

moderna ed affidabile, dotata di una maggiore ridondanza delle apparecchiature, che ne renderanno più facile la manutenibilità, lasciando inalterata l'affidabilità dell'intero sistema.

Per quanto riguarda gli impianti di raffreddamento si prevede, invece, di introdurre sistemi a doppia alimentazione (gas e acqua). Nel corso del 2012 è stato predisposto il Progetto preliminare di tali interventi che consentirà di avviare la gara nel 2013.

Nel 2012 sono stati effettuati gli interventi propedeutici necessari allo sviluppo del progetto di rinnovo degli impianti termici. Tra questi ultimi si evidenziano:

- la riorganizzazione delle aree di servizio a supporto CED e Impianti Tecnologici. In particolare sono state predisposte le aree da dedicare al progetto di evoluzione dell'impianto di refrigerazione del CED, utilizzato dal sistema di climatizzazione, con l'introduzione di apparati di condizionamento di precisione a tecnologia *dual cooling*, vale a dire sistemi a doppia alimentazione: gas e acqua, in sostituzione degli attuali scambiatori acqua-aria, ormai alla fine del loro ciclo di vita tecnico. I predetti sistemi di nuova tecnologia sono parzializzabili e, quindi, consentono possibili risparmi energetici nell'arco dell'utilizzo annuale, una manutenzione differenziata tra le due diverse sorgenti, a maggiore tutela del livello di servizio offerto, nonché possibilità di poter effettuare una nuova e totale riprogettazione di tutto l'impianto;
- l'efficientamento del sistema di trattamento delle acque ad uso industriale, per massimizzare il ricorso ad acque di pozzo rispetto a quelle di acquedotto. Nello specifico sono stati effettuati i seguenti interventi:
 - sostituzione degli addolcitori con nuovi sistemi in grado di garantire, in modo adeguato, il trattamento di portate più elevate;
 - installazione di un sistema di abbattimento del ferro per trattare in modo idoneo l'acqua dei pozzi, in maniera da renderla utilizzabile al posto di quella dell'acquedotto (fornitura Acea). Con tale miglioria si assicura l'idoneo trattamento dell'acqua destinata alle torri evaporative a servizio degli impianti di condizionamento del CED e ad altre linee di acque industriali (caldaie e vasche di umidificazione UTA), con un notevole risparmio sui consumi idrici e relativi costi;
- la verifica dei sistemi di generazione elettrica e di continuità;
- gli interventi di manutenzione straordinaria, tra cui si evidenziano i seguenti:
 - rifacimento dei bagni dell'ala A dell'edificio VAT (primo e secondo piano, per un totale di 8 servizi igienici), con la sostituzione delle colonne montanti, degli scarichi, delle tubazioni secondarie e il rifacimento delle colonne antincendio. È stato effettuato il rifacimento di tutti gli impianti contenuti nei cavedi verticali e, in particolare, adduzione e scarico delle

acque, ventilazione delle colonne, impianto di riscaldamento, impianto antincendio, estrazione dell'aria. Inoltre è stata altresì realizzata la sostituzione dei sanitari e della rubinetteria; l'adozione di sistemi per abbattere i consumi energetici e per innalzare il livello di igiene degli ambienti (scarico automatico, risciacquo automatico, asciugamani con comando a infrarossi);

- rifacimento, impermeabilizzazione e calpestio lastrico solare magazzini edificio NAT, in prossimità delle Torri E ed F, causa infiltrazioni e allagamenti. Tale intervento ha riguardato anche il camminamento di collegamento tra le Torri E ed F;
- verifica stabilità dei pali elettrici per l'illuminazione dei camminamenti e delle aree esterne, verniciatura, sostituzione lampade e trasformatori, nonché verifica delle linee elettriche;
- verniciatura di locali destinati ai servizi ausiliari;
- manutenzione straordinaria degli ascensori e degli impianti di sollevamento (montacarichi) delle Torri con sostituzione del quadro elettrico master della Torre F.

