

punto di vista funzionale che grafico, rendendo disponibili all'utente diverse tipologie di ricerca, dalla semplice a quella più complessa, con varie possibilità di combinazione, utilizzando un'interfaccia molto semplice e intuitiva sia per l'utente principiante che per l'utente esperto. Sempre nell'ottica di facilitare l'utente nella ricerca è stato, inoltre, totalmente rielaborato lo schema di classificazione dei documenti, allineato anche ai nuovi contenuti che includono le materie economiche.

### **3.9 Uffici di Diretta Collaborazione**

Nell'ambito delle attività per gli Uffici di Diretta Collaborazione del Ministro, e in particolare per il Servizio di Controllo Interno (Se.C.In.) è stato implementato il sistema di pianificazione e controllo della Direttiva generale, con particolare attenzione alle nuove funzionalità informatiche di supporto per gli adempimenti connessi all'attività di pianificazione, integrazione, completamento e rendicontazione degli obiettivi contenuti nella Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione.

È stato inoltre realizzato uno strumento grafico per la valutazione del grado di avanzamento raggiunto dagli obiettivi contenuti in Direttiva generale.

Il sistema consente di visualizzare in formato grafico le informazioni relative allo stato di avanzamento di singoli obiettivi, piani d'azione, indicatori e programmazione operativa rispetto a quanto inizialmente indicato in sede di pianificazione degli stessi.

### **3.10 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 2009 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:

- Cabina di regia operativa: le applicazioni da realizzare forniscono le informazioni relative alle seguenti banche dati:
  - Missing traders: soggetti economici a maggior rischio di frode fiscale operanti nell'interscambio commerciale comunitario e italo-sammarinese; in linea dal 12/05/2009;
  - V.E.T. 1.1. (verifica evasione telefonia) - fase 1 ambito 1: phone center a maggior rischio di frode fiscale operanti nel commercio di schede telefoniche e di servizi di telefonia; in linea dal 11/05/2009;
  - V.E.T. 1.2. (verifica evasione telefonia) - fase 1 ambito 2: frodi carosello nel settore della telefonia e dei servizi telefonici a valore aggiunto; in linea dal 11/05/2009;
  - Tessili cinesi: operatori economici che dichiarano, al momento dell'importazione, valori imponibili non veritieri;
  - Sponsio: elenco di soggetti che, avendo emesso dichiarazioni d'intento ex art. 8 del D.P.R. 633/1972 e D.L. n. 746/1983 e, di conseguenza, effettuato acquisti senza il pagamento dell'IVA, risultano essere evasori totali o eventualmente non effettuano le dichiarate operazioni prive del requisito della territorialità, attestando falsamente di essere "esportatori abituali"; in linea dal 18/07/2009;

- Gold Scrap: compravendite di oro. L'applicazione consente, agli utenti della Guardia di Finanza, di interrogare, in base ad alcuni parametri di ricerca, le informazioni relative ai soggetti che hanno effettuato compravendite di oro nel periodo 2004-2007;
- Income Zero: contribuenti a reddito zero. Pubblicazione di un elenco di soggetti forniti dalla Guardia di Finanza;
- E-Commerce: commercio virtuale. Pubblicazione di un elenco di soggetti forniti dalla Guardia di Finanza;
- Co. El. Posizioni a rischio. Elenco dei soggetti che hanno subito un CIC perché trovati in possesso di auto di lusso;
- Co. El. Movimenti di Capitale. Elenco dei soggetti che nel periodo 2004-2007 hanno effettuato movimenti di capitale.

Inoltre, sono stati ulteriormente implementati:

- SCICO: per ricevere le richieste di dati relativi a elenchi di codici fiscali forniti dallo SCICO e fornire le informazioni nel formato richiesto dal progetto MOLECOLA;
- C.E.TE. RE.MO: 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;
- 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;
- RETI: per ottenere elenchi di contribuenti, titolari di partita IVA, rispondenti a criteri scelti;
- 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;
- 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 con l'Anagrafe Tributaria;
- MUV: per consentire di acquisire i verbali di verifica e inviarli all'Agenzia delle Entrate;
- segnalazioni per consentire lo scambio delle informazioni tra i reparti del corpo su soggetti coinvolti durante le verifiche.

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.

## ■ 3.11 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. Sono stati inoltre avviati e/o completati i seguenti progetti.

### 3.11.1 CONSOLIDAMENTO INFRASTRUTTURE

Il progetto prevede:

- la razionalizzazione degli ambienti operativi e di sistema presenti nelle partizioni del sistema di elaborazione dedicato a Equitalia, in previsione di una standardizzazione dei prodotti e delle soluzioni in esercizio;
- la migrazione delle soluzioni software utilizzate dagli Agenti della riscossione per la gestione dei principali processi della riscossione, su due sole soluzioni, SET e ASER; ciò è stato possibile anche attraverso il costante supporto di Sogei nella predisposizione degli ambienti per la migrazione delle banche dati e per la soluzione di anomalie di tipo tecnico e prestazionale.

