

BPEL (*Business Process Execution Language*). L'infrastruttura comprende anche l'utilizzo di apparati specializzati nella gestione di standard di sicurezza quali la *Web Services Security* (WSS) e il *Security Assertion Markup Language* (SAML) per il supporto di sistemi di Identità Federata, in linea con le direttive CNIPA consentendo anche di ottemperare alle indicazioni del Garante per la *privacy*.

L'infrastruttura, messa in opera per alcuni progetti in fase di avvio, quale ad esempio il progetto "*Medici in rete*", è in grado di supportare i protocolli ed i formati previsti dai principali standard in materia di *web services* promulgati dal W3C e dall'Oasis, consorzi principali responsabili della definizione delle architetture e della standardizzazione di tali tecnologie *software*.

È stata garantita la piena integrazione dell'infrastruttura con il sistema che gestisce l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti del Sistema Informativo della fiscalità denominato CAU (Controllo Accessi Unificato).

#### Qualità dei dati

Sono stati certificati in azienda gli EDAT (Esperti dei dati) che hanno il compito di promuovere la nuova metodologia utile per il futuro ridisegno delle basi dati. Lo *standard* internazionale sulla qualità dei dati, messo a punto grazie alla collaborazione ed al coordinamento di professionisti SOGEI, è stato approvato all'unanimità nel 2008 in ambito ISO da 26 Paesi, assumendo la sigla ISO/IEC 25012. Lo *standard* è il frutto di attività di ricerca, approfondite comparazioni e *benchmark* di prassi accademiche, industriali e della pubblica amministrazione sulla qualità dei dati ed è già in via di applicazione in azienda con un certo vantaggio competitivo.

#### Tecnologie *Location Based Services* (LBS)

Le attività di ricerca applicata che la SOGEI conduce nell'ambito del segmento tecnologico conosciuto come LBS hanno visto concretizzarsi, nel corso del 2008, diverse ricadute applicative che hanno indotto un salto di qualità nel *framework* GEOPOI® (*GEOfencing Points Of Interest*). È stata confermata la flessibilità di utilizzo del *framework* in numerose classi di applicazione presso le diverse Agenzie che, come riportato in altre parti del presente documento, lo hanno utilizzato per il veloce georiferimento delle informazioni in diverse applicazioni operanti su base territoriale nazionale. Il 2008 ha visto anche la messa a punto di nuovi *asset* ancillari che potenziano il *framework* relativamente al calcolo di percorsi stradali a servizio di future applicazioni di *tracking online* di vettori. La visualizzazione dei percorsi stradali è stata realizzata attraverso un MoU (*Memorandum of Understanding*) con l'Università di Roma Tre.

La ricerca applicata dedicata al progetto GALILEO ha curato poi l'aspetto dei servizi di misura satellitare di precisione basati su tecnologia GNSS (*Global Navigation Satellite System*). Il 2008 ha visto concretizzarsi l'approntamento di una rete GRDNET (Gnss R&D NET) che, nell'ambito del poligono di test realizzato in collaborazione con l'Agenzia del Territorio (operante nel centro-Italia), ha collegato in modalità *standard* tutte le diverse tipologie di stazioni satellitari permanenti (antenne), fornendo un servizio di misura in tempo reale di precisione subdecimetrica, erogato secondo formati *standard*. Il modello adottato per questa infrastruttura di rete satellitare GNSS supera gli analoghi basati su connessioni *point-to-point*, dove ciascuna misura GPS su campo viene condotta in modalità differenziale attraverso la connessione dello strumento GPS verso una singola antenna. Tutte le antenne del modello MRS/VRS (*Multi Reference Station/Virtual Reference Station*) partecipano al calcolo delle correzioni che vengono risolte per l'intera area di copertura, superando problemi di *accuracy*, di ripetibilità e di sostanziale risparmio di antenne (rispetto al *point-to-point* la solu-

zione MRS/VRS necessita, per analogia copertura territoriale, di meno della metà delle antenne). La sperimentazione SOGEI, integrando antenne delle diverse soluzioni di mercato ed avendo portato il sistema a colloquiare sulla base di formati *standard*, è anche la dimostrazione fattiva della possibilità di costruire una rete nazionale.

In questo campo l'Italia è la grande assente in Europa. Pur avendo, sul suolo nazionale, un migliaio di antenne operanti a livello istituzionale in diverse "sottoreti", ciascuna di natura proprietaria, non è in grado di esporre una rete nazionale capace di fornire servizi di misura satellitare di precisione e/o di *tracking on line* di vettori istituzionali.

Le attività di Ricerca e Sviluppo nel settore della costruzione di ricevitori GPS, denominati SDR (*Software Defined Radio*) - vale a dire con un più alto livello di componenti *software* - sono state condotte nell'ambito dell'iniziativa "MasterSpazio" (master di 2° Livello dell'Università di Tor Vergata), conseguendo i risultati pubblicati dalla prestigiosa rivista internazionale "Inside GNSS" nell'articolo: "SOGEI's GPS/Galileo Software Receiver and Institutional GNSS Applications in Italy". I ricevitori GPS ad elevato contenuto di *software* sono oggi uno tra i temi reputati "centrali" grazie alla estrema flessibilità e possibilità di integrazione di tale classe di ricevitori in soluzioni ibride capaci di lavorare con altri sensori (es. per posizionamento in ambienti chiusi - GPS *indoor*, integrazione con tecnologia RFID, contapassi, misure da celle Wi-Fi, etc.), ma soprattutto per la possibilità di adattarsi, con il solo basso costo dell'adeguamento del *software*, ai nuovi sistemi satellitari (es. futuro GPS Europeo Galileo).

## Qualità e ambiente

### Certificazione di qualità

La qualità in SOGEL costituisce ormai da anni un aspetto legato alla gestione globale del sistema, in funzione del miglioramento continuo delle prestazioni, finalizzato alla soddisfazione delle esigenze del Cliente.