Nel 2012 è stato inoltre realizzato un nuovo nodo di rete locale "SER5" per consentire il collegamento di nuovi sistemi IT tramite l'utilizzo di cavi di ultima generazione, patch panel ad alta densità e armadi passivi su cui attuare le connessioni statiche per tutte le porte degli *switch*. Pertanto, in linea con i requisiti iniziali del progetto previsti per il 2012, a fine esercizio risultano disponibili circa 250 connessioni di rete.

3.18 QUALITÀ, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI, PRIVACY, AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO, ADEMPIMENTI IN OTTEMPERANZA AL D.LGS. N. 81/2008

3.18.1 QUALITÀ

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

Dal 1998 è stato introdotto in Sogei un sistema di ascolto che si basa sulla rilevazione periodica della *customer satisfaction* circa i principali servizi erogati da Sogei in favore dei propri clienti istituzionali, con l'obiettivo 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.

Nel 2012 l'indagine di *customer satisfaction* ha registrato un valore di CSI (*Customer Satisfaction Index*) complessivo pari a 87,2, il più alto degli ultimi

anni, con un incremento di 2,5 rispetto al corrispondente valore rilevato lo scorso anno (84,7).

Il Sistema Qualità introdotto in Sogei dal 1995 è uno strumento di carattere organizzativo/gestionale caratterizzato dall'adozione di processi interrelati e controllati. Attraverso di esso, Sogei intende rafforzare la propria immagine sul mercato, dimostrando la continua capacità dell'Azienda nel produrre servizi che rispecchiano l'aspettativa dei clienti, accrescendone la soddisfazione. Il percorso virtuoso verso una qualità certificata è stato confermato anche quest'anno, in occasione dell'audit per il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla norma ISO 9001:2008.

Al riguardo, il processo di continua evoluzione del Sistema di Gestione ha permesso, a fine 2012, di estendere l'ambito di certificazione al "Processo di verifica di conformità dei sistemi di gioco e dei giochi VLT" e al "Processo di *Incident Management*".

La certificazione ottenuta, qualificando la capacità progettuale di Sogei, rappresenta un importante valore aggiunto nell'ambito dell'offerta aziendale di servizi di elevata qualità.

3.18.2 **SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY**

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 e a un'evoluzione che, a tendere, porterà alla completa integrazione dei due sistemi. Tale evoluzione tiene conto delle soluzioni tecnologiche innovative, dei nuovi rischi, dei risultati delle attività di verifica e di monitoraggio, nonché degli aggiornamenti delle norme in materia.

Nell'ambito del SGSI, nel 2012 è proseguito il processo di consolidamento della metodologia e di evoluzione degli strumenti operativi a supporto. Tale attività si è concretizzata in:

- avvio del Sistema di Misurazione per la Sicurezza delle Informazioni (SMSI). Tale sistema, in linea con lo standard ISO/IEC 27004:2009, consente di razionalizzare in un modello strutturato e coordinato processi, attività, strumenti e metodi per valutare, nell'ambito del sistema SGSI, il livello di efficacia e di efficienza della conformità ai requisiti dello standard ISO 27001 e dei controlli di sicurezza attuati. A supporto del SMSI è stato sviluppato e testato un cruscotto di monitoraggio. L'accesso profilato ai dati consente l'analisi e la presentazione di indicatori significativi e personalizzabili sullo stato del SGSI e dei controlli di sicurezza messi in atto;
- aggiornamento continuo del *framework* documentale e pubblicazione di nuove linee guida in tema di sicurezza delle informazioni;
- avvio dell'analisi propedeutica all'integrazione del SGSI con altri progetti strategici aziendali, quali l'introduzione dei processi ITIL.

Sempre in ambito sicurezza, è proseguito il forte impulso alla certificazione ISO 27001, dando seguito ai piani annuali di certificazione che progressivamente porteranno a una estensione della stessa a tutti i principali servizi erogati da Sogei ai propri clienti (attualmente sono certificati ventiquattro servizi).

