. Gli uffici doganali possono consultare i rapportini di sbarco/imbarco con cui vengono comunicate le differenze che si verificano fra ciò che è stato dichiarato nel Manifesto Merci in Arrivo (MMA) o in partenza (MMP) e quello che effettivamente viene sbarcato/imbarcato e, di conseguenza, consultare le Partite A3 dichiarate e non sbarcate.

Agenzia del Demanio

I principali interventi hanno riguardato la realizzazione di strumenti di supporto alle attività di gestione degli immobili.

In particolare è stato esteso a tutti gli uffici centrali e periferici il Nuovo Sistema di Gestione degli Immobili Statali, realizzato nel corso del 2007. Tale sistema, nel corso del 2008, è stato implementato con le funzionalità per la gestione dei "grandi clienti" e per l'integrazione, tramite *web services*, con le altre applicazioni (Sinfonia, MMP, etc.). Il sistema, attraverso la trattazione di ulteriori elementi, consente all'Agenzia del Demanio una più completa conoscenza degli immobili di proprietà statale rendendone possibile la gestione economica e la valorizzazione.

È stata inoltre effettuata la realizzazione del "*Data Warehouse Immobiliare*" alimentato dalla banca dati operativa del Nuovo Sistema Gestione degli Immobili Statali. Questo strumento ha reso disponibili alle strutture preposte ai processi decisionali informazioni aggregate e di dettaglio utili alla corretta gestione economica dei beni.

A supporto dei sistemi di gestione delle risorse umane, nell'ambito del sistema di valutazione dei dipendenti si è provveduto all'automazione della gestione delle prestazioni.

Inoltre, è stato realizzato il portale per la gestione delle gare di concessione degli immobili, il quale consente ai soggetti interessati di reperire le informazioni relative ai diversi bandi di gara, di fissare gli appuntamenti per eseguire i sopralluoghi presso gli immobili, di trasmettere telematicamente la documentazione necessaria alla partecipazione al bando.

Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato

Le principali iniziative del 2008 sono state orientate alla realizzazione dei sistemi di controllo per le nuove tipologie di gioco a distanza e di strumenti, sistemi e soluzioni di supporto all'evoluzione del comparto dei giochi, con particolare riferimento alla *mission* di AAMS di ampliare la gamma delle possibilità di gioco assicurando, attraverso l'emersione del gioco legale, maggiori entrate erariali e maggior tutela dei giocatori.

Bingo

Ai fini del rilancio del gioco del Bingo, sono stati predisposti gli strumenti per l'avvio delle ulteriori tipologie di gioco quali Bingo Interconnesso e Bingo a distanza su scala nazionale. Particolare attenzione è stata prestata alla realizzazione di strumenti di controllo del gioco, con riferimento alle cartelle vendute e al monitoraggio dei pagamenti delle quote erariali.

Apparecchi da intrattenimento

Il 2008 è stato caratterizzato dall'avvio della messa in esercizio degli apparecchi con vincita in denaro di nuova generazione in sostituzione di quelli della precedente generazione, i cui nulla osta decadranno progressivamente secondo una tempistica definita dalla normativa vigente. La soluzione tecnologica alla base della nuova tipologia di apparecchi è rappresentata dall'utilizzo di una *smart card* su cui è installato un *software*, sviluppato dalla SOGEI, che svolge funzioni di controllo con particolare riferimento al monitoraggio delle regole del gioco lecito così come stabilite da AAMS.

Il numero di apparecchi installati a fine anno risulta pari a circa 120.000, a cui si aggiungono 230.000 di vecchia tecnologia ancora presenti in esercizio, nonché oltre 120.000 senza vincita in denaro.

Il sistema di controllo realizzato, al quale sono collegati tutti gli apparecchi di vecchia e

nuova generazione (oltre 350.000, con vincita in denaro) consente ad AAMS l'analisi territoriale per tipologia di apparecchio, l'analisi dei volumi di gioco, nonché il calcolo e il controllo del prelievo erariale dovuto dai concessionari della rete telematica.

Skill Games

Nel primo semestre del 2008 è stato emanato il decreto di adozione del protocollo di comunicazione ed è stato predisposto il sistema sperimentale di controllo per la raccolta a distanza del gioco, nonché le applicazioni per la trasmissione telematica verso AAMS delle istanze di autorizzazione da parte dei concessionari abilitati.

Nel secondo semestre, in accordo con AAMS, si sono svolte le verifiche tecnico-funzionali delle piattaforme di gioco, che si sono concluse con 22 concessionari abilitati alla raccolta dei giochi di abilità a distanza, con una raccolta a fine dicembre che ha superato i 242 milioni di euro, di cui oltre 7 destinati all'erario.

Il "*Sistema di convalida*", che autorizza e contabilizza la singola giocata, gestisce oggi circa 600.000 diritti di partecipazione (biglietti venduti) al giorno.

Scommesse ippiche e sportive

Le principali attività del 2008 hanno riguardato la realizzazione del nuovo sistema per le Scommesse Ippiche a Totalizzatore e Quota Fissa, per adeguarlo sia alla nuova rete dei Giochi Pubblici sia al nuovo regolamento ippico, e la messa in esercizio del Totalizzatore Internazionale che permette di raccogliere le scommesse accettate dai punti vendita della Francia. Il raggiungimento di tale obiettivo consentirà l'introduzione di nuove tipologie di scommesse per ottenere un sempre maggior favore dei giocatori, nonché il rafforzamento del contrasto del gioco illegale.