Al fine di perseguire con successo la politica per la qualità, la SOGEL, dal 1995, cura l'attuazione e l'evoluzione continua del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta uno strumento di carattere organizzativo/gestionale che, integrato con le altre modalità gestionali dell'azienda, consente il monitoraggio/controllo dei processi che hanno un impatto diretto sulla qualità del prodotto/servizio, sulla definizione delle responsabilità e sulla predisposizione delle risorse appropriate, al fine di rafforzare l'immagine della SOGEL sul mercato, dimostrando la capacità di fornire soluzioni in grado di soddisfare le aspettative dei propri Clienti.

Il percorso virtuoso verso una qualità certificata, avviato dall'Azienda nel 1995, è stato confermato nel 2008 attraverso il rinnovo triennale della certificazione ISO 9001 e l'ampliamento dell'ambito di certificazione ai processi *"Governo dell'Iter Contrattuale"* e *"Gestione delle Inadempienze dei Fornitori"*.

Relativamente al processo di *"Governo dell'iter Contrattuale"*, la certificazione conseguita attesta la maturità raggiunta dall'Azienda nella *governance* della predisposizione dei contratti attivi e dei relativi Piani Tecnici di Automazione, nonché nella definizione delle modalità di gestione della predisposizione dei documenti contrattuali, del monitoraggio, della consuntivazione degli obiettivi e dell'emissione dei relativi documenti.

Particolare valenza assume, altresì, la certificazione della *"Gestione delle Inadempienze dei Fornitori"* considerato che tale processo si colloca a valle del processo di *"Acquisizione Lavori, Beni e Servizi"* che la SOGEL attua non solo per soddisfare i fabbisogni aziendali ma anche, e soprattutto, quelli dei Clienti istituzionali.

Sono state infine effettuate le previste rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, alimentando il sistema di ascolto introdotto nel 1998, che consente di monitorare con continuità i bisogni e le aspettative degli utenti del Sistema informativo della fiscalità, recepire le segnalazioni pervenute e promuovere le necessarie azioni di miglioramento.

### Certificazione di sicurezza

Il processo di attuazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) e del Sistema di Gestione della *Privacy* (SGP) è sottoposto a un continuo miglioramento e adattamento. Tale evoluzione tiene conto delle soluzioni tecnologiche innovative, di nuovi rischi, dei risultati delle attività di verifica e di monitoraggio, nonché degli aggiornamenti delle norme in materia.

Nell'ambito del SGSI, nel corso del 2008 è stata effettuata una revisione dell'attività di analisi e trattamento del rischio che ha coinvolto tutte le infrastrutture che erogano i servizi a supporto dei macroprocessi dell'Amministrazione finanziaria.

Sempre in ambito Sicurezza, importanti sono state le attività svolte per l'attuazione del piano di certificazione ISO 27001:2005 dei servizi più critici erogati dalla SOGEL. In particolare nel corso del 2008 sono state svolte attività per il:

- mantenimento della certificazione del *"Servizio Autonomo Interventi Settore Agricolo"* (S.A.I.S.A.). Si tratta del servizio informatico fornito dalla SOGEL all'Agenzia delle Dogane a supporto dell'erogazione, agli operatori economici, delle somme stanziare dall'UE a titolo di restituzione;
- mantenimento della certificazione del *"Servizio Telematico Entrate"*. Si tratta del servizio informatico fornito dalla SOGEL all'Agenzia delle Entrate per l'acquisizione telematica delle dichiarazioni, degli atti e dei documenti fiscali inoltrati dagli utenti e la consegna, agli stessi, delle ricevute che attestano l'avvenuta trasmissione;
- mantenimento della certificazione del *"Servizio Anagrafe dei Rapporti"*. Si tratta del servizio informatico erogato dalla SOGEL all'Agenzia delle Entrate ed inerente i rapporti finanziari che i singoli soggetti titolari intrattengono con gli intermediari finanziari;
- estensione della certificazione al *"Totalizzatore Concorsi Pronostici Sportivi"*. Si tratta del servizio informatico erogato dalla SOGEL all'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, relativamente ai giochi *"Totocalcio"*, *"Totogol"* e *"Il 9"*.

Va inoltre evidenziato che, a supporto del SGSI, è stata utilizzata una specifica applicazione denominata IBEA (Inventario dei Beni Aziendali) sviluppata dalla SOGEL. L'applicazione è stata resa disponibile nella intranet aziendale affinché possa essere usata anche da più utenti contemporaneamente per effettuare la gestione dell'inventario dei beni, l'*assessment* e il trattamento del rischio, nonché la produzione dei prospetti da inserire nella documentazione prevista dallo standard ISO/IEC 27001:2005.

Infine, per quanto riguarda l'attività di monitoraggio, la SOGEL è impegnata a estendere e migliorare tale attività secondo specifiche linee guida che hanno l'obiettivo di stabilire un quadro comune, per uno sviluppo graduale nel tempo, di un sistema che consenta la condivisione delle informazioni con i vari attori aziendali.

Il sistema di monitoraggio del SGSI ha come obiettivo quello di fornire, a chi ha responsabilità di gestione della sicurezza, una visione dello stato del SGSI tramite un cruscotto che evidenzia opportuni indicatori ritenuti chiave per la sicurezza delle informazioni. Il sistema di monitoraggio del SGSI viene utilizzato, fra l'altro, dalla Direzione aziendale per valutare l'efficacia del SGSI e per definire i piani di miglioramento; ciò in conformità a quanto previsto dallo standard ISO/IEC 27001:2005 che, nel processo di monitoraggio e revisione del SGSI, prevede la misurazione dell'efficacia dei controlli per verificare che i requisiti di sicurezza siano soddisfatti.