L'adozione del processo di certificazione, e in particolare delle relative attività propedeutiche (valutazione dei rischi, individuazione delle criticità, pianificazione e attuazione delle azioni di miglioramento), consentirà a regime di migliorare complessivamente la qualità dei servizi offerti.

In particolare in tale ambito, nel corso del 2012, sono state svolte attività per:

- il mantenimento della certificazione dell'intero SGSI, per quanto attiene alla documentazione di Sistema e alla relativa metodologia di analisi e trattamento del rischio;
- il mantenimento della certificazione dei perimetri già consolidati: *“Servizi per il Demanio”*, *“Servizio Telematico Entrate”* e *“Sistema d'interscambio per la Fatturazione Elettronica”*;
- l'estensione della certificazione al servizio *“EMCS - Excise Movement Control System”*, soluzione informatica che sovrintende alla gestione telematica dei documenti elettronici, denominati e-AD, che a partire dal 1 gennaio 2011 accompagnano, in sostituzione dei documenti cartacei, la circolazione dei prodotti in regime sospensivo di accisa; i messaggi elettronici, provvisti di firma digitale, sono trasmessi dagli operatori economici autorizzati al Sistema Informativo dell'Agenzia delle Dogane (AIDA), per il tramite del Servizio Telematico Doganale;
- l'estensione della certificazione ai *“Servizi di formazione e-learning”*, soluzione informatica che, integrando tecnologia ed organizzazione, consente la gestione centralizzata di tutto il processo di formazione in modalità *e-learning* per gli utenti dell'Amministrazione finanziaria, favorendo una più larga diffusione della conoscenza, attraverso l'utilizzo in rete di una modalità di erogazione che si avvale di un'infrastruttura tecnologica, la piattaforma *Learning Content Management System*, per la fruizione di contenuti didattici progettati e realizzati;
- l'estensione della certificazione ai *“Servizi di Pianificazione e controllo per l'Agenzia del Territorio”*, soluzione informatica che consente di gestire le fasi di pianificazione strategica e programmazione operativa, di consuntivazione e di monitoraggio delle attività svolte, con l'obiettivo di supportare l'attività direzionale e di vertice dell'Agenzia del Territorio;
- l'estensione della certificazione al servizio *“Anagrafe dei conti di gioco”*, soluzione informatica che permette di gestire l'acquisizione, il controllo, il monitoraggio e le interrogazioni di tutti i conti di gioco stipulati presso i Concessionari autorizzati in Italia alla vendita a distanza (via internet, telefono fisso e/o mobile, tv interattiva) di giochi e scommesse;
- l'estensione della certificazione al servizio *“Magister”*, (Monitoraggio e Analisi del Gettito Statistico Territoriale ed Erariale) soluzione informatica che supporta l'attività di monitoraggio delle entrate svolta dalla Direzione

Studi e ricerche economico fiscali del Dipartimento delle Finanze, consentendo la gestione informatizzata dei dati di gettito derivanti dai diversi processi di riscossione delle imposte;