### 3.11.2 NUOVO SISTEMA RISCOSSIONE

È iniziato lo sviluppo delle funzionalità online per la gestione dei ruoli, cartelle, provvedimenti, riscossione e procedure coattive; parallelamente, è stata acquisita mediante confronto concorrenziale la soluzione in esercizio presso gli attuali sistemi per la gestione delle funzionalità *batch*, da reingegnerizzare e integrare nel nuovo sistema. Nell'ambito dei nuovi servizi, individuati nel 2008, è stata ridisegnata integralmente una delle principali procedure cautelari, quella immobiliare, e realizzata ex-novo, sfruttando tecnologie di workflow in ambiente SOA; parallelamente, è stata avviata una sperimentazione per l'utilizzo di una soluzione di Master Data Management (MDM) per la realizzazione di un *repository* dei principali dati della riscossione (soggetti, cartelle da pagare, sgravi, rimborsi, etc.). È operativo da luglio un servizio che consente ai cittadini di consultare la propria posizione debitoria; l'accesso avviene mediante le credenziali (PINCODE) rilasciate dall'Agenzia delle Entrate o mediante CNS.

### 3.11.3 INFORISCOSSIONE

È stata completata la realizzazione del Datawarehouse 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 consente di controllare l'andamento della riscossione e di elaborare modelli revisionali. L'aggiornamento avviene con cadenza quindicinale per le informazioni relative alle riscossioni e mensile per tutti gli altri dati.

### 3.11.4 EQUITALIA SERVIZI

Da marzo 2009, Sogei ha collaborato con Equitalia servizi nella realizzazione di nuovi sviluppi o di interventi di tipo evolutivo. Parallelamente, è stata avviata la rivisitazione del software in esercizio, finalizzata alla standardizzazione degli ambienti operativi e alla armonizzazione con gli standard Sogei.

### **3.11.5 EQUITALIA GIUSTIZIA**

È stato realizzato il sistema di supporto alla Gestione del Fondo Unico di Giustizia, nel quale confluiscono le somme sottoposte a sequestro da parte delle Autorità competenti (principalmente, Autorità giudiziaria). Il sistema si alimenta attraverso le comunicazioni telematiche che provengono dagli operatori finanziari e utilizza il canale CBI (Corporate Banking Interbancario) per l'acquisizione dei saldi e la movimentazione dei conti da parte di Equitalia Giustizia nonché per il controllo dei tassi di interesse.

### **■ 3.12 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, conclusa la fase di produzione e distribuzione della Tessera Sanitaria, nel 2009 è iniziata la riemissione delle Tessere in scadenza.

In particolare, nel corso del 2009 sono state svolte le seguenti attività:

- è proseguita la raccolta telematica delle ricette farmaceutiche e specialistiche per tutte le Regioni (a fine 2009 oltre 65 milioni di ricette al mese);
- è stato attivato il sistema per il collegamento in rete dei medici di medicina generale e dei pediatri;
- è proseguita la fase di sperimentazione della ricetta virtuale all'interno di strutture ospedaliere, propedeutica all'introduzione della ricetta elettronica, con il trattamento dei primi dati di produzione provenienti dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Tale attività consentirà il tracciamento e l'elaborazione delle prestazioni specialistiche al momento non prescritte sulla ricetta del SSN;
- sono stati implementati i sistemi di analisi dei dati con l'introduzione di specifici indicatori volti all'appropriatezza delle prescrizioni, la verifica del budget di distretto, di farmacovigilanza e sorveglianza epidemiologica;
- sono stati ottimizzati i processi di gestione delle banche dati di riferimento (strutture accreditate, soggetti prescrittori, prontuari e nomenclatore, 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 infine stati potenziati i processi di accoglienza telematica dei dati delle ricette pervenute al sistema di monitoraggio da parte delle strutture di erogazione dei servizi sanitari, in funzione dell'incremento dei dati delle ricette provenienti dai medici prescrittori.

### **■ 3.13 Soluzioni e servizi comuni**

#### **3.13.1 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.

I volumi del servizio per l'anno 2009 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.

### 3.13.2 PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DOCUMENTALE

Nel corso dell'anno è stata data continuità alla attuazione del piano pluriennale di estensione del servizio di protocollazione e gestione documentale fornendo supporto alle Strutture Organizzative per la gestione del cambiamento attraverso l'analisi dell'impatto sull'organizzazione derivante dall'utilizzo del nuovo sistema informatico. Sono stati in tal senso adottati strumenti di facilitazione alla comunicazione e alla gestione della conoscenza, quali assistenza diretta, *knowledge base*, interventi formativi attraverso sessioni in aula e a distanza (e-learning e aula virtuale).

Si è altresì proceduto a perfezionare i requisiti dell'infrastruttura tecnologica ai migliori standard di mercato con l'utilizzo di una nuova piattaforma.

Nel corso del 2009 sono state attivate 182 Aree

Organizzative Omogenee di pertinenza di sei Strutture

Organizzative la cui distribuzione è riportata nel grafico

seguito e sono stati progressivamente abilitati 10.910

utenti, gestiti circa 2.380.000 documenti e assegnati oltre

3.190.000 numeri di protocollo.

In relazione ai volumi che si stima saranno gestiti a regime

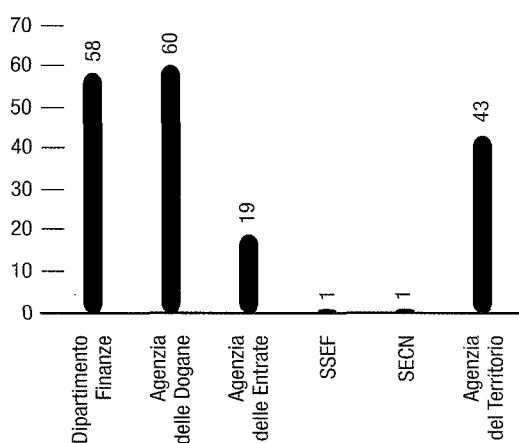
dal sistema di protocollazione e gestione documentale, le

attività registrate nel corso del 2009 rappresentano circa

il 20% dei volumi globali sia in termini di utenze che di

documenti e protocolli trattati.