Sono, inoltre, in corso iniziative volte a:

- definire e normare attraverso la previsione di linee guida e procedure operative di dettaglio, l'esplicitazione dei requisiti di sicurezza in tutte le fasi del ciclo di produzione del software;
- attuare interventi finalizzati a ridurre i rischi connessi al trattamento dei documenti ritenuti riservati e confidenziali per l'azienda, al fine di evitarne la diffusione incontrollata. Gli interventi sono di natura organizzativa, applicativa e tecnologica.

Infine, in base a quanto esplicitato nel CQQ, sono state predisposte la relazione annuale sugli interventi evolutivi in materia di sicurezza, che tiene conto delle nuove esigenze connesse

all'evoluzione dei servizi e delle tecnologie, e quella sul monitoraggio delle politiche e misure di sicurezza adottate per la protezione di dati e informazioni, apparecchiature e sistemi di elaborazione, reti di comunicazione, sedi ed infrastrutture tecnologiche, contenente l'analisi dei rischi e gli interventi pianificati.

Per quanto riguarda la privacy, nel corso del 2008 è stata avviata la revisione del Sistema di Gestione della Privacy (SGP), al fine di renderlo il più possibile indipendente dalle strutture organizzative aziendali e agganciarlo alle macroattività dei Clienti. Inoltre è iniziato anche il processo di integrazione con il SGSI per quanto riguarda gli aspetti comuni di riservatezza e di analisi e trattamento del rischio.

Sempre sul tema privacy, si ricorda che la SOGEI per il trattamento dei dati personali, riveste un doppio ruolo:

- quello di Titolare, per i dati di propria competenza;
- quello di Responsabile esterno, per i dati di cui sono titolari i soggetti della fiscalità, dai quali ha ricevuto specifici incarichi.

In relazione a tali ruoli, nel corso del 2008, ai sensi del D.Lgs. 196/2203 e conformemente a quanto definito nel CSQ, è stato redatto l'annuale Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) dei dati personali di SOGEI Titolare, che tiene conto dell'evoluzione degli strumenti e dell'organizzazione della sicurezza, nonché delle nuove normative e direttive emanate.

Inoltre, in qualità di SOGEI Responsabile esterno al trattamento dei dati, è stato fornito il necessario supporto per la predisposizione degli annuali DPS di AAMS, dell'Agenzia del Demanio, dell'Agenzia delle Dogane, dell'Agenzia delle Entrate, del Dipartimento delle Finanze e dell'Agenzia del Territorio.

#### Tutela dell'ambiente

La SOGEI ha intrapreso molte iniziative volte a ridurre l'impatto ambientale dei beni e dei servizi utilizzati, sia per il proprio funzionamento sia per le attività destinate ai Clienti.

In particolare è stata avviata una politica di *"acquisti verdi"* (Green Public Procurement) destinata a introdurre in azienda prodotti a basso impatto ambientale e a stimolare la diffusione di nuove tecnologie ad alta efficienza energetica. A tal fine sono stati anche avviati una serie di interventi per l'ottimizzazione degli impianti e per il consolidamento delle infrastrutture, mirati ad accrescere il risparmio e l'efficienza energetica.

Verso i dipendenti sono state avviate campagne di sensibilizzazione al fine di stimolare comportamenti sostenibili e a *"basso impatto ambientale"*.

Continuano, inoltre, a operare le figure dell'*Energy Manager* e del *Mobility Manager*. Il primo ha il compito di monitorare i consumi energetici ed elaborare una strategia di intervento sugli impianti, con il fine di ridurre i costi, aumentare l'efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale. Il secondo, attraverso il coordinamento con i responsabili della mobilità del Comune, ha il compito di proporre soluzioni che permettano una riduzione dell'uso del mezzo privato con conseguente decongestionamento del traffico urbano.

## Comunicazione

Il consolidamento del *brand*, avvenuto nel 2008, è espressione, da un lato, della volontà di garantire e sostenere il ruolo di SOGEL come *partner* tecnologico dell'amministrazione finanziaria, dall'altro, di far identificare l'azienda come *best practice* su temi di attualità: sicurezza, *privacy*, integrazione e interoperabilità delle banche dati.

Per assicurare la continuità della *mission* e dei valori aziendali, tenendo fede alla *Corporate Identity*, si è mirato al mantenimento dell'immagine di SOGEL come azienda di riferimento nel Sistema informativo della fiscalità, diminuendo in quantità le attività di comunicazione e la partecipazione a manifestazioni esterne, per puntare piuttosto su quelle specifiche iniziative in grado di garantire all'azienda un maggiore prestigio: visite in SOGEL con delegazioni estere e alte rappresentanze istituzionali, partecipazione a "tavoli" parlamentari e governativi.

Sempre in quest'ottica, si sono consolidati i rapporti istituzionali già esistenti e si è dato un grande impulso allo sviluppo di nuovi rapporti con tutta la Pubblica Amministrazione. Sono stati inoltre formalizzati accordi e stipulati contratti con importanti realtà internazionali come ad esempio lo sviluppo del nuovo Sistema informativo doganale per la Repubblica di Macedonia in *partnership* con l'Agenzia delle dogane.

### La comunicazione aziendale interna ed esterna

Tra le iniziative di comunicazione interna va sottolineata la campagna di sensibilizzazione dei dipendenti per presentare l'azienda seguendo un'immagine coordinata. Da cui la realizzazione del manuale di applicazione del logo e la firma *e-mail standard*.