Sono stati inoltre implementati alcuni importanti servizi telematici, che saranno di ausilio all'Amministrazione per una corretta gestione e controllo degli adempimenti amministrativi e contabili collegati alla raccolta del gioco e a carico dei concessionari:

- il "*Servizio telematico Rete di vendita*", per consentire alle agenzie ippiche e sportive di raccogliere l'Ippica nazionale in qualità di punti vendita dei concessionari Giochi pubblici e per consentire a questi ultimi di richiedere ad AAMS variazioni e annullamenti dei titoli autorizzatori alla raccolta dei giochi pubblici;
- il "*Servizio telematico Gioco a distanza*", per consentire ai concessionari del gioco a distanza di comunicare ad AAMS, ai fini della pubblicazione nell'area pubblica del sito www.aams.it, i canali utilizzati per la raccolta del gioco a distanza, siano essi siti Internet, canali telefonici o televisivi;
- il "*Servizio telematico Rendiconti contabili*", per consentire ai concessionari dei giochi pubblici di trasmettere ad AAMS i dati dei bonifici effettuati presso la Tesoreria dello Stato e stampare i modelli per la rendicontazione della gestione finanziaria. Attraverso tale servizio il personale AAMS autorizzato individua i versamenti non rispondenti agli obblighi previsti dalla convenzione, dandone segnalazione al concessionario in modalità *online*.

Anagrafe conti di gioco

L'incremento del gioco a distanza ha fatto emergere l'esigenza di conoscere:

- per i giocatori, la consistenza dei propri conti, ovvero il saldo a disposizione, e quindi avere certezza della regolarità del gioco;

- per AAMS, l'identità del giocatore e la misura della durata delle sessioni di gioco, al fine sia di disincentivare il riciclaggio di denaro sia di favorire la lotta alle ludopatie.

Nel corso del 2008, quindi, si è dato avvio alla costituzione dell'anagrafica "*Conti di gioco*", contenente tutte le informazioni e i movimenti relativi alle giocate e ai giocatori; in particolare sono state implementate le funzionalità che consentono ai concessionari autorizzati alla raccolta a distanza di trasmettere, tramite area riservata del sito Internet di AAMS, le informazioni relative ai conti di gioco stipulati con i giocatori.

Gestione avvenimenti ippici e sportivi e controllo dei totalizzatori

Sono proseguite le attività di supporto alla "*Creazione Palinsesto Sportivo*", all'individuazione e introduzione di nuove tipologie di Scommesse Sportive a Quota Fissa, agli utenti (scommettitori, *provider* e ippodromi) circa le informazioni sui palinsesti di gioco e alle commissioni AAMS impegnate sui concorsi pronostici sportivi e ippici.

Nel corso del 2008 sono stati emessi oltre 665 milioni tra biglietti e schedine, trattati oltre 24.000 avvenimenti ippici, oltre 46.000 avvenimenti sportivi e 111 concorsi pronostici sportivi (Totocalcio).

Controllo attività illegali di gioco e gioco anomalo

Il contrasto al gioco illegale e il controllo del gioco anomalo sono tra gli obiettivi prioritari per AAMS.

Nel corso del 2008 sono state implementate le funzionalità per dotare l'Amministrazione di ulteriori strumenti per il contrasto del gioco anomalo. In particolare, nell'area riservata del sito Internet, sono state realizzate e rese disponibili agli utenti autorizzati della Guardia di Finanza, le funzionalità per il monitoraggio delle scommesse relative all'ippica nazionale.

È proseguita l'attività di oscuramento dei siti di gioco non autorizzati sul territorio nazionale ed è stata effettuata la rilevazione e il monitoraggio dei tentativi di accesso degli utenti ai siti non autorizzati. Nel corso del 2008 sono stati individuati ed inibiti all'accesso 208 siti illegali di gioco (globalmente ad oggi risultano inibiti 1.448 siti illegali di gioco) e i tentativi di accesso riscontrati nel corso del 2008 sono stati circa 416 milioni, con un incremento di oltre il 73% rispetto al 2007.

Sistema tributario ed amministrativo AAMS

Attraverso la definizione di soluzioni in ambito tributario ed amministrativo di competenza di AAMS è effettuato il controllo della regolarità degli adempimenti di tutti gli operatori nei confronti dell'erario. Data la rilevanza delle entrate assicurate dai giochi al bilancio dello Stato, sono state realizzate applicazioni per la gestione dell'iter amministrativo e tributario di AAMS, con particolare riferimento all'automazione dei seguenti processi:

- sanzioni, ingiunzioni di pagamento e ricorsi nell'ambito amministrativo;
- liquidazione e riscossione (F24 e ruoli) per ciò che concerne l'Imposta sugli Intrattenimenti (ISI) e il Prelievo Erariale Unico (PREU) sugli apparecchi da intrattenimento;
- applicazione di gestione dei provvedimenti (sgravi, sospensioni, etc.) e di monitoraggio degli esiti della riscossione per entrambi i sistemi.

Contabilità e controllo di gestione

AAMS ha avviato nel 2008 una prima fase di attuazione del progetto di controllo di gestione in un'ottica semplificata, riguardante quindi la sola imputazione dei costi ai corrispondenti macroprocessi/attività svolti da AAMS stessa.