2009 - Attivazioni AOO



### 3.13.3 SOLUZIONI GESTIONALI

Nell'ambito del sistema di gestione del personale, il sistema per il pagamento delle competenze accessorie, comune alle Agenzie delle Entrate, delle Dogane e del Territorio, è stato arricchito di ulteriori funzionalità per la gestione automatizzata del processo, per l'ampliamento delle competenze trattate e per la fornitura a SPT dei dati utili alla produzione del CUD; inoltre, per l'Agenzia del Territorio è stato implementato anche il calcolo dell'indennità FPSRUP.

Si è inoltre provveduto alla implementazione di un primo set di funzionalità per la gestione della formazione per l'Agenzia delle Entrate, che si è così dotata di uno strumento centralizzato per la rilevazione dei fabbisogni formativi, la formulazione di un piano formativo articolato per Regione, la gestione dei singoli corsi.

Sono state inoltre rese disponibili all'Agenzia del Territorio, anche mediante riuso di quanto realizzato per l'Agenzia delle Entrate, le 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.

Particolare rilievo hanno assunto nel 2009 il supporto fornito a tutte le Agenzie fiscali e gli interventi sulle applicazioni necessari per adeguare i sistemi gestionali alle riorganizzazioni messe in atto da ciascuna Struttura Organizzativa sia per rispettare i dettami del Decreto Legislativo n. 112/2008 sia per migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità della propria azione amministrativa.

Inoltre, per il Dipartimento delle Finanze si è provveduto alla realizzazione degli interventi necessari per consentire, a partire dal 25 gennaio 2010, il passaggio della gestione del personale dal sistema HR del Dipartimento al sistema HR del DAG, così come previsto dal DM di attuazione del DPR 43/2008.

Nell'ambito del sistema di controllo di gestione, è stato realizzato lo studio del nuovo sistema di pianificazione e controllo dell'Agenzia del Territorio, volto alla definizione di uno strumento funzionalmente più idoneo alle esigenze dell'Agenzia, delineandone il modello logico di architettura, le macro componenti e i principali flussi di scambio delle informazioni. Inoltre, nell'ambito di quanto previsto per l'implementazione del sistema di fatturazione elettronica, è stato dato l'avvio al sottoprogetto di dematerializzazione dei processi amministrativo-contabili dell'Agenzia delle Entrate che prevede, a partire dai processi in essere, di attuare gli interventi di adeguamento ed evoluzione del sistema gestionale dell'Agenzia per il trattamento delle fatture elettroniche.

### **3.13.4 DISASTER RECOVERY**

A seguito della *Business Impact Analysis*, condotta in collaborazione con le Agenzie, già dal 2007 sono stati attuati i piani di avvio specifici per ciascuna delle Agenzie coinvolte.

Le attività svolte sono relative al servizio di Disaster Recovery "base", che consiste nel mantenere nel sito di *recovery* copie costantemente aggiornate delle basi dati delle applicazioni, e al servizio di Disaster Recovery "esteso", che prevede – oltre al salvataggio dei dati – la possibilità di riavviare presso il sito di *recovery* le funzionalità operative previste e concordate con i clienti.

Il servizio di Disaster Recovery "base" nel 2009 ha garantito il salvataggio in asincrono di circa 33 Tb di dati, ripartiti come segue:

- Agenzia delle Entrate: circa 18,5 Tb;
- Agenzia del Territorio: circa 7 Tb;
- Agenzia delle Dogane: circa 2,5 Tb;
- Dipartimento delle Finanze: circa 0,6 Tb;

- Agenzia del Demanio: circa 0,7 Tb;
- Equitalia: circa 0,1 Tb;
- AAMS (comparto giochi): circa 3 Tb.

### **3.13.5 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 68 milioni di MIC, con un incremento pari al 18% rispetto all'esercizio 2008; per i sistemi *open* sono stati resi disponibili complessivamente circa 21 milioni di SPEC equivalenti, con un incremento pari al 24% rispetto all'esercizio 2008.

Nell'ambito dei prodotti servizi specifici previsti per il cliente Equitalia, le attività hanno riguardato la conduzione dei sistemi che Sogei "ospita" su macchine dedicate: si tratta, in particolare, di 8 partizioni su sistema *mainframe* per un totale di circa 7.300 MIPS di potenza elaborativa; tale potenza elaborativa, a fine anno, è stata portata a 8.900 MIPS per tener conto di un significativo incremento del carico elaborativo.

È stato fornito, inoltre, supporto alle migrazioni, eseguite nel 2009 da alcune società del gruppo Equitalia per meglio rispondere alla distribuzione degli Agenti della riscossione sul territorio (migrazioni di ambito) o per far evolvere le varie piattaforme tecnologiche.