È stata mantenuta un'informativa attenta e costante attraverso SogeiOnline con oltre 117 notizie. Di rilievo è stata l'attività di impostazione del bilancio sociale, la collaborazione con l'Arpig, l'incontro con il CNR. Anche le conferenze per il *management* organizzate con il Sole24ore-Nova hanno garantito un aggiornamento sui temi della cultura dell'innovazione e dei mutamenti in atto nei mercati delle telecomunicazioni e dell'*Information Technology*. Non è mancato, inoltre, l'impegno dell'azienda verso un sempre maggiore coinvolgimento del personale dipendente, sia attraverso iniziative di sensibilizzazione al risparmio energetico (M'illumino di meno), sia con concorsi di stimolo alla creatività e all'innovazione (Semplice-mente), sia con eventi per le famiglie (*Family day*).

La comunicazione esterna vive degli elementi consueti con cui l'azienda dialoga da anni con i propri clienti di riferimento e consiste nel sito *Internet*, nei rapporti con la stampa, nelle numerose visite istituzionali ma anche nella partecipazione a convegni, eventi e manifestazioni fieristiche e nell'impegno in campo sociale e scientifico.

Durante l'anno, si è provveduto a fornire assistenza ai quesiti e segnalazioni pervenute alla casella email [info@sogei.it](mailto:info@sogei.it) e a garantire un costante aggiornamento dei contenuti del sito in linea, che rappresenta il principale strumento di comunicazione aziendale verso l'esterno. Allo stesso tempo, l'ufficio ha progettato e realizzato un prototipo di nuovo sito *Internet* SOGEL che, sanando le "criticità" dell'attuale, si presentasse più dinamico dal punto di vista comunicativo e più autorevole per la qualità dei suoi contenuti tecnici. Il prototipo, infatti, oltre a una maggiore attrattiva e una grafica in linea con la *Corporate Identity*, si caratterizza per la piena aderenza alla normativa sull'accessibilità e sull'usabilità (Legge 4/2004) e introduce modalità informative e interattive in grado di esplicitare la capacità di innovazione dell'azienda in campo ICT. In estrema sintesi, un sito web 2.0.

Con riferimento ai prodotti editoriali di supporto alle attività di comunicazione aziendale, anche a livello internazionale, sono state aggiornate le *brochure* - istituzionale e tematiche - e i logo di prodotto/servizio (GEOPOI®) e di specifiche comunità professionali (ETAC).

Riguardo alle attività multimediali - fotografiche e video - sono stati aggiornati il filmato e lo spot aziendale ed è stato arricchito il *database* immagini.

SOGEL è stata presente allo SMAU (una vetrina prestigiosa e di grande visibilità che ha dato risalto all'immagine tecnologica dell'azienda), all'assemblea annuale promossa dall'ANCI, al FORUMPA e, con un proprio stand, alla conferenza sull'*e-government* svoltasi al Cairo.

Per rafforzare il programma di pubblica utilità e responsabilità sociale di SOGEL, sono state sostenute molteplici attività di *charity* a favore di associazioni e fondazioni Onlus (UNICEF, AIL, *Emergency*, Medici senza frontiere), ospedali (Ospedale pediatrico Bambino Gesù, Ospedale Sant'Eugenio), comunità di recupero (Comunità di S.Egidio). L'azienda ha pertanto donato attrezzature tecnologiche a supporto delle attività cliniche e degli operatori sanitari per assicurare l'assistenza domiciliare ai malati terminali.

A fine anno, la struttura ha avviato un programma di divulgazione delle attività di ricerca e sviluppo, giovandosi del risultato ottenuto in campo internazionale con la pubblicazione dello standard ISO 25012 "*Data quality model*", a cui hanno collaborato professionisti SOGEL. A supporto delle attività di comunicazione dei Clienti istituzionali, l'ufficio ha fornito un importante sostegno all'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato (18 eventi-manifestazioni) e all'agenzia delle Dogane (evento San Matteo a Roma), fornendo servizi di allestimento e multimediali.

Ha inoltre ideato e curato la grafica di prodotti diversi: le lettere di accompagnamento della Tessera Sanitaria e del Codice Fiscale, il manifesto per l'iniziativa *Telethon* sostenuta dall'agenzia del Territorio, gli *stand* di Piazza di Siena per Aams, l'*Intraweb* Dogane.

Nel secondo semestre, la struttura ha infine garantito all'Agenzia del Territorio un significativo supporto creativo e grafico-editoriale per il volume "*Gli immobili in Italia. Dialoghi tra banche dati: conoscere per decidere*" e per il libro "*Cadastral Information System. A resource for the E.U. policies*" presentato in occasione del *workshop* internazionale sul Sistema informativo catastale.

## Organizzazione e risorse umane

### Organico

In termini di inserimento di nuovo personale, il 2008 ha registrato una sostanziale stabilità rispetto ai massivi inserimenti del biennio precedente.

Le assunzioni di personale esperto a tempo indeterminato hanno infatti per lo più riguardato la conferma di risorse già a vario titolo impegnate in SOGEL con contratti di inserimento o a tempo determinato, in continuità e a completamento dei processi di internalizzazione di attività in area giochi.

Le tabelle seguenti riportano la composizione della forza lavoro, rispettivamente finale e media dell'anno, con confronto fine e anno precedente e la composizione della forza lavoro per titolo di studio ed area professionale.