- l'estensione della certificazione al servizio “*Normative Fiscali*”, soluzione informatica che supporta l'attività della *Direzione centrale normativa*, delle *Direzioni regionali* e delle *Direzioni provinciali* dell'Agenzia delle Entrate a seguito della presentazione delle diverse *istanze di interpello* e delle *richieste di consulenza giuridica*, al fine di rispondere nei termini di legge previsti dalle diverse disposizioni vigenti in materia, nonché di assicurare l'uniformità di interpretazione della normativa tributaria;
- l'estensione della certificazione ai “*Servizi di Datawarehouse e Business Intelligence*”, soluzione informatica che, integrando tecnologia e organizzazione, consente la costituzione e l'aggiornamento del *datawarehouse* dei giochi, tabacchi e tributi nonché l'analisi e il monitoraggio delle informazioni;
- l'estensione della certificazione ai “*Servizi per il Secin*”, soluzione che, integrando tecnologia e organizzazione, consente la gestione centralizzata degli obiettivi assegnati ai CRA (Centri di responsabilità amministrativa del MEF) dell'amministrazione e la gestione della comunicazione da parte dell'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione delle performance);
- l'estensione della certificazione al servizio “*Nuovo sistema Documentale*”, soluzione informatica che consente alle Agenzie e agli altri enti dell'Amministrazione Finanziaria di gestire il Servizio di registrazione ed archiviazione dei documenti informatici, nell'ottica di soddisfare i requisiti in tema di dematerializzazione dei documenti, secondo le regole stabilite dal Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 “Modifiche ed integrazioni al Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69.” e successive disposizioni in materia;
- l'estensione della certificazione al servizio “*Sistema di Gestione e Controllo New Slot*”, soluzione informatica che permette la gestione ed il controllo del sistema di gioco degli apparecchi da intrattenimento con vincita in denaro, previsti dall'art. 110, comma 6, lettera a), e comma 7 del Testo Unico delle leggi di pubblica sicurezza (TULPS).

Sempre in tema di sicurezza, è in atto un processo di evoluzione del SGSI che, a regime, dovrà approdare verso un modello di *Enterprise Risk Management*, in cui l'analisi dei rischi costituisce un elemento essenziale per garantire che i sistemi di protezione progettati e attuati siano, in effetti, coerenti con le minacce pertinenti e con le relative probabilità di accadimento, nonché con i vincoli legali esistenti.

Per quanto riguarda il monitoraggio, le attività sono state concentrate sui servizi certificati, consentendo di verificare l'attuazione e l'efficacia dei controlli di sicurezza.

Nell'ambito delle attività di vigilanza, sono state svolte circa 60 verifiche ispettive, che hanno riguardato non solo il SGSI ma anche il servizio di PEC e di *Certification Authority* (CA), entrambi accreditati, nel 2012, presso l'Agenzia per l'Italia Digitale.

Infine, in base a quanto esplicitato nel CSQ, 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 e infrastrutture tecnologiche, contenente l'analisi dei rischi e gli interventi pianificati.

Per quanto riguarda lo specifico della *privacy*, si ricorda, innanzitutto, che Sogei, per il trattamento dei dati personali, riveste il doppio ruolo di Titolare, per i dati di propria competenza, e di Responsabile esterno, per i dati di cui sono titolari i soggetti della fiscalità, dai quali ha ricevuto specifici incarichi.

In ambito *privacy*, nel 2012 è stata svolta un'attività di *reengineering* del sistema di gestione *privacy* (SGP), con l'obiettivo di ridisegnare completamente il SGP in essere, rivedendo la "filosofia" alla base dell'attuale struttura *privacy* e cercando di superare, ove possibile, il dualismo derivante dal doppio ruolo, di Titolare e Responsabile, che Sogei riveste ai fini *privacy*: ciò dovrebbe portare sia a una semplificazione del Sistema Documentale di riferimento, sia allo snellimento degli oneri amministrativo-burocratici a carico delle varie strutture aziendali (ad es. riduzione/accorpamento delle varie tipologie di lettere di designazione). Attualmente è stata definita la struttura di base del nuovo sistema ed è stato predisposto il documento di *policy* generale, che costituirà il principale punto di riferimento per tutta la *privacy* in Sogei.

L'Azienda è costantemente impegnata anche nella sensibilizzazione del personale sulle tematiche di sicurezza e *privacy*, erogando corsi sull'attuazione *privacy* in Sogei, in materia di attività e adempimenti *privacy*.

3.18.3 TUTELA DELL'AMBIENTE

Sogei ha adottato 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 tale ambito operano alcune strutture interne atte a promuovere la tutela dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro, attraverso la formazione, l'informazione e la predisposizione di azioni volte a incoraggiare la cultura della qualità, della sicurezza e del rispetto ambientale.

E' proseguita la formazione ambientale, per favorire la creazione e la crescita di professionalità specifiche, per l'adozione e l'introduzione di nuove e migliori tecnologie.