## **3.14 Progetti Italia**

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

### **3.14.1 FATTURAZIONE ELETTRONICA**

Con riferimento a quanto previsto dalla Legge 244 del 2007 (Legge Finanziaria 2008) nel primo semestre dell'anno Sogei ha partecipato, a supporto dell'Agenzia delle Entrate, ai lavori del tavolo interistituzionale attivato dalla stessa Agenzia delle Entrate e dalla Ragioneria Generale dello Stato, con l'obiettivo di produrre gli allegati tecnici al decreto da emanarsi per l'attuazione del sistema di interscambio per la fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione; nel mese di luglio il tavolo ha concluso le sue attività e consegnato il materiale prodotto al capo dell'ufficio legislativo finanze.

È stato definito e formalizzato contrattualmente con l'Agenzia delle Entrate un progetto per la realizzazione del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica che prevede, nell'arco di due anni, il rilascio della versione zero del sistema per l'avvio di una fase di sperimentazione alla quale farà seguito il rilascio della versione regime per l'avvio e la diffusione progressiva del sistema di fatturazione elettronica a tutta la Pubblica Amministrazione. Nel corso dell'anno sono stati realizzati e rilasciati all'Agenzia delle Entrate la prima versione del sito web del Sistema di Interscambio e la versione zero dei servizi di ricezione, controllo e trasmissione e dei servizi di supporto alla compilazione delle fatture in formato elettronico.

A partire dalla seconda metà dell'anno Sogei ha avviato un progetto interno per la dematerializzazione del rapporto con i propri fornitori a partire dalla fase di fatturazione, con l'obiettivo di effettuare una sperimentazione con un pilota di quattro fornitori; il progetto è coordinato con il progetto del Sistema di Interscambio.

Sempre nella seconda metà dell'anno Sogei ha fornito supporto al Dipartimento delle Finanze nella partecipazione ai lavori del progetto europeo PEPPOL (Pan-European Public eProcurement On-Line) in particolare per quanto riguarda il gruppo di lavoro sulla fatturazione elettronica (WP5 - eInvoicing) e specificatamente nel proporre il recepimento delle scelte tecniche proposte a livello nazionale, in merito al tracciato e al contenuto informativo della fattura elettronica, negli standard europei.

### **3.14.2 FEDERALISMO FISCALE (COOPERAZIONE INFORMATICA)**

Sono state avviate alcune iniziative applicative propedeutiche all'attuazione dei contenuti della riforma in senso federale del sistema tributario italiano.

Tali attività hanno sostanzialmente interessato:

- l'ambito *infrastrutturale*, con l'applicazione, alla Piattaforma di cooperazione informatica dell'Agenzia delle Entrate, dei principi del modello di cooperazione SPCoop del CNIPA, che costituisce un forte stimolo alla standardizzazione, non solo delle architetture applicative, ma anche delle strutture alla base della stipula dei relativi Accordi di Servizio;
- la sfera *applicativa*, attraverso la definizione di progetti basati sulla personalizzazione di soluzioni già sviluppate da Sogei per conto dell'Amministrazione finanziaria; tali progetti, inseriti, da un punto di vista contrattuale, nell'ambito di specifici Accordi convenzionali stipulati tra i Soggetti della Fiscalità e alcune Regioni, hanno consentito l'identificazione di alcune *best practices* applicative e il loro impiego nei contesti tributari specifici degli Enti interessati.

### **3.14.3 DIPARTIMENTO DEL TESORO**

Sono terminate 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.

### **3.14.4 ACI INFORMATICA**

È terminata la fase di predisposizione, presso Sogei, di un sistema di *business continuity* dell'ambiente operativo di ACI Informatica e, nel contempo, è proseguita l'attività di replica dei dati ACI presso il sito Sogei.

## **3.15 Attività Internazionali**

### **3.15.1 BEST PRACTICES**

È stata realizzata una rilevazione di attività, progetti e competenze aziendali che rappresentano referenze e altrettante opportunità di business nel mercato internazionale, predisponendo oltre 60 schede tecniche secondo gli standard europei.



Le *best practices* maturate nel dominio della fiscalità, hanno consentito nei Paesi del Mediterraneo e del Sud Est Europa:

- l'aggiudicazione, con il partner tunisino MediaNET, della gara relativa al progetto "e-Accessibilità" in Tunisia, avendo proposto la migliore soluzione da un punto di vista tecnico-economico;
- in partenariato con il Dipartimento delle Finanze, la partecipazione a una gara della Commissione Europea - DG Taxud per lo studio e la definizione di un sistema unico di gestione dell'IVA nell'ambito dei Paesi membri;
- in collaborazione con l'Agenzia delle Dogane, la prequalifica per la gara europea per l'attuazione del nuovo sistema di transito computerizzato (NCTS) nella Repubblica di Serbia;
- in partenariato con l'Agenzia delle Dogane italiane e con quella delle Entrate della Grecia, la partecipazione al gemellaggio amministrativo con il Governo della Bosnia Herzegovina per l'ammodernamento del sistema delle Dogane e delle Entrate;
- su invito dell'Agenzia delle Dogane, la partecipazione del progetto "Procurement of Customs Declaration Processing System - CDPS", durante il Forum del Technical Assistance for Customs and Tax Administrations - TACTA, promosso dall'amministrazione doganale della Macedonia. Quest'ultimo evento ha favorito la presentazione della soluzione Sogei per l'Amministrazione doganale anche presso la relativa Agenzia del Kosovo nell'ambito di un'apposita missione;
- il reinserimento di Sogei tra le Società di riferimento del Parlamento Europeo nel settore dei servizi di ICT per le amministrazioni pubbliche;
- la predisposizione di un primo *assessment* del sistema fiscale per il Governo della Guinea Equatoriale, necessario a definire una proposta tecnico-economica per la realizzazione di un sistema informativo fiscale;
- la promozione dell'expertise Sogei presso l'Unique Identification Database Agency della Repubblica dell'India, che ha come missione l'attribuzione di un identificativo unico a tutta la popolazione. L'ultima iniziativa è stata condotta nel mese di dicembre 2009, in occasione della missione Stato/Regioni del Ministero per lo Sviluppo Economico e con il supporto delle nostre rappresentanze diplomatiche locali.