Sono state quindi verificate, presso i vari uffici centrali, le modalità di gestione e di imputazione delle spese mediante l'utilizzo del pacchetto di gestione della contabilità SIGMA AAMS. Questo primo modello di controllo di gestione ha consentito ad AAMS di avere conoscenza, secondo un'ottica economica e non solo finanziaria, della natura e della destinazione della spesa.

Sito Internet

Sono state condotte attività finalizzate al completo *restyling* del sito Internet di AAMS sia dal punto di vista grafico sia per le modalità di navigazione all'interno del sito ai fini della immediata e intuitiva fruizione dei diversi servizi.

L'evoluzione del sito istituzionale, con ulteriori funzionalità e nuove sezioni dedicate a contrastare l'illegalità e a sviluppare il gioco sicuro, consentirà una interazione più semplice e rapida sia verso gli operatori del settore sia verso i cittadini.

Soluzioni per le accise e per i tabacchi

Oltre alle consolidate attività di supporto per il controllo dei depositi fiscali, il monitoraggio delle entrate e dei flussi di vendita, la gestione dei procedimenti inerenti la lotta al contrabbando, il governo delle concessioni alle rivendite, nel 2008 è stato predisposto un servizio per il monitoraggio delle movimentazioni di prodotti in sospensione d'imposta accompagnate dal DAA (Documento Amministrativo di Accompagnamento) che prevede la trasmissione telematica delle relative bollette di carico e scarico da parte dei depositari autorizzati. È stato inoltre condotto il progetto di *"Implementazione di una rete integrata per la gestione amministrativa dei punti di vendita generi monopolio"* che precede un'interazione tra le reti di AAMS e FIT.

Supporto strategico ad AAMS e comunicazione istituzionale

La SOGEI ha supportato AAMS per la definizione delle proprie linee strategiche attraverso la predisposizione di studi tematici, ricerche di mercato, analisi statistiche, monitoraggio dello scenario internazionale sul mondo dei giochi, implementazione dei sistemi di *"Data Warehouse"* e *"Business Intelligence"* nell'area giochi, tributi e tabacchi. La SOGEI ha dato ausilio anche per le attività di analisi di nuove aree e di integrazione dei nuovi giochi del portafoglio di AAMS.

Attività di ricerca, sviluppo e servizi

Nell'ambito delle attività per la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze sono stati attivati nuovi servizi Internet finalizzati al monitoraggio della qualità della formazione erogata e alla dematerializzazione dei documenti. Sono stati inoltre predisposti strumenti per la semplificazione dei processi interni della Scuola, con particolare riferimento al controllo dell'approvvigionamento di beni e servizi e al potenziamento dei sistemi gestionali, relativamente a contabilità e controllo di gestione.

È stato dato l'avvio alle attività necessarie per la migrazione del Servizio di documentazione economica e tributaria, gestito dal Centro Ricerche della Scuola, oltre ad una nuova piattaforma tecnologica. In particolare è stata realizzata una prima versione del servizio e sono state individuate le funzionalità che dovrà soddisfare.

Guardia di Finanza

Nell'ambito del potenziamento del Sistema informativo della Guardia di Finanza e della sua integrazione con quello dell'AF, le principali linee di intervento del 2008 hanno riguardato lo sviluppo, la manutenzione evolutiva e la personalizzazione di applicazioni connesse alle fasi di controllo e verifica dei contribuenti.

In particolare, sono state sviluppate le seguenti nuove applicazioni:

- SCICO: per ricevere le richieste di dati relativi ad elenchi di codici fiscali forniti dallo SCICO e fornire le informazioni nel formato richiesto dal progetto MOLECOLA;
- C.E.T.E. REMO: per misurare l'attività che i reparti hanno effettuato nell'ambito del C.E.T.E. distinguendo i vari settori della raccolta dati (auto, natanti, immobili) e la quantità rilevata per ciascuno. L'applicazione è fruibile in ambiente *web*;
- SATURNO: per consentire agli utenti della Guardia di Finanza di acquisire le informazioni reddituali relative a soggetti titolari di attività di agriturismo. L'applicazione è fruibile in ambiente *web*;
- E-CONTENT: per ricercare casi di evasione fiscale derivante dal sommerso nel settore delle aziende che utilizzano numeri per servizi con tariffe specifiche. L'applicazione è sviluppata in tecnologia *web*.

Inoltre, sono stati ulteriormente implementati:

- il sito dell'Anagrafe Tributaria per la Guardia di Finanza innovato per rendere più semplice e spontaneo l'utilizzo delle applicazioni;
- PANDORA: per la ricerca dell'evasione fiscale e/o contributiva derivante da sommerso d'azienda e/o da lavoro nel settore del recupero del patrimonio edilizio;
- CASSANDRA: per consentire agli utenti della Guardia di Finanza di interrogare, in base ad alcuni parametri di ricerca, le informazioni relative a soggetti che hanno acquistato un immobile dalla società S.C.I.P. e lo hanno venduto prima della scadenza indicata nei vincoli contrattuali (cinque anni);
- RETI: per ottenere elenchi di contribuenti, titolari di partita IVA, rispondenti a criteri scelti;
- PROSERPINA: per consentire di analizzare l'utilizzo illecito di carburanti per uso agricolo, in tecnologia *web*;
- CETE auto, natanti e immobili: per consentire di acquisire dati per le tre tipologie di controllo (privato, locazione e noleggio);
- CRS base ed evoluto: per il calcolo del reddito presunto di soggetti singoli, di nuclei familiari e/o di gruppi di soggetti;
- PERSEO: per consentire agli utenti della Guardia di Finanza di acquisire le informazioni reddituali relative a soggetti proprietari di autovetture di grossa cilindrata e di fabbricati di lusso. L'applicazione è fruibile in ambiente *web*;
- URANO: per consentire di visualizzare, in base al reparto di competenza, i dati anagrafici di alcuni soggetti che hanno effettuato operazioni di acquisti "intra" e per i quali lo stesso anno non risultano dichiarazioni.