COMPOSIZIONE FINALE FORZA LAVORO (in unità)	31.12.2008	31.12.2007	Variazione
Dirigenti	58	58	-
Quadri e impiegati	1.726	1.694	32
Operai	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>1.784</b>	<b>1.752</b>	<b>32</b>

COMPOSIZIONE MEDIA FORZA LAVORO (in unità)	2008	2007	Variazione
Dirigenti	59	66	(7)
Quadri e impiegati	1.723	1.626	97
Operai	-	1	(1)
<b>TOTALE</b>	<b>1.782</b>	<b>1.693</b>	<b>89</b>

ASSUNZIONI (in unità)	31.12.2008
Personale esperto	48
Personale non esperto	5
<b>TOTALE</b>	<b>53</b>

COMPOSIZIONE PER TITOLO DI STUDIO (in unità)	31.12.2008	31.12.2007	Variazione
Laurea	1.004	1.000	4
Diploma	731	705	26
Altro	49	47	2
<b>TOTALE</b>	<b>1.784</b>	<b>1.752</b>	<b>32</b>

COMPOSIZIONE PER AREA PROFESSIONALE (in unità)	31.12.2008	31.12.2007	Variazione
Progettazione	909	877	32
Consulenza	589	595	(6)
Servizi	286	280	6
<b>TOTALE</b>	<b>1.784</b>	<b>1.752</b>	<b>32</b>

## Formazione

La SOGEL considera la formazione uno dei punti di forza della gestione delle risorse umane; in tale contesto nasce la "Scuola di formazione SOGEL", costituita dal "Comitato della formazione", dall'Unità Organizzativa "Formazione", da un sito dedicato sulla Intranet aziendale, con il relativo catalogo corsi, e dispone di aule presso le sedi SOGEL.

L'obiettivo della Scuola di formazione SOGEL è formare "in house" il personale interno attraverso l'erogazione di contenuti "ad hoc" e l'utilizzo degli strumenti/tool tipici di supporto; Nel 2008, la formazione è stata finalizzata a potenziare le conoscenze tecnologiche del personale verso livelli di eccellenza, in modo da confermare la leadership tecnologica della SOGEL sull'uso delle moderne tecnologie informatiche per lo sviluppo di soluzioni innovative, a vantaggio del cliente; in particolare la **formazione tecnica** è stata fruita nelle seguenti aree:



- Servizi applicativi di analisi/progettazione/realizzazione (tecniche e strumenti di analisi e progettazione *object oriented*, linguaggi di programmazione evoluti, progettazione e design di siti web, personalizzazione di prodotti/suite di mercato, etc.);
- Integrazione di interfacce e di servizi (architettura SOA e WEB Services, piattaforme *Enterprise Application Integration*, protocolli *standard* (XML), tecniche per il disegno di servizi integrabili nei portali (portlet), piattaforme di portali *Java 2EE*, tecnologie canali accesso, etc.);
- Servizi di base di sistema/rete (sistemi operativi, sistemi di rete, strumenti di *system management*, di *performance management*, etc.);
- Sicurezza logica/informatica (politiche di sicurezza, firma digitale, posta certificata, autenticazione, struttura a chiave asimmetrica, etc.).

Particolare attenzione è stata posta al **Project Management** e alla **Best practices** per la gestione del servizio ICT, prendendo a riferimento *standard* di mercato (PMI, ITIL).

Per rafforzare il ruolo della SOGEL quale partner tecnologico "a valore aggiunto" dei Clienti istituzionali, è stato organizzato un ciclo di nove seminari rivolti al personale delle aree di sviluppo soluzioni *software*. I seminari, di taglio prettamente operativo, sono stati finalizzati all'approfondimento degli *standard* di produzione SOGEL, alla promozione di nuovi strumenti e tecnologie e alla diffusione di *best practice* aziendali e sono stati erogati da personale interno. Hanno partecipato complessivamente circa 500 dipendenti.

Al 31 dicembre 2008 sono state fruite 4.637 giornate; nella tabella seguente viene riportata la distribuzione per dominio/area.

**CONSUNTIVO FORMAZIONE 2008**

<b>Dominio</b>	<b>Giornate erogate</b>
Servizi applicativi-analisi e progettazione	552,0
Servizi applicativi-realizzazione sw	712,5
Integrazione di servizi e interfacce	470,0
Servizi di base di sistema	829,0
Servizi di base di rete	224,0
Sicurezza logica/informatica	175,5
<i>Best practices</i> (ITIL, accessibilità, qualità dati)	510,5
<i>Project Management</i> (PMI)	298,5
Amministrazione/Bilancio, Contabilità	156,5
Gestione e sviluppo del personale (HR)	194,0
Sicurezza lavoro	217,5
Informatica individuale (Office)	101,0
Altro	196,0
<b>TOTALE</b>	<b>4637,0</b>

La formazione "in house" ha coperto il 60% della formazione totale (circa il 18% con docenti SOGEI).

In conclusione, il numero di giornate previste nei processi di formazione nel 2008 dimostrano l'impegno dell'azienda in tale ambito.

#### Nuove iniziative – La certificazione

La certificazione delle professionalità consente alle aziende di vedere attestate le competenze del proprio personale e garantisce un preventivo e continuo allineamento con l'evoluzione del mondo dell'IT.

La SOGEL, riconoscendo che tale sistema può rappresentare per un'azienda un fattore di efficienza e di competitività sul mercato e verso il cliente, pone come obiettivo strategico la "professionalizzazione" del personale attraverso la certificazione delle competenze "distintive", in ambito metodologico, di prodotti e linguaggi per rafforzare il suo posizionamento strategico-istituzionale. Si è puntato soprattutto su certificazioni metodologiche per la gestione dei progetti e per il processo di produzione del *software*.

A tal fine è stata svolta un'analisi per individuare le esigenze di certificazione delle diverse strutture organizzative aziendali nell'anno 2009 e nell'anno 2010, definendone i percorsi formativi necessari e quantificandone i costi di acquisizione e di mantenimento/rinnovo.

I risultati dell'analisi rilevano al 31 dicembre 2010 circa 100 diverse tipologie di certificazioni con una previsione del numero di certificazioni così ripartita:

- 51% metodologiche e gestionali;
- 22% di prodotti e tecnologie;
- 27% di linguaggi di programmazione.

#### **Commento sull'andamento reddituale patrimoniale e finanziario dell'esercizio**

La presente sezione analizza i risultati gestionali, la struttura patrimoniale e il Rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2008 comparativamente a quello precedente.