### **3.15.2 BANCHE MULTILATERALI E AGENZIE INTERNAZIONALI DI FINANZIAMENTO DEI PROGRAMMI DI E-GOVERNMENT**

Sono proseguiti i contatti con tali Enti, avvalendosi anche del supporto offerto dalle Istituzioni governative, come il Ministero degli Affari esteri e quello dello Sviluppo Economico, e di operatori economici italiani operanti all'estero.

### **3.15.3 SISTEMA INFORMATIVO PER LE DOGANE MACEDONI**

Nel 2009 il consorzio IT@MAC composto da Sogei, Agenzia delle Dogane, Sviluppo Globale GEIE e tre società partner macedoni, ha firmato il contratto per la realizzazione del sistema informativo delle dogane macedoni.

Nel mese di dicembre 2009 è stato consegnato il primo lotto di applicazioni comprendenti le principali funzionalità per la gestione dello sdoganamento telematico e del transito nonché un nuovo servizio per l'acquisizione delle dichiarazioni tramite *web form* con utilizzo della firma digitale.

## ■ 3.16 Evoluzione dell'infrastruttura tecnologica

### 3.16.1 EVOLUZIONE DELLE SOLUZIONI GESTIONALI PER IL CED

L'infrastruttura tecnologica Sogei di supporto ai servizi e alle soluzioni per il cliente, in questi anni si è evoluta con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dei propri clienti, mantenendo una linea di coerenza tecnologica nella propria evoluzione.

Nel corso del 2009 si sono ripresi alcuni temi di razionalizzazione e consolidamento, introdotti a partire già dagli anni scorsi sulla spinta del ruolo pubblico assunto da Sogei, 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 a 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 e interventi di evoluzione basati su un piano pluriennale.

Nel corso del 2009, sono proseguite le seguenti linee di attività:

- razionalizzazione dell'infrastruttura. A tale scopo sono state effettuate acquisizioni 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 sono continuate le attività relative all'iniziativa pluriennale denominata "*Service Control Room*" per la quale nel 2009 sono state effettuate le seguenti attività:
  - produzione del documento di analisi "Event Management As Is", in cui si illustrano le attuali modalità di monitoraggio e le criticità emerse in tale ambito, tra cui la necessità della "*Service Control Room*";
  - individuazione di un sottoinsieme di servizi da utilizzare per il prototipo: Agenzia delle Entrate Serpico, Agenzia del Territorio Sister, Agenzia delle Dogane Operazioni Doganali;
  - mappatura dei servizi all'interno del CMDB (l'ambito del CMDB al momento prevede la presenza dei soli server *open*);

- disegno dell'architettura logica e fisica per la realizzazione della "Service Control Room" con la verifica e l'acquisto, se non disponibili, dei prodotti software e dei server necessari alla soluzione disegnata;
- 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 portato all'avvio di una iniziativa aziendale per l'introduzione di processi gestionali secondo i modelli definiti e alla formazione e certificazione ITIL di personale in carico alle strutture tecniche e 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 attività hanno riguardato:

- il perfezionamento e il consolidamento del sistema unico per la gestione dell'identity e access management;
- il controllo della qualità e della sicurezza del software;
- la definizione di una proposta per la realizzazione di un centro per l'analisi degli attacchi e di primo intervento (Security Operation Center).

Le attività di dismissione e razionalizzazione delle apparecchiature del CED hanno portato i seguenti risultati:

- 478 apparecchiature dismesse per un recupero complessivo nominale di: 250 Kwatt, 848 KBTU, 968 ampère;
- 473 nuove apparecchiature installate per un impegno complessivo nominale di: 392 Kwatt, 1.323 KBTU, 1.176 ampère;
- 500 m<sup>2</sup> di spazio bonificati e recuperati.

A seguito del verificarsi della crescita esponenziale, in termini di dati e relativo spazio disco utilizzato, dei DB del mondo *open* e della conseguente inadeguatezza delle tradizionali tecnologie di *recovery/restore* su nastro magnetico, si è avviata un'iniziativa relativa alla protezione del dato e dei servizi.

In questo senso, nel 2009 è stata effettuata un'analisi di dettaglio della situazione in essere ("AS IS") strutturando le informazioni relative alla situazione attuale in merito ai tempi di ripristino delle banche dati ed evidenziando le criticità esistenti in merito (architetture, tecnologiche, applicative, infrastrutturali, etc.). Sulla base di questa analisi si è provveduto a progettare il percorso necessario in termini di evoluzione tecnologica e applicativa ("TO BE") finalizzata al superamento degli elementi più critici e in modo che prospettasse gli interventi necessari a indirizzare quanto emerso dal documento "AS IS", comprese le relative acquisizioni. A completamento di tali attività e con la

finalità di avviare un processo strutturato di mappatura dei servizi, delle basi dati e delle componenti infrastrutturali, finalizzato al popolamento di un Configuration Management Database (CMDB), è stato effettuato un censimento di tutte le basi di dati *open* analizzate nel periodo con relativi kit applicativi e con relativa classificazione delle criticità rispetto agli attuali tempi di ripristino.