- TRUCK: per consentire agli utenti della Guardia di Finanza di ottenere informazioni relativamente a soggetti che svolgono attività di autotrasportatori;
- CO.VER.: per monitorare tutte le verifiche e i controlli effettuati dai reparti della Guardia di Finanza per i quali sia stato acquisito a sistema un Modello Unificato di Verifica con la procedura "Verbali di verifica e controllo", disponibile sul collegamento AT, applicazione in ambiente *web*.

In accordo con l'Agenzia delle Entrate, sono stati personalizzati alcuni prodotti, sviluppati per l'Agenzia stessa e finalizzati ai controlli dei contribuenti, tra i quali: l'applicazione di supporto alle indagini finanziarie.

Equitalia

Le principali linee di intervento hanno riguardato il supporto agli obiettivi strategici definiti da Equitalia S.p.A. nell'ambito del proprio piano industriale.

In particolare è stato completato il progetto di migrazione presso SOGEL degli 8 CED a supporto degli Agenti della Riscossione. Per ogni migrazione è stato necessario condividere una specifica strategia con gli agenti interessati attraverso incontri diretti.

Sono stati inoltre avviati e/o completati i seguenti progetti:

- Laboratorio dati: è stato realizzato il *reverse engineering* delle banche dati degli attuali sistemi della riscossione, con l'obiettivo di ricostruire, almeno per le due soluzioni in esercizio prevalenti, lo schema logico partendo dagli archivi fisici. Sono stati realizzati strumenti in grado di valutare la qualità delle banche dati esistenti; tali strumenti sono stati utilizzati in occasione della migrazione dei sistemi attuali dal service esterno che li ospitava in Anagrafe Tributaria;

- Nuovo sistema riscossione: è stata completata l'analisi dei processi principali della riscossione, sia con riferimento alla situazione attuale sia alla loro rivisitazione nell'ambito del sistema unico della riscossione, la cui realizzazione è prevista nel biennio 2009-2010. Sfruttando l'analisi dei processi, sono stati individuati nuovi servizi da implementare, che, partendo dall'analisi del singolo contribuente, consentano l'individuazione di profili di rischio e la pianificazione operativa delle attività di riscossione, in funzione delle strategie fissate da Equitalia e degli obiettivi da raggiungere. È stata disegnata l'infrastruttura che nel nuovo sistema conterrà l'anagrafica dei soggetti e i collegamenti alle varie posizioni (cartelle da pagare, sgravi, rimborsi, etc.); tale sistema ha l'obiettivo di consentire lo sviluppo di servizi da erogare anche a soggetti esterni, incentrati sul contribuente;
- Inforiscossione: è stato realizzato un *"Data Warehouse"* integrato, che contiene le informazioni relative al carico, ai provvedimenti, alle riscossioni e alle procedure coattive e viene alimentato dai sistemi degli Agenti e di Equitalia servizi. La Direzione di Equitalia dispone, per la prima volta, di uno strumento di analisi e *reporting* che a livello nazionale permette di controllare l'andamento della riscossione e di elaborare modelli previsionali. L'aggiornamento avviene con cadenza quindicinale per le informazioni relative alle riscossioni e mensile per tutti gli altri dati.

Progetto sanità

Nell'ambito del processo di monitoraggio della spesa sanitaria, previsto dall'art. 50 della Legge n. 326 del 24 novembre 2003, e successive modificazioni, si può considerare conclusa la fase di produzione e distribuzione massiva della Tessera Sanitaria.

Nel corso del 2008 sono state svolte le seguenti attività:

- è stata completata la raccolta telematica delle ricette farmaceutiche e specialistica per tutte le Regioni (a fine 2008 circa 60 milioni di ricette al mese);
- è iniziata la realizzazione del sistema per il collegamento in rete dei medici di medicina generale e dei pediatri;
- è stata avviata la sperimentazione della ricetta virtuale all'interno di strutture ospedaliere, propedeutica all'introduzione della ricetta elettronica;
- sono stati potenziati i sistemi di analisi dei dati con l'introduzione di specifiche analisi volte alla misurazione dell'appropriatezza prescrittiva;
- sono stati potenziati e migliorati i processi di gestione delle banche dati di riferimento (strutture accreditate, soggetti prescrittori, prontuari e tariffari, STP, soggetti esenti, assegnazione dei ricettari ai soggetti prescrittori), anche attraverso la realizzazione di soluzioni di tipo cooperativo mirate all'integrazione del Sistema Centrale di Monitoraggio della Spesa Sanitaria con quelli regionali;
- sono stati ottimizzati i processi di accoglienza telematica dei dati delle ricette pervenute al sistema di monitoraggio da parte delle strutture di erogazione dei servizi sanitari.

Tali attività e le iniziative mirate alla formazione e al colloquio con gli attori istituzionali sul territorio nazionale, hanno contribuito al generale incremento di stabilità e di solidità del progetto, che si è così avvicinato alla fase di regime.