Sono stati avviati interventi per l'ottimizzazione dell'efficienza degli impianti e per il consolidamento delle infrastrutture immobiliari e del *Data Center*. In particolare,

sono stati eseguiti interventi di miglioramento dell'efficienza energetica del *Data Center*, applicando soluzioni tecniche di monitoraggio, virtualizzazione e climatizzazione, (*Green Data Center*). Nell'anno si è dato corso all'installazione e all'avvio della nuova centrale telefonica con tecnologia VOIP.

Sogei per il proprio fabbisogno si è approvvigionata esclusivamente di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, certificate RECS, contribuendo alla salvaguardia e alla tutela dell'ambiente, attraverso l'azzeramento di emissioni di CO2. A fronte dei nuovi studi sulle energie alternative, sono stati avviati progetti per la realizzazione d'impianti fotovoltaici e di trigenerazione.

In collaborazione con l'AMA sono state attuate iniziative mirate a incrementare la "miglior" raccolta differenziata dei rifiuti cellulosici (carta e cartone) e delle frazioni costituenti il "multimateriale" (plastica, vetro, alluminio, banda stagnata) presso le "grandi utenze". Una tematica in cui Sogei è già da anni impegnata. Nell'ambito del progetto "Grandi Utenze" AMA ha verificato il rispetto dei protocolli stipulati nel 2010 per la raccolta differenziata, assegnando un rating ecologico con "Tripla R". Sogei ha rinnovato a maggio 2012 il protocollo d'accordo per ulteriori due anni. La realizzazione del progetto ha consentito la raccolta differenziata dei rifiuti organici, conferita separatamente rispetto al materiale indifferenziato, avviata alla produzione del compostaggio.

Sono state eseguite, potenziate e razionalizzate le altre attività di smaltimento, e in particolare la raccolta, il trasporto e il conferimento in discarica dei rifiuti assimilabili agli urbani e dei rifiuti cosiddetti speciali, pericolosi e non pericolosi.

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 d'intervento sugli impianti, con il fine di ridurre i costi, aumentare l'efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale; il secondo ha il compito di accogliere le indicazioni riportate nel decreto interministeriale "Mobilità sostenibile nelle aree urbane" del 27 marzo 1998 e quello di ottimizzare gli spostamenti sistematici dei dipendenti, riducendo l'utilizzo dell'auto privata, a favore di soluzioni di trasporto alternativo e a ridotto impatto ambientale.

Nell'ambito della mobilità sostenibile continua con ottimi risultati il servizio di trasporto del personale, con l'adesione al "Progetto a minor Impatto ambientale" del Comune di Roma. In tale ambito, a seguito di numerose richieste da parte del personale Sogei, è stato effettuato un sondaggio per individuare nuove esigenze, in base alle quali è stato predisposto un piano di riorganizzazione del servizio che prevede nuove linee per servire l'area Roma nord (Saxa Ruba, Ipogeo degli ottavi, Battistini) e quella Sud/Est (Ciampino).

Contemporaneamente prosegue la distribuzione ai dipendenti, dei permessi gratuiti per i parcheggi di scambio corrispondenti ai capolinea delle linee di trasporto del personale, nonché l'incentivazione economica all'acquisto di abbonamenti al TPL (trasporto pubblico locale).

E' inoltre stata avviata una politica di "acquisti verdi" (*Green Public Procurement*), destinata a introdurre in azienda prodotti a basso impatto ambientale.

Questi principi sono stati utilizzati nell'espletamento delle procedure di individuazione del nuovo fornitore per il servizio di ristorazione aziendale, privilegiando, fra l'altro l'acquisizione di prodotti a chilometro zero.

3.18.4 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro è una parte del sistema di gestione di un'organizzazione utilizzata per sviluppare e attuare la propria politica per la salute e sicurezza sul lavoro e gestire i rischi connessi a tale ambito.