#### Analisi dei risultati reddituali

L'analisi dei risultati reddituali è commentata di seguito con il supporto della seguente tabella di sintesi dei dati di Conto economico classificati in ottica gestionale.

## XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Bilancio chiuso al 31 dicembre

TAVOLA PER L'ANALISI DEI RISULTATI REDDITUALI (migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	333.714	331.350	2.364	1%
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	1.720	491	1.229	250%
<b>Valore della produzione</b>	<b>335.434</b>	<b>331.841</b>	<b>3.592</b>	<b>1%</b>
Consumi di materie e servizi <sup>(*)</sup>	(130.883)	(149.002)	18.119	-12%
<b>Valore aggiunto</b>	<b>204.551</b>	<b>182.839</b>	<b>21.712</b>	<b>12%</b>
Costo del lavoro	(112.940)	(109.783)	(3.157)	3%
<b>Margine operativo lordo</b>	<b>91.611</b>	<b>73.056</b>	<b>18.555</b>	<b>25%</b>
Ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni	(32.489)	(28.750)	(3.740)	13%
Altri stanziamenti rettificativi (svalutazione crediti)	(1.650)	0	(1.650)	n.s.
Accantonamenti per rischi ed oneri	(9.845)	(5.145)	(4.700)	91%
Proventi ed oneri diversi <sup>(*)</sup>	528	(1.662)	2.190	-132%
<b>Risultato operativo</b>	<b>48.155</b>	<b>37.499</b>	<b>10.655</b>	<b>28%</b>
Proventi netti da partecipazioni	200	140	60	43%
Saldo proventi ed oneri finanziari	(1.132)	(2.476)	1.344	-54%
<b>Risultato prima dei componenti straordinari e imposte</b>	<b>47.223</b>	<b>35.163</b>	<b>12.059</b>	<b>34%</b>
Proventi ed oneri straordinari	(1.942)	(5.791)	3.849	-66%
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>45.281</b>	<b>29.372</b>	<b>15.908</b>	<b>54%</b>
Imposte	(19.757)	(20.262)	505	-2%
<b>Utile del periodo</b>	<b>25.524</b>	<b>9.110</b>	<b>16.413</b>	<b>180%</b>

(\*) Al netto dei relativi recuperi di costo per rimborsi (220 migliaia di euro nel 2008 e 96 nel 2007).

### Considerazioni generali sul fatturato industriale e sul margine

Il 2008 si chiude con un **utile netto di periodo** pari a 25.524 migliaia di euro, superiore di 16.413 migliaia di euro rispetto all'anno precedente.

La misura del risultato dell'esercizio e il correlato, significativo, incremento rispetto al 2007 devono essere inquadrati alla luce delle circostanze operative specifiche verificatesi nel 2008. La tavola seguente illustra le componenti industriali del fatturato che hanno determinato tale incremento.

(migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
<b>Valore della produzione</b>	<b>335.434</b>	<b>331.841</b>	<b>3.592</b>	<b>1%</b>
Prestazioni professionali	281.464	260.281	21.183	8%
Forniture di beni e servizi a rimborso	53.970	71.560	(17.590)	-25%
<b>Costi della gestione caratteristica</b>	<b>(276.312)</b>	<b>(287.535)</b>	<b>11.223</b>	<b>-4%</b>
Forniture di beni e servizi a rimborso	(53.970)	(71.560)	17.590	-25%
Costi produttivi (per beni e servizi, per il personale e ammortamenti)	(222.342)	(215.975)	(6.368)	3%
<b>Margine operativo netto</b>	<b>59.121</b>	<b>44.306</b>	<b>14.815</b>	<b>33%</b>

L'incremento dell'utile, diretta derivazione della crescita del margine operativo netto (+14.815 migliaia di euro rispetto al 2007) - non influenzato dalla componente **forniture a rimborso**, riferibile a ricavi-costi partite di giro - si correla allo sviluppo dei **ricavi per prestazioni professionali**. Su questi si determina, infatti, la redditività della Società.

L'aumento dei ricavi per prestazioni professionali (+21.183 migliaia di euro) è molto superiore all'aumento dei costi di produzione, al netto delle forniture di beni e servizi a rimborso (+6.368 migliaia di euro), determinando la crescita del margine industriale, a dimostrazione dell'importante azione di efficientamento ottenuta nel 2008.

Si deve altresì segnalare che l'incremento delle prestazioni professionali è da riferirsi, tra le componenti della classe dei ricavi, esclusivamente ai **prodotti servizi specifici** (+29.053 migliaia di euro), nonostante per molti di essi fosse prevista contrattualmente la riduzione dei corrispettivi unitari.

(migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
<b>Valore della produzione</b>	<b>335.434</b>	<b>331.841</b>	<b>3.592</b>	<b>1%</b>
<b>Prestazioni professionali</b>	<b>281.464</b>	<b>260.281</b>	<b>21.183</b>	<b>8%</b>
Prodotti e servizi specifici	197.433	168.380	29.053	17%
Tempo e spesa	50.125	50.141	(16)	0%
Function Point	32.445	39.722	(7.277)	-18%
Forfait	940	1.305	(365)	-28%
Note spese	521	733	(212)	-29%
<b>FORNITURE DI BENI E SERVIZI A RIMBORSO</b>	<b>53.970</b>	<b>71.560</b>	<b>(17.590)</b>	<b>-25%</b>