Soluzioni e servizi comuni

Servizio di assistenza centrale

Il servizio di assistenza agli utenti del Sistema informativo della fiscalità è offerto tramite canale telefonico e web e si propone i seguenti obiettivi:

- risolvere i problemi che l'utente può incontrare nell'interazione con il Sistema informativo;
- assicurare la funzionalità del Sistema informativo nel suo complesso, anche a seguito di implementazioni, modifiche e adeguamenti determinati dal continuo mutare delle esigenze degli utenti;
- elevare il livello di conoscenza da parte dell'utente in modo corrispondente all'evoluzione tecnologica e alle variazioni/innovazioni normative del Sistema informativo.

Il servizio di assistenza è anche lo strumento per recepire, direttamente dall'utente finale, eventuali limiti e inadeguatezze degli ambienti predisposti e delle relative funzioni, al fine di individuare e attuare interventi migliorativi ed evolutivi.

In particolare, si evidenzia che nei primi mesi del 2008 è stata resa operativa una nuova piattaforma tecnologica a supporto dell'erogazione dei servizi di assistenza completamente basata su tecnologia VoIP.

I volumi del servizio per l'anno 2008 sono stati pari a circa 800.000 richieste di assistenza delle quali circa l'85% risolte al primo livello e il restante 15% al secondo livello di assistenza.

Soluzioni Gestionali

Nell'ambito del sistema di gestione del personale, nel corso del 2008 si è provveduto alla implementazione del sistema per il pagamento delle competenze accessorie, integrato con gli altri sistemi esistenti (HR, Presenze/Assenze). Il progetto ha interessato contemporaneamente le Agenzie delle Entrate, delle Dogane e del Territorio, consentendo di contenere tempi e costi di realizzazione e ha portato alla sostituzione del prodotto di mercato utilizzato da Entrate e Territorio, non risultante più adeguato alle loro esigenze.

Particolare rilievo ha assunto nel 2008 il supporto fornito a tutte le strutture (Agenzie Fiscali e DF) per consentire loro di rispettare i dettami del D.Lgs. n. 112/2008, mediante la realizzazione di funzionalità per la produzione di prospetti di monitoraggio sull'assenteismo da inviare al Dipartimento della Funzione Pubblica.

Inoltre, a fronte del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 5 ottobre 2007, si è provveduto all'automazione, per tutte le Agenzie, della produzione e trasmissione telematica dei modelli F24 EP per il versamento delle addizionali comunale e regionale all'IRPEF e dell'IRAP direttamente agli enti di riferimento.

Per l'Agenzia delle Entrate, nel corso del 2008, si è provveduto alla realizzazione delle procedure per dare piena attuazione al decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale del 30 ottobre 2007 per la comunicazione ai Centri dell'impiego degli atti concernenti l'instaurazione, la trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro.

Sono stati inoltre realizzati gli interventi necessari per l'applicazione dell'art. 48 bis del DPR n. 602 del settembre 1973, al fine di verificare preventivamente che i beneficiari di pagamenti di importo superiore a 10.000 euro non siano inadempienti all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento di ammontare complessivo pari almeno al suddetto limite di Legge.

Soluzioni di *Business Intelligence*

In tale ambito si evidenzia, oltre a quanto già descritto all'interno delle singole aree di attività, l'avvio di un progetto evolutivo di tutto l'ambiente di BI dell'Agenzia delle Entrate che, per il 2008, prevedeva il completamento della fase di impianto e per l'anno successivo la messa a regime. In estrema sintesi si è delineato un sistema che prevede, in maniera uniforme, la creazione di cruscotti e l'adozione di strumenti di monitoraggio e analisi specifici per singola area strategica. Ulteriore elemento qualificante della proposta progettuale è relativo alla creazione di un unico punto di accesso all'insieme degli strumenti di BI per l'intera Agenzia; tale approccio si è reso perseguibile grazie anche alla contestuale adozione di una nuova piattaforma di BI.

Protocollo informatico e gestione documentale

Nel corso dell'anno è stato predisposto e avviato il piano pluriennale di estensione del servizio di protocollazione e gestione documentale. Nel periodo 2008-2011 è prevista l'attuazione di tutte le iniziative propedeutiche all'attivazione di ciascuna entità organizzativa.

In particolare, oltre agli aspetti tecnologici e funzionali, è stata posta attenzione alla gestione del cambiamento attraverso l'analisi dell'impatto sull'organizzazione derivante dall'utilizzo del nuovo sistema informatico mediante la predisposizione di strumenti di facilitazione alla comunicazione e alla gestione della conoscenza, quali: assistenza diretta; *knowledge base*; formazione *e-learning* e/o tradizionale; sessioni in aula virtuale.

A partire dal secondo semestre 2008 sono state attivate 87 Aree Organizzative Omogenee che hanno riguardato cinque Strutture dell'Amministrazione finanziaria la cui distribuzione è riportata nel grafico seguente:

Nei primi sei mesi di esercizio del Sistema, sono stati progressivamente abilitati 5.836 utenti e sono stati gestiti circa 240.000 documenti ed assegnati oltre 430.000 numeri di protocollo. In relazione ai volumi che si stima saranno gestiti a regime dal sistema di protocollazione e gestione documentale, le attività registrate nel secondo semestre 2008 rappresentano circa il 10% dei volumi globali sia in termini di utenze sia di documenti e protocolli trattati.

Disaster Recovery

A seguito della *"Business Impact Analysis"*, condotta in collaborazione con le Agenzie, nel 2008 sono stati attuati i piani di avvio specifici per ciascuna delle agenzie coinvolte.