Il Sistema è uno strumento volontario che individua, all'interno dell'organizzazione, responsabilità, processi, procedure e risorse per realizzare la politica aziendale di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e sicurezza, in conformità alle normative vigenti in materia e alla norma BS OHSAS 18001:2007.

L'adozione di un Sistema offre numerosi vantaggi per l'organizzazione in quanto contribuisce al miglioramento dei livelli di salute e sicurezza sul lavoro, riducendo progressivamente i costi complessivi connessi, quali quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro, e minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.).

In quest'ottica, nel 2012, Sogei ha definito un proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL), in accordo con i requisiti della BS OHSAS 18001, finalizzato a realizzare la politica e gli obiettivi di salute e sicurezza Sogei.

L'impalcatura del Sistema si basa su una serie di procedure documentate, parte delle quali integrate con il Sistema di Gestione Qualità che descrivono le attività, i ruoli e le responsabilità definite all'interno dell'azienda, relativamente ai seguenti temi:

- politica aziendale e obiettivi per la salute e sicurezza;
- identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione delle misure di controllo;
- identificazione e gestione dei requisiti di legge e di altro tipo applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- competenza, formazione e consapevolezza;
- controllo operativo;
- preparazione e risposta alle emergenze;
- indagine degli accadimenti pericolosi.

A supporto dell'attuazione del Sistema, nel quarto trimestre, è stata realizzata un'attività di comunicazione, anche mediante un apposito sito sulla intranet aziendale, e di formazione rivolta agli attori interessati operativamente alle attività.

3.18.5 ADEMPIMENTI IN OTTEMPERANZA AL D.LGS. 81/2008

Nel corso del 2012 sono stati effettuati gli adempimenti in osservanza alle prescrizioni dalla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori (D.Lgs. 81/2008) e, in particolare: visite mediche per i lavoratori soggetti a sorveglianza sanitaria (art. 176), redazione, ove prevista, del DUVRI – Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (art. 26), definizione del Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (art. 30), incontri con i RLS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, tra cui la riunione annuale (art. 35). Presso le sedi aziendali sono stati effettuati sopralluoghi con il Medico Competente, nonché quattro prove di evacuazione. Sono stati erogati corsi di formazione e aggiornamento antincendio e sono stati adeguati i Piani di emergenza incendi. Sono state effettuate indagini ambientali sulla qualità dell'aria e sulla rumorosità di alcuni ambienti di lavoro e, a tutti i lavoratori, è stato consegnato l'opuscolo "Manuale per il corretto utilizzo del videoterminale".

Per l'informativa al Vertice aziendale nonché Datore di Lavoro, a cura del Datore di Lavoro Delegato per la sicurezza è stata predisposta, con cadenza periodica mensile, una report di sintesi delle principali attività di pertinenza svolte nel mese di riferimento.

3.19 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

3.19.1 COMUNICAZIONE INTERNA

L'attività di comunicazione interna, elemento costitutivo e imprescindibile della realtà organizzativa di Sogei, garantisce la nascita di sinergie, relazioni e processi mirati al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

In particolare, in Sogei la comunicazione interna è volta a ottimizzare i flussi comunicativi favorendo una maggiore circolarità delle informazioni e a creare una co-produzione di significato e un senso identitario facendo riferimento a valori condivisi e coerenti con il sistema di sviluppo delle risorse umane.

Attraverso la intranet aziendale, in accordo con il *management*, sono state pubblicate 106 notizie (per dare evidenza dei progetti, dei risultati raggiunti e delle strategie aziendali), 157 avvisi in "evidenza" (per informazioni di servizio) e 40 comunicazioni in "bacheca" (per comunicazioni organizzative).

Al fine di fornire una panoramica sullo stato di avanzamento delle attività aziendali, è stata creata "Sogei Inside", area all'interno della intranet, nella quale

i responsabili delle Strutture organizzative possono pubblicare brevi aggiornamenti.