Quanto emerso dalle analisi effettuate sui principali elementi di criticità rilevati, ha anche reso evidente la necessità di meglio strutturare i processi di messa in produzione dei servizi, nell'ambito del Sistema informativo. A questo scopo è stata avviata un'iniziativa aziendale denominata "Business Governance Improvement" (BGI) con l'obiettivo di definire un percorso di classificazione, controllo e certificazione delle applicazioni e delle infrastrutture tecnologiche che supportano i servizi del Sistema informativo della fiscalità.

### **3.16.2 ATTIVITÀ EVOLUTIVE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Al fine di rispondere a quanto previsto dal provvedimento emanato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ("Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema") sono state svolte attività per rafforzare il controllo e il tracciamento delle attività sulle infrastrutture del Sistema informativo.

In particolare, l'impegno ha riguardato un'attenta analisi della normativa (finalizzata all'individuazione delle aree aziendali di interesse e alla determinazione delle procedure di recepimento) e l'effettuazione di incontri con i rappresentanti dell'Autorità Garante (sia relativi alla consultazione pubblica avviata il 21 aprile 2009, sia specifici sulla situazione di Sogei). Stabilito l'ambito organizzativo si è effettuata un'analisi di mercato che ha messo in evidenza la categoria di prodotti da acquisire al fine di garantire il tracciamento previsto. Sono stati quindi effettuati dei POC (Proof Of Concept) su diversi prodotti e soluzioni proposte da system integrator italiani. I test sono stati svolti su ambienti rappresentativi dell'ambito del provvedimento e hanno permesso di valutare la flessibilità delle soluzioni presenti sul mercato e la loro effettiva facilità di integrazione nell'infrastruttura Sogei, nonché la completa conformità ai requisiti previsti dal provvedimento del Garante.

Al termine della fase di test sono state individuate le caratteristiche delle soluzioni maggiormente conformi alle esigenze aziendali e sono stati definiti i capitolati tecnici per la loro acquisizione.

Infine, determinati gli ambiti organizzativi e quelli tecnologici, è stato predisposto un piano attuativo della soluzione, con la descrizione dettagliata di tutti gli interventi necessari a recepire il provvedimento del Garante. Tale piano attuativo è stato presentato all'Autorità Garante ed è attualmente in fase di realizzazione. Si prevede una piena attuazione delle misure individuate in linea con i tempi accordati dal Garante stesso.

### **3.16.3 EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE (SIA)**

Il Sistema Informativo Aziendale rappresenta un indispensabile strumento quotidiano di lavoro dell'Azienda, a supporto dei diversi processi operativi interni e dei rapporti contrattuali in essere con i fornitori e con i clienti istituzionali.

Negli anni il SIA è divenuto un sistema complesso, attraverso l'arricchimento di una serie di nuovi servizi fruibili da

tutto il personale attraverso la intranet aziendale.

In particolare, per quanto riguarda la intranet aziendale, nel corso del 2009 è stata completata la migrazione della piattaforma tecnologica a una versione più evoluta, che consente di beneficiare di nuove funzionalità e di migliorare l'accessibilità del sito da parte degli utenti.

Il nuovo portale consente infatti di:

- disporre di siti di collaborazione per condividere documenti all'interno di strutture stabili o di gruppi di lavoro temporanei, tracciandone le diverse versioni;
- disporre facilmente di strumenti quali calendari, wiki, statistiche e sondaggi sull'utilizzo dei servizi;
- sottoscrivere avvisi per ricevere notifiche automatiche di aggiornamento dei contenuti pubblicati (siti e documenti);
- ottimizzare la leggibilità delle informazioni presenti (adattamento automatico della pagina alla risoluzione dello schermo, possibilità di modificare la dimensione dei caratteri e di navigare con la sola tastiera).

Per garantire la coerenza delle informazioni e delle applicazioni presenti, nonché per promuovere e pianificarne le evoluzioni, nel 2009 è stato anche istituito un Comitato di Redazione della Intranet, composto da rappresentanti di tutte le Direzioni aziendali. Il Comitato ha il compito di:

- supportare il SIA nelle attività che prevedono la messa in esercizio di nuove versioni della intranet;
- supportare il SIA e la Comunicazione aziendale per far evolvere la intranet da mero strumento operativo e informativo a strumento di knowledge management;
- monitorare la intranet aziendale al fine di garantire l'uniformità dell'impostazione grafica in tutte le aree del sito e la coerenza dei contenuti con le direttive aziendali;
- supportare la predisposizione e manutenzione delle linee guida societarie per la progettazione e realizzazione di sottositi e di nuove applicazioni.

Nel corso del 2009, le attività del Comitato si sono essenzialmente focalizzate nel supporto e nel coordinamento delle attività per la migrazione della piattaforma tecnologica, nella regolamentazione delle procedure di pubblicazione delle informazioni (news, avvisi e bacheca), nella riorganizzazione delle aree tematiche e delle modalità di navigazione, nonché nella revisione del sistema documentale che, a regime, dovrà configurarsi come l'archivio digitale aziendale dove gli utenti possono reperire con facilità documenti di rilevanza aziendale (compresa la documentazione scambiata con i clienti) ovvero informazioni tecniche e normative di carattere pubblico o ad accesso controllato.