Il servizio di *"Disaster Recovery Base"* ha garantito il salvataggio in asincrono di circa 25 Tb di dati, ripartiti come segue:

- Agenzia delle Entrate: circa 15 Tb;
- Agenzia del Territorio: circa 7 Tb;
- Agenzia delle Dogane: circa 2 Tb;
- Dipartimento delle Finanze: circa 0,5 Tb;
- Agenzia del Demanio: circa 0,5 Tb.

Il servizio di *"Disaster Recovery Esteso"* è stato garantito per l'Agenzia delle Entrate a partire da maggio 2008.

Servizi di Conduzione

Nell'ambito dei prodotti servizi specifici di conduzione comuni a tutte le Strutture organizzative dell'AF, si rileva un incremento di volumi relativo sia ai sistemi *mainframe* sia ai sistemi *open*. In particolare, per i sistemi *mainframe* sono stati erogati complessivamente circa 58 milioni di MIC, con un incremento pari al 10% rispetto all'esercizio 2007; per i sistemi *open* sono stati resi disponibili complessivamente circa 17 milioni di SPEC equivalenti, con un incremento pari al 35% rispetto all'esercizio 2007.

Mercato Internazionale

È proseguito l'impegno nello sviluppo delle attività internazionali, secondo la strategia già definita e portata avanti negli anni precedenti e così articolata:

- partecipazione ai programmi di ricerca e sviluppo co-finanziati dalla Commissione Europea;
- proposizione delle *best practices* realizzate nel dominio della fiscalità nei paesi del Mediterraneo e del Sud Est Europa, attraverso iniziative bilaterali ovvero partecipando a gare internazionali;
- avvio e mantenimento dei contatti con le Banche Multilaterali e le Agenzie internazionali di finanziamento dei programmi di *e-government* per l'accreditamento della SOGEI quale "fornitore" di tali organismi.

Con riferimento ai programmi di ricerca e sviluppo co-finanziati dalla Commissione Europea, la SOGEI ha partecipato alla realizzazione di importanti progetti nell'ambito del VI Programma Quadro di Ricerca & Sviluppo, tra i quali:

- i progetti MARUSE e MONITOR che, nell'ambito del Programma Galileo, prevedono lo sviluppo di applicazioni di posizionamento di precisione - rispettivamente nel settore marittimo e del monitoraggio strutturale - con particolare riguardo alle soluzioni di interesse per le dogane europee e per il catasto;
- il progetto ESTRELLA, conclusosi nel corso del 2008, che, inserito nell'area del "Juridical Knowledge Management" applicato al settore delle normative fiscali europee, ha visto la SOGEI collaborare con il DF, il CNIPA ed altre pubbliche amministrazioni europee per la realizzazione di una piattaforma tecnologica per la semplificazione dell'accesso alle normative europee da parte dei cittadini e delle amministrazioni stesse.

Con riferimento alla proposizione di *best practices* su altri mercati, la SOGEI ha partecipato a numerose gare internazionali tra cui:

- il progetto "e-accessibilité", promosso dal Ministero della tecnologia e delle telecomunicazioni della Tunisia;
- il progetto per l'introduzione dell'Archivio Anagrafico dei contribuenti, promosso dal governo della Tanzania;
- il progetto per la gestione del Territorio, promosso dal governo della Bosnia;
- il progetto "Consulting Services for Tax Collection and Building Capacity for Strategic Reform", promosso dal governo del Tajikistan;
- il progetto TAXUD, promosso dalla Commissione Europea e rivolto ad alcuni Stati di prosimo e recente ingresso nella Comunità Europea;
- il progetto "Procurement of Customs Declaration Processing System - CDPS", promosso dall'amministrazione doganale della Macedonia.

La SOGEI, insieme all'Agenzia delle Dogane e altri *partners* italiani e macedoni, si è aggiudicata la gara relativa al citato progetto "CDPS" in Macedonia, avendo proposto la migliore soluzione da un punto di vista tecnico-economico.

Con riferimento all'accreditamento della SOGEI presso gli organismi internazionali interessati ai programmi di *e-government*, si evidenzia:

- l'accreditamento come "*mandated body*" presso la Comunità europea che consente la partecipazione ai così detti "*gemellaggi amministrativi*", "*twinnings*" finanziati dalla Comunità stessa, finalizzati al trasferimento di know how tecnico e tecnologico a Paesi entranti o appena entrati nella Comunità;
- l'accreditamento presso primarie Banche Multilaterali e Agenzie di Sviluppo e Organizzazioni Internazionali che promuovono e/o finanziano iniziative di cooperazione internazionale nei paesi in via di sviluppo; in particolare, sono stati avviati i contatti con la *World Bank*, la *Interamerican Development Bank*, la *Central American Bank for Economic Integration*, il *Centro Intra-americano de Administraciones Tributarias*, e l'*IntraEuropean Organisation of Tax Administrations*, allo scopo di stabilire rapporti stabili e continui e proporsi per supportare tali organismi nella definizione della componente tecnica dei piani di intervento previsti per i paesi di interesse.

Progetti Italia

Le principali iniziative sul mercato nazionale hanno riguardato sostanzialmente gli ambiti seguenti.

Fiscalità Locale

Sono proseguite le attività conseguenti alla sottoscrizione dei Protocolli d'intesa con i comuni di Terni e Orvieto.