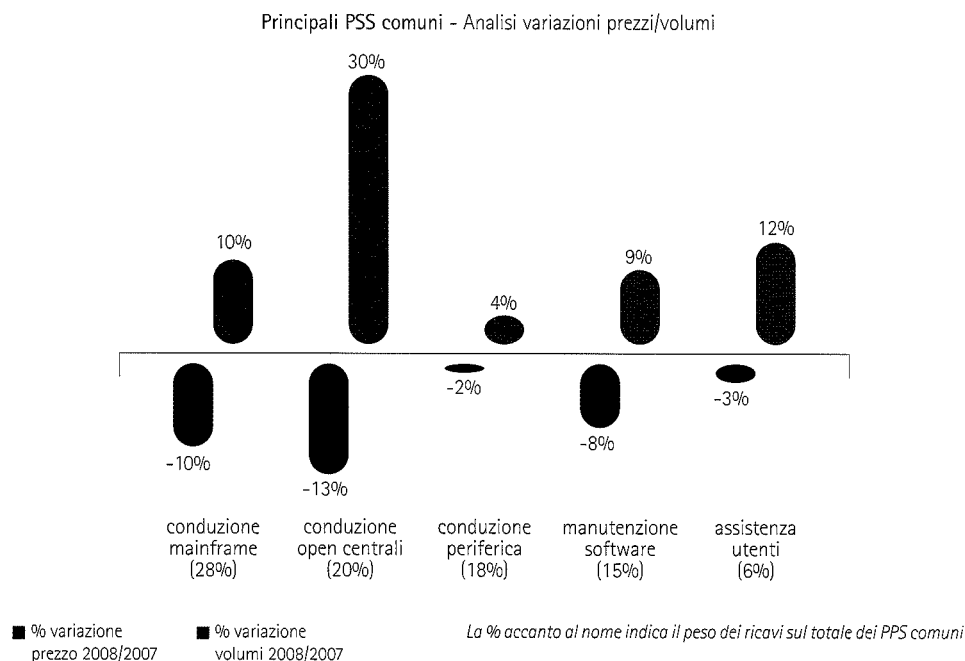
I PSS si dividono in tre gruppi principali: PSS comuni a tutte le Strutture organizzative, PSS Equitalia, PSS di pertinenza delle singole Strutture organizzative.

I ricavi e gli incrementi relativi ai tre gruppi sono rappresentati in tabella.

(migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
Comuni alle Strutture organizzative	130.507	125.029	5.478	4%
Equitalia	20.750	2.847	17.903	629%
Pertinenza delle singole strutture organizzative	46.176	40.504	5.672	14%
<b>TOTALE</b>	<b>197.433</b>	<b>168.380</b>	<b>29.053</b>	<b>17%</b>

I PSS comuni, sottoposti generalmente alla progressiva riduzione dei corrispettivi unitari, hanno visto crescere notevolmente i volumi di produzione, grazie al fortissimo incremento di produttività realizzato nell'esercizio.

Il grafico seguente evidenzia la variazione percentuale dei corrispettivi unitari correlata alla quantità di servizi resi, tra il 2007 e il 2008, per i principali PSS comuni.



Gli incrementi dei volumi di attività hanno bilanciato più che ampiamente la riduzione dei corrispettivi unitari. Per la *Conduzione dei sistemi open centrali* l'aumento delle prestazioni fornite è stato particolarmente rilevante, grazie anche ad una migliore gestione delle infrastrutture server disponibili senza significativo aggravio di costi.

Alla crescita del margine hanno contribuito anche le commesse *Disaster Recovery*, progetto avviato nel 2007, ed *Equitalia*, che solo nel 2008 ha realizzato la piena operatività con il consolidamento dei CED nell'hosting SOGEI.

Inoltre, tra i PSS di pertinenza, ha concorso al miglioramento del margine il settore del gioco pubblico (con l'aumento dei volumi di scommesse ippiche e sportive), la cui gestione ha continuato a beneficiare delle infrastrutture esistenti, senza aggravio di costi, utilizzando capacità produttiva già disponibile.

È da precisare l'eccezionalità del 2008, caratterizzata anche dal cambio dell'assetto societario. Il nuovo CdA nel mese di luglio, in fase di avvio gestionale, ha ritenuto assolutamente necessario compiere un'attività di analisi e monitoraggio di alcune aree aziendali, che evidenziavano profili di rischio di particolare rilevanza e delicatezza per la gestione, sia dal punto di vista organizzativo che di strategia industriale. Nella stessa sede è stato deliberato l'avvio di un *assessment* delle infrastrutture tecnologiche e dell'architettura del sistema, dell'impiantistica e della logistica delle sedi.

In conseguenza, la Società è stata obbligata a ridefinire e rimodulare i propri piani di investimento e le priorità di intervento, rinviando gli investimenti per le infrastrutture tecnologiche, inizialmente previsti nell'anno, all'esercizio successivo.

Nell'immediato, per rispondere alla maggiore domanda da parte del Cliente, la Società ha dovuto ottimizzare l'impiego dei sistemi installati, portando al limite della saturazione il loro utilizzo, in vista dell'attuazione del nuovo piano di investimenti approvato per l'anno 2009 e del consolidamento dello scenario contrattuale.

Sul margine, relativamente al forte contenimento dei costi, l'azione del nuovo vertice si è attuata attraverso: la rivisitazione della contrattualistica in essere con i principali fornitori; l'annullamento di attività corporate non ritenute strategiche; una diminuzione dei costi di fun-

zionamento. Infine, va ricordata la mancata applicazione del nuovo sistema professionale, attività avviata nel corso del 2007 e annullata nel maggio 2008 dal precedente *management*.

### Analisi delle altre poste reddituali

Riprendendo l'analisi delle componenti di ricavo, la produzione di **Function Point** diminuisce (-7.277 migliaia di euro), in parte per la riduzione dei prezzi prevista contrattualmente (da 420 a 390 euro per Function Point), in parte per la rimodulazione degli obiettivi in corso, per venire incontro alle esigenze del Cliente, rimodulazione che ha determinato uno slittamento, in particolare delle fasi di avviamento.