Per favorire il contatto tra i dipendenti e sviluppare la condivisione di contenuti, competenze, conoscenze e nuove idee, è stata creata la piattaforma di collaborazione professionale "iSogei" che, da gennaio 2013, si è affiancata agli altri canali di comunicazione interna. A tale proposito, nel corso del secondo semestre del 2012, sono stati avviati gli studi di valutazione di impatto delle *business platform* su aziende della stessa tipologia di Sogei e sono state definite e sviluppate strategie e attività contenute nel *social media plan*.

Inoltre, per consentire un migliore accesso alle informazioni e incrementare quelle condivisibili, la Comunicazione interna ha fornito un supporto sia redazionale che tecnico per la creazione e l'aggiornamento di sezioni e pagine della intranet, in collaborazione con le altre funzioni aziendali (Servizi, Comunicazione, Sportello del dipendente, Sicurezza).

Sogei ha proseguito nel percorso di *charity* aziendale sostenendo, in occasione delle festività natalizie, l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù e l'Ospedale Sant'Eugenio di Roma. Grazie anche al risparmio ottenuto con la realizzazione interna di calendari e biglietti di auguri aziendali, è stato possibile donare apparecchiature mediche per le Unità Operative di Broncopneumologia Pediatrica e di Geriatria delle due strutture ospedaliere.

3.19.2 COMUNICAZIONE ESTERNA

In linea con il piano strategico aziendale e nella piena osservanza delle politiche di indirizzo della Pubblica Amministrazione, le azioni di comunicazione esterna attuate nel corso dell'anno sono state orientate a promuovere il valore sociale, la capacità di innovazione e gli aspetti di competitività in campo tecnologico del modello Sogei.

Le iniziative intraprese sono state, infatti, finalizzate alla creazione di valore per l'Azienda attivando processi volti a renderne note le attività e le funzioni, a sostenerne l'identità, l'immagine e il ruolo quale "eccellenza dell'informatica pubblica al servizio dei cittadini".

Gli obiettivi perseguiti in ambito istituzionale hanno riguardato il potenziamento degli incontri con i rappresentanti delle istituzioni per rafforzare sinergie e *partnership*. Nell'ambito del monitoraggio delle attività parlamentari, è stato effettuato un controllo quotidiano dei lavori di Camera e Senato e fornito un aggiornamento costante anche in relazione alle attività dei ministeri e degli enti o istituzioni che interagiscono con Sogei. Particolare attenzione è stata rivolta alla partecipazione del Vertice alle audizioni presso la Commissione bicamerale di Vigilanza sull'Anagrafe Tributaria, la Commissione Finanze e tesoro del Senato e la Commissione Attività produttive della Camera, attraverso attività di supporto e divulgazione dei dati emersi. Al fine di rendere disponibile a tutti i dipendenti un'adeguata informazione sulle principali novità provenienti dall'esterno, a novembre è stata realizzata sulla intranet la sezione "Osservatorio Istituzionale",

nella quale vengono pubblicate con cadenza settimanale le principali notizie di interesse per Sogei, con focus rivolto ai Clienti, al Parlamento, al Governo e al mondo economico-istituzionale.

Le attività di gestione e sviluppo del sito Internet Sogei sono proseguiti con interventi volti al miglioramento dell'immagine societaria e all'offerta di servizi. In particolare, in condivisione con il "Comitato di Redazione Internet", sono stati aggiornati e riorganizzati i contenuti del sito in un'ottica di maggiore fruibilità e, in collaborazione con altre Strutture organizzative, è stata implementata l'applicazione "Lavora con Noi" secondo quanto previsto dalla procedura a supporto della campagna di *recruitment* aziendale. Con l'intento di adottare una politica di comunicazione sempre più ampia e trasparente, è stata creata una nuova sezione del sito dedicata alla Responsabilità Sociale d'Impresa, al fine di rendere noti, oltre ai dati economici e finanziari, gli effetti sociali e ambientali connessi allo svolgimento dell'attività istituzionale di Sogei e valorizzare le iniziative promosse dall'Azienda per una "crescita sostenibile".