In tale contesto, nell'ambito del programma ELISA, finanziato dal DAR - Dipartimento Affari Regionali della Presidenza del Consiglio, si è contribuito alla stesura del progetto ELI_FIS "*Gestione digitale integrata dei servizi locali in materia fiscale e catastale mediante modelli di cooperazione applicativa*".

È stato inoltre stipulato un ulteriore protocollo d'intesa con il comune di Cagliari e con l'Agenzia della Regione Autonoma della Sardegna per le Entrate (ARASE), incentrato sul supporto cartografico di GEPOI®, quale *driver* di accesso "*territoriale*" alle informazioni di interesse per il Comune.

Dipartimento del Tesoro

Sono proseguite le attività relative al progetto "*PC ai CoCoCo*", volto alla concessione di agevolazioni nell'acquisto di un PC ad alcune categorie professionali, a sostegno del processo di modernizzazione del Paese.

AcI Informatica

È proseguita la predisposizione, presso SOGEI, di un sistema di business continuity dell'ambiente operativo di ACI Informatica. In particolare nel 2008 è stata avviata l'attività di replica dei dati ACI presso il sito SOGEI.

INPDAP

È stato presentato un progetto di riutilizzo all'interno della struttura organizzativa dell'Istituto di Previdenza, delle soluzioni di audit interno adottate per l'Agenzia delle Entrate.

Evoluzione dell'infrastruttura tecnologica

Evoluzione delle soluzioni gestionali per il Ced

L'infrastruttura tecnologica SOGEL di supporto ai servizi ed alle soluzioni per il Cliente, in questi anni si è evoluta con l'obiettivo di rispondere sia alle esigenze dei propri Clienti, sia mantenendo una linea di coerenza tecnologica nella propria evoluzione.

Nel corso del 2008 si sono ripresi alcuni temi di razionalizzazione e consolidamento, introdotti a partire già dal 2005 sulla spinta del ruolo pubblico assunto dalla SOGEL, al fine di riposizionare le scelte effettuate alla luce delle nuove tecnologie che, nel frattempo, si sono consolidate nel mondo ICT.

Per questo sono state svolte attività mirate ad un'analisi sullo stato del Sistema Informativo e sugli interventi necessari per colmare i gap infrastrutturali emersi.

Sicurezza, strutturazione dei processi di conduzione secondo le *Best Practices* ITIL, razionalizzazione di alcuni strumenti di gestione e controllo dell'infrastruttura, estensione delle tecnologie di virtualizzazione, rappresentano le priorità d'intervento individuate, su cui sono state avviate iniziative specifiche.

Gli interventi di evoluzione in questo senso non potranno che essere basati su un piano pluriennale. Nel corso del 2008, sono state avviate le prime linee di attività:

- razionalizzazione dell'infrastruttura. A tale scopo sono state bandite gare per il rinnovamento di alcune infrastrutture di consolidamento in ambito *open* (Basi dati, *Application server Java*, *Storage Area Network*, ambienti di virtualizzazione). Il fine è ottenere:
 - riduzione della numerosità delle tecnologie, del *versioning* e delle piattaforme usate presso il CED e ottimizzazione dei processi gestionali, delle necessità di formazione e di conoscenze del personale, con evidente incremento dell'efficienza nella gestione dei servizi e nella produttività individuale;
 - aggiornamento degli ambienti operativi delle applicazioni allo stato dell'arte, con conseguente aggiornamento degli strumenti di integrazione e controllo degli ambienti e miglioramento del livello di servizio e reattività a problematiche e malfunzionamenti, anche grazie all'utilizzo di piattaforme più aggiornate, stabili e meglio supportate dai produttori;
- omogeneizzazione ed evoluzione degli ambienti di controllo sull'infrastruttura. A tale scopo è stata avviata un'iniziativa pluriennale, denominata "*Service Control Room*". Gli output raggiunti nel corso del 2008 hanno riguardato, l'individuazione dei gap tecnologici presenti ed il disegno della soluzione BSM (*Business Service Management*) che dovrà rappresentare il livello di aggregazione più alto delle informazioni di controllo su infrastruttura e servizi. L'obiettivo, che sarà sviluppato nel corso del 2009, è quello di migliorare i tempi di reazione agli eventi critici e ai malfunzionamenti;
- prevenzione dei malfunzionamenti e gestione del degrado delle prestazioni prima del raggiungimento della percezione da parte dell'utente;
- realizzazione di una soluzione di monitoraggio orientata più al servizio che al controllo delle singole componenti che compongono l'infrastruttura;
- incremento dell'utilizzo di tecnologie di virtualizzazione che permettano:
 - il miglioramento del *time-to-market* nell'implementazione delle soluzioni;
 - la riduzione della dipendenza da *vendor* specifici in ambito SAN (*Storage Area Network*) e di sistema.

Dal punto di vista organizzativo, le evidenze in termini di evoluzione gestionale per il Sistema informativo hanno riguardato principalmente, l'analisi e l'*assessment* dei processi di conduzione ed evoluzione del Sistema Informativo secondo le *best practices* ITIL. Questa attività ha posto le basi per l'introduzione di una migliore strutturazione dei processi gestionali secondo modelli definiti e riconosciuti per l'ambito ICT. A tale proposito sono stati avviati programmi di certificazione ITIL di personale in carico alle strutture tecniche ed organizzative.