Nell'ambito di tale riorganizzazione è stato, in particolare, istituito lo "Sportello del dipendente", che ha l'obiettivo principale di sistematizzare in un'area tematica omogenea tutte le informazioni e le funzionalità utili al personale, rispondendo ai quesiti più frequenti riguardo la gestione e amministrazione del rapporto di lavoro.

Per quanto riguarda infine la gestione dei servizi, oltre all'ordinaria attività di evoluzione e ottimizzazione delle funzionalità già disponibili (in particolare per tener conto delle novità introdotte dall'Atto aggiuntivo al Contratto di servizi quadro e dell'accordo integrativo aziendale), particolare rilievo assumono le attività che hanno visto coinvolto il SIA nell'implementazione del sistema di fatturazione elettronica, nel quale Sogei partecipa nella doppia veste di:

- fornitore, nell'ambito della sperimentazione della fatturazione elettronica attiva nei confronti dell'Agenzia delle Entrate;

- cliente, nell'ambito della sperimentazione della ricezione di fatture elettroniche da parte di un gruppo ristretto di operatori economici selezionato tra i fornitori Sogei.

### ■ 3.17 Principali attività di ricerca e sviluppo

Le iniziative di ricerca e sviluppo realizzate nel corso del 2009 hanno avuto la finalità di incrementare il portafoglio di know-how e di soluzioni tecnologiche da introdurre nel Sistema informativo della fiscalità, con lo scopo di migliorare sempre di più la qualità del servizio e di ottimizzare i processi di business.

Nell'ambito di tali attività è stato prodotto e consegnato al Dipartimento delle Finanze il documento "mappa dei sistemi e scenario evolutivo", relativo alla rilevazione e ai programmi di aggiornamento tecnologico del Sistema informativo della fiscalità.

Nel dettaglio le ricerche e gli sviluppi hanno riguardato:

- tecnologie a supporto della realizzazione dei servizi;
- evoluzione dell'infrastruttura di Business Intelligence e Data Warehousing;
- razionalizzazione dei sistemi (RightSizing);
- iniziative di ricerca applicata.

#### 3.17.1 TECNOLOGIE A SUPPORTO DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione di alcuni nuovi progetti (SIGIT - Sistema Informativo Giustizia Tributaria, Fatturazione Elettronica e Progetti Immobiliari per Equitalia) si è adottato un modello applicativo orientato alla gestione di processi di business; questo modello è supportato da molte soluzioni, commerciali e *open source*, in quanto costituisce la base infrastrutturale per la c.d. Services Oriented Architecture (SOA).

Il modello adottato prevede che le applicazioni siano costituite da una parte "alta" di orchestrazione del processo, realizzata in linguaggio BPEL, che coordina delle componenti che si avvalgono di funzioni di base, offerte dall'infrastruttura, per attività di trasformazione di formati, isolamento dalla differenza nei protocolli di comunicazioni, accesso a risorse esterne all'infrastruttura.

Il possibile beneficio ottenibile dall'introduzione della SOA è quello di poter riutilizzare i servizi che possono andare a migliorare due aspetti fondamentali: quello di evitare la duplicazione del codice, con evidenti benefici economici, e quello di ridurre i tempi di realizzazione di nuovi servizi.

Sempre nell'area dei servizi, ma relativamente alla componente Base Dati, si è iniziato a sperimentare e realizzare un'infrastruttura di tipo Master Data Management (MDM), rispondente a un modello transazionale, in grado di offrire l'accesso e l'aggiornamento dei Master Data (dati di riferimento primari) in modo unitario e integrato, tramite servizi resi disponibili dalla piattaforma utilizzata ovvero realizzati ad hoc, volti a garantire la completezza e la qualità delle informazioni.

I benefici che si possono ottenere da una tecnologia MDM sono quelli da cui nasce l'esigenza stessa di poter integrare tra di loro basi dati di diversa provenienza, ma con informazioni omogenee da cui si vuole realizzare un

ambiente unico da poter utilizzare come riferimento unico per il sistema informativo.

Infine, sempre nell'area della realizzazione dei servizi, sono iniziate le sperimentazioni di sistemi di Business Rules Management System (BRMS), che hanno come obiettivo quello di aiutare a gestire e automatizzare le regole di business, ovvero le regole che definiscono le logiche di funzionamento di un processo e che possono cambiare dinamicamente in funzione del contesto.

Questi tipi di "motori" consentono di estrarre le regole di business normalmente scritte direttamente all'interno dei software applicativi e di portarle fuori dal software applicativo che le invoca all'atto dell'esecuzione.

Questo implica che la modifica di alcune regole per miglioramenti di gestione o per recepire nuove normative non comporta più la necessità di interventi di manutenzione sul software, ma basta modificare "le regole" in maniera disgiunta dal software con notevoli vantaggi sui tempi di intervento in quelle situazioni nelle quali le regole cambiano rapidamente.