Le **forniture di beni e servizi a rimborso**, come già osservato, si riducono rispetto al 2007 di 17.590 migliaia di euro, effetto di una strategia volta ad accrescere, nell'attività della SOGEI, la componente di servizio integrato a scapito di quella di semplice fornitura. La riduzione consegue, prevalentemente, alle minori acquisizioni di apparecchiature *hardware* e di licenze *software* in particolare per l'Agenzia del Territorio, delle Entrate, delle Dogane e per il Dipartimento delle Finanze, e alle minori esigenze di acquisizione dati da parte dell'Agenzia del Territorio.

La tabella che segue illustra il dettaglio delle variazioni.

(migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
Acquisizione dati	2.514	6.562	(4.048)	-62%
Apparecchiature elettroniche periferiche	16.043	22.553	(6.510)	-29%
Attrezzaggi/adeguamento uffici	1.671	2.811	(1.140)	-41%
Beni e materiali di consumo	374	498	(124)	-25%
Licenze, noleggi e manutenzioni software	13.025	16.210	(3.184)	-20%
Manifestazioni	1.680	1.774	(94)	-5%
Manutenzione (hardware, impianti mef)	4.371	4.771	(400)	-8%
Noleggio linee e modems	2	183	(181)	-99%
Servizi speciali e specialistici	14.289	16.198	(1.909)	-12%
<b>TOTALE</b>	<b>53.970</b>	<b>71.560</b>	<b>(17.590)</b>	<b>-25%</b>

L'analisi della composizione del **valore della produzione per mercato**, rappresentata nella tabella seguente, evidenzia che il mercato extra MEF (contratti Sanità, ACI Informatica, INPDAP, PC ai Co.Co.Co. e Geoweb) si è ridotto del 7% rispetto all'anno precedente, in particolare per il mancato sviluppo di ricavi nel Mercato Internazionale e nell'area della Fiscalità Allargata e Altri Clienti. Quindi l'incremento complessivo del valore della produzione rispetto all'anno precedente è da riferirsi interamente al mercato MEF.

(migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
<b>MEF</b>	<b>321.506</b>	<b>316.808</b>	<b>4.698</b>	<b>1%</b>
Prestazioni professionali	270.099	247.231	22.868	9%
Forniture di beni e servizi a rimborso	51.408	69.577	(18.169)	-26%
<b>Extra MEF</b>	<b>13.927</b>	<b>15.033</b>	<b>(1.106)</b>	<b>-7%</b>
Prestazioni professionali	11.365	13.050	(1.685)	-13%
Forniture di beni e servizi a rimborso	2.562	1.983	579	29%
<b>TOTALE</b>	<b>335.434</b>	<b>331.841</b>	<b>3.593</b>	<b>1%</b>

Il dettaglio relativo alle variazioni per mercato è rappresentato nella tabella che segue.

(migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
<b>MEF</b>	<b>321.506</b>	<b>316.808</b>	<b>4.698</b>	<b>1%</b>
Agenzia entrate	136.600	139.456	(2.855)	-2%
A.A.M.S.	56.338	54.853	1.484	3%
Agenzia territorio	40.556	47.403	(6.846)	-14%
Agenzia Dogane	30.603	32.371	(1.768)	-5%
Equitalia	26.554	4.908	21.636	441%
Dipartimento Finanze	15.843	21.843	(5.999)	-27%
Altro	15.022	15.976	(954)	-6%
<b>Extra MEF</b>	<b>13.927</b>	<b>15.033</b>	<b>(1.105)</b>	<b>-7%</b>
Sanità	12.697	12.156	541	4%
Altro	1.230	2.876	(1.646)	-57%
<b>TOTALE</b>	<b>335.434</b>	<b>331.841</b>	<b>3.593</b>	<b>1%</b>

I **consumi di materie e servizi**, come riportato in tabella, presentano, tra il 2008 e il 2007, un decremento complessivo di 18.119 migliaia di euro in massima parte imputabile alle forniture a rimborso e all'esternalizzazione produttiva, quest'ultima ridotta in volume anche grazie all'incremento dell'organico.

(migliaia di euro)	2008 (a)	2007 (b)	Variazione (a-b)	Variazione % (a-b)/(b)
<b>Costi produttivi e di funzionamento:</b>	<b>76.913</b>	<b>77.442</b>	<b>(529)</b>	<b>-1%</b>
Altri costi diretti di produzione	32.791	29.261	3.530	12%
Costi generali di funzionameto	28.986	29.230	(244)	-1%
Costi di esternalizzazione produttiva	13.479	16.896	(3.417)	-20%
Costi esterni per progetti speciali	555	-	555	
Costi esterni per ricerca e sviluppo	1.103	2.055	(952)	-46%
<b>Costi per fornitura di beni e servizi a rimborso</b>	<b>53.970</b>	<b>71.560</b>	<b>(17.590)</b>	<b>-25%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>130.883</b>	<b>149.002</b>	<b>(18.119)</b>	<b>-12%</b>

In particolare, gli oneri sostenuti per consumi di materie e servizi, risultano composti dai costi produttivi e di funzionamento e dai costi per forniture di beni e servizi a rimborso, così come di seguito dettagliati.

I **costi diretti di produzione** sono i costi correnti direttamente imputabili all'attività operativa. Questi aumentano, rispetto al 2007, soprattutto per l'incremento degli acquisti di licenze *software* e dei canoni di manutenzione *hardware*, principalmente in relazione alla necessità di gestire l'accresciuta capacità elaborativa, operante in SOGEL in conseguenza dello sviluppo delle attività per Equitalia.

I **costi generali di funzionamento** comprendono tutti i costi correnti relativi alla logistica e ai servizi necessari a consentire l'operatività della sede e le attività organizzative della Società; detti costi risultano di poco inferiori al 2007 (-244 migliaia di euro).

I **costi per esternalizzazione produttiva** si riferiscono agli oneri sostenuti per l'esecuzione di prestazioni professionali correlate alle attività di sviluppo *software* e prodotti e servizi