Dal punto di vista della sicurezza, che rappresenta uno degli aspetti più critici del Sistema Informativo per le dimensioni delle banche dati, per il valore intrinseco e la riservatezza dei dati trattati, nonché per l'importanza dei servizi forniti ai contribuenti, le analisi effettuate nel corso del 2008 hanno evidenziato come l'evoluzione tecnologica in questo ambito non possa prescindere dal completamento dei seguenti processi:

- perfezionamento e consolidamento del sistema unico per la gestione dell'*identity* e *access management*;
- controllo della qualità e della sicurezza del *software*;
- centralizzazione e analisi dei *log* (*Security Operation Center*).

Evoluzione del Sistema Informativo Aziendale (SIA)

Il Sistema Informativo Aziendale è divenuto negli anni un sistema complesso, costituito da diversi servizi fruibili da tutto il personale (in un'ottica di portale) attraverso la Intranet aziendale.

L'evoluzione tecnologica avviata nel corso del 2008 ha come obiettivo quello di rendere il Sistema Informativo Aziendale sempre più uno strumento di comunicazione interna e di supporto sia alle strutture aziendali che ai singoli lavoratori nello svolgimento delle proprie attività e nell'espletamento dei propri adempimenti.

La migrazione della Intranet su una nuova piattaforma consente infatti di disporre di uno strumento che si caratterizza come un sistema integrato di condivisione di informazioni e collaborazione che:

- garantisce l'integrazione/colloquio con le piattaforme già esistenti (*Active Directory*, Posta elettronica *Exchange*, *ERP Oracle Application*, etc.);
- profila gli utenti anche sui ruoli "ritagliati" sulle funzioni aziendali;
- presenta una particolare fluidità e continuità nella navigazione e nell'utilizzo della Intranet;
- propone nuovi strumenti di collaborazione utili alla comunicazione tra *team* (siti di progetto, *wiki*, *blog* e *forum*);
- ottimizza i processi di sottomissione, approvazione e pubblicazione;
- garantisce una ricerca avanzata su contenuti e persone.

In prospettiva, la Intranet dovrà evolversi da semplice strumento operativo ed informativo a sistema di *knowledge management*, prevedendo anche l'introduzione di strumenti di *Enterprise 2.0*, che creino spazi di relazione e di collaborazione tra le persone e tra le diverse Unità Organizzative aziendali.

Oltre alla piattaforma tecnologica, numerosi sono stati nel 2008 gli interventi di evoluzione ed ottimizzazione dei servizi resi disponibili. Tra questi, in particolare, quelli relativi alle procedure di:

- *Gestione del personale*: passaggio a una versione *web* per la gestione amministrativa e contabile del personale, che permette di migliorare il governo, la sicurezza, nonché la fruibilità delle informazioni da parte degli uffici aziendali preposti, riunendo in un unico applicativo la gestione di applicazioni come i modelli fiscali e le denunce previdenziali;
- *Gestione contabile*: ottimizzazione dei processi di ricezione e consuntivazione di beni e prestazioni professionali, del processo di contabilizzazione delle fatture passive e controllo automatico delle stesse con le ricezioni e gli ordini di acquisto, del processo di generazione dei cespiti;
- *Supporto alla produzione*: realizzazione della nuova procedura di pianificazione tecnica, che oltre a riportare tutte le funzionalità dell'applicativo a oggi in uso, permetterà una navigabilità più efficace, garantendo prestazioni più performanti e una migliore usabilità.

Principali attività di ricerca e sviluppo

Le iniziative di ricerca e sviluppo realizzate nel corso del 2008 hanno avuto la finalità di incrementare il portafoglio di conoscenza e di soluzioni tecnologiche da introdurre nel Sistema informativo della fiscalità, con lo scopo di migliorare la qualità del servizio e l'ottimizzazione dei processi. Nel 2008 la scelta delle iniziative è stata indirizzata a:

- progettare nuovi servizi al cittadino e nuove modalità di fruizione degli stessi;
- creare i presupposti per un'efficace cooperazione applicativa tra i sistemi dei differenti comparti del MEF e con i sistemi informativi di altri soggetti pubblici;
- introdurre nuovi meccanismi di sicurezza con l'intento di consentire lo svolgimento in via telematica di adempimenti critici.

Progetti per nuovi servizi all'utente

È stata sviluppata per l'Agenzia delle Entrate l'applicazione An.Co.Re (Analisi dei Collegamenti e delle Relazioni) in cui si sfrutta la tecnologia RIA (*Rich Internet Application*) che permette la navigazione dei dati dell'Anagrafe Tributaria e delle Camere di Commercio attraverso una rappresentazione grafica degli stessi estremamente evoluta, garantendo la completezza dell'indagine fiscale, patrimoniale e societaria attraverso l'integrazione dei dati, riferiti a società di capitali.

Nel 2008 è stata anche realizzata una sperimentazione, nel campo delle tecnologie *mobile*, realizzando dei prototipi che consentono di accedere via telefono cellulare alle seguenti applicazioni:

- Consultazione rendite Catasto Fabbricati (Agenzia del Territorio);
- Ricerca Farmacie (Monitoraggio della spesa sanitaria);
- Bollo Auto (Agenzia delle Entrate);
- Verifica Biglietto (AAMS).

Infrastruttura per la cooperazione applicativa

È stata progettata un'infrastruttura a supporto della cooperazione applicativa che consente di realizzare architetture orientate ai servizi SOA. Questa si basa su tecnologie di *Enterprise Service Bus* (ESB) e dispone di un motore per l'esecuzione di flussi realizzati in linguaggio