### **3.17.2 EVOLUZIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI BUSINESS INTELLIGENCE E DATA WAREHOUSING**

Per soddisfare le sempre più complesse richieste degli utenti è prevista un'evoluzione dell'infrastruttura per accogliere le tecnologie di mercato relative all'utilizzo di sistemi acceleratori per la risoluzione di interrogazioni su basi dati, di significativa grandezza e con notevole complessità.

Gli acceleratori, che sono un insieme di componenti hardware e software, offrono un indubbio vantaggio in termini prestazionali, ma introducono un ulteriore elemento di complessità sia tecnico sia di impatto organizzativo da non sottovalutare.

Gli elementi che risultano importanti per l'individuazione delle aree critiche, su cui utilizzare queste tecnologie, sono principalmente la quantità dei dati trattati, la loro complessità e quella delle trasformazioni da implementare, il tipo di applicazioni che devono essere realizzate e i livelli di servizio attesi.

La verifica sperimentale ha riguardato alcuni ambiti applicativi individuati sulla base delle criticità attualmente presenti negli ambienti del Data Warehouse. In particolare sono state prese in considerazione le aree applicative relative all'area dell'Accertamento dell'Agenzia delle Entrate (MONETA - Monitoraggio Entrate Tributarie dell'Accertamento) e di Equitalia (InfoRiscossione - supporto all'attività di monitoraggio svolta da Equitalia sugli Agenti della riscossione).

Gli aspetti principali di cui si è tenuto conto nel corso delle attività di sperimentazione sono stati quelli relativi a elementi prestazionali, gestionali e di indipendenza della soluzione rispetto agli strumenti di Business Intelligence utilizzati.

Gli esiti della sperimentazione hanno mostrato come l'adozione di tali tecnologie comporti benefici immediati e indubbi vantaggi, relativamente all'efficienza del servizio, consentendo di fornire all'Amministrazione finanziaria funzionalità applicative di maggiore complessità, nonché di liberare risorse elaborative dai sistemi *legacy* attualmente utilizzati.

Sulla base di tali risultati si è, quindi, deciso di procedere a inserire con la massima priorità tale acquisizione nell'ambito del piano degli acquisti di beni e servizi 2010.

### 3.17.3 RAZIONALIZZAZIONE DEI SISTEMI (RIGHTSIZING)

L'evoluzione della capacità elaborativa dei sistemi è da realizzare non solo attraverso la crescita dell'infrastruttura di supporto ai servizi, ma anche grazie all'introduzione di tecnologie abilitanti all'ottimizzazione dell'uso delle risorse (dove servono - quando servono) come ad esempio: appliance specializzate, utilizzo esteso di tecniche di virtualizzazione, fino alle tecniche adattative proprie delle "Real-Time Infrastructure" (RTI).

Ciò permetterà di migliorare il rapporto tra le risorse utilizzate e i servizi erogati.

Con il termine "Real-Time Infrastructure" (RTI) si indica una infrastruttura IT condivisa tra diversi attori (utilizzatori/clienti, business unit, applicazioni) dove le policy di business e i livelli di servizio definiti (SLA) ne guidano l'ottimizzazione dinamica e automatica riducendo i costi e aumentandone al contempo la capacità di adattamento alle esigenze di business e la qualità del servizio fornita.

La "Real-Time Infrastructure" persegue principalmente tre obiettivi:

- riduzione dei costi;
- miglioramento dei livelli di servizio;
- agilità operativa.

Nel corso del 2009 si è avviato un progetto di sperimentazione in laboratorio della tecnologia funzionale all'RTI.

Ciò ha consentito di verificare la maturità tecnologica delle soluzioni a supporto dell'RTI e di delineare due ambiti specifici verso cui indirizzare le possibili evoluzioni del progetto nel corso del prossimo biennio: i servizi di Disaster Recovery nel comparto giochi e i servizi di automazione nella gestione quotidiana dei server del CED.

La criticità degli ambienti in cui tale tecnologia dovrà essere introdotta (infrastruttura di sistemi che supportano l'erogazione dei servizi del Sistema informativo) impone un graduale passaggio dal laboratorio alla sperimentazione in produzione, anche al fine di valutare in dettaglio il rapporto costi/benefici, attualmente non ancora determinabile se non su valori di massima.

Altrettanto importante in un processo di "rightsizing", è il raggiungimento di un corretto utilizzo delle risorse elaborative nell'ambito dei sistemi cosiddetti *open*, evitando la proliferazione di apparecchiature con conseguente forte impatto in termini sia d'investimento che di costi gestionali. Gli ambiti di intervento in questo senso, sono il consolidamento e la virtualizzazione.

Le tecniche di virtualizzazione dei sistemi server hanno consentito di superare il concetto di hardware dedicato a una specifica applicazione razionalizzando la distribuzione delle risorse hardware raggiungendo, ad esempio, il superamento della logica "una applicazione un server".

Il processo di consolidamento, già avviato negli esercizi precedenti, è stato incentrato nel corso del 2009 sulla definizione di un progetto di rinnovamento di sistemi server "fisici" del Sistema informativo da realizzare attraverso architetture di virtualizzazione appropriate (X86/64 e RISC), con un rapporto di consolidamento stimato in 1:4. A tale fine sono stati individuati oltre 1.000 server che potranno rientrare in tale processo di dismissione/virtualizzazione. La virtualizzazione riguarda anche la componente spazio sui dischi e rappresenta un'evoluzione molto importante nella gestione di una Storage Area Network (SAN), dove sono presenti hardware eterogenei provenienti da *vendor*