Per quanto attiene alle attività dell'Ufficio stampa, ampio spazio è stato riservato al monitoraggio di tutti gli organi di informazione, con particolare attenzione al Web. Nell'ambito delle relazioni con i media, il rafforzamento di rapporti già consolidati e l'avvio di nuovi contatti con i rappresentanti delle maggiori testate giornalistiche, delle agenzie di stampa, della radio e televisione, hanno consentito la pubblicazione di 14 articoli e la registrazione di interviste. Attraverso una specifica attività di monitoraggio degli avvenimenti di interesse istituzionale, è stata, altresì, incrementata la partecipazione attiva di Sogei a convegni, conferenze e tavole rotonde nazionali e internazionali: "Gioco Online in Italia", "Convegno Assosoftware", "La sicurezza dei dati: fattore abilitante per l'attuazione dell'Agenda Digitale", "Innovazione per Area - Dalla notizia di reato al registro unico penale", "PMO Round Table 2012", "Conferenza internazionale ION - GNSS 2012", "Estel Conference", "Innovazione e Crescita tra Spread finanziario e Spread digitale - (Assinform)", "La politica spaziale per la crescita del Paese" e il workshop "Edge tecnologici", in collaborazione con l'Università degli Studi Roma Tre.

Infine, avendo cura di trasmettere i valori propri dell'Azienda in maniera coerente con il *brand* e l'immagine coordinata, la Comunicazione esterna ha fornito supporto sia redazionale che grafico per la predisposizione di materiali promoinformativi e contenuti aziendali ufficiali (brochure "Security Governance", Bilancio d'esercizio, nuovo Codice Etico, Carta dei Valori).

3.20 ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

3.20.1 ORGANICO

La crescente complessità applicativa, tecnica e gestionale del Sistema Informativo della Fiscalità, nonché il ruolo di centro di competenza informatico per l'Amministrazione finanziaria, attribuito negli anni a Sogei, hanno fatto

emergere l'esigenza di un potenziamento dell'organico rispetto ad alcune particolari specializzazioni.

Le esigenze, in termini di risorse da impegnare in specifici ambienti/contesti produttivi, sono state individuate in seguito ad una rilevazione delle necessità da parte delle strutture aziendali dedicate al *core business*, che ha portato alla definizione di un Piano Assunzioni complessivo di 150 posizioni distinte per:

- linguaggio di sviluppo (ad esempio .Net, JAVA, COBOL, PHP);
- tipologia di soluzione/servizio (tra i quali, ad esempio, Business Intelligence, Data Mining, servizi ERP, servizi di gestione documentale, verifiche tecniche – IT Auditing, servizi SOA);
- ambiente tecnologico (ad esempio, UNIX, Sun Solaris e Storage, Mainframe, Sistemi Open, BMC).

Nel 2012 è stato effettuato il processo di selezione ed avviato quello di assunzione delle risorse previste dal Piano Assunzioni, anche facendo ricorso al supporto di una società esterna specializzata in materia e leader del settore.

Le candidature sono state raccolte attraverso la pubblicazione delle posizioni ricercate nella sezione "Lavora con noi" del sito www.sogei.it e sul sito internet della società di *recruiting*. A seguito di un primo *screening* documentale del curriculum vitae, tale società ha sottoposto una rosa di candidati ad un colloquio finalizzato alla verifica di aspetti comportamentali e motivazionali. In relazione alle valutazioni positive della società specializzata, Commissioni di esperti di Sogei hanno incontrato i candidati per una verifica tecnica circa le competenze richieste. A dicembre 2012 sono state effettuate le prime 3 assunzioni.

Si riporta di seguito la composizione della forza lavoro Sogei, finale e media, nell'anno in corso e nel precedente, distinta per titolo di studio ed area professionale.

<i>Composizione finale forza lavoro</i> (in unità)	31/12/2012	31/12/2011	Variazione
Dirigenti	43	46	(3)
Quadri ed impiegati	1.735	1.737	(2)
Operai	-	-	-
Totale	1.778	1.783	(5)

<i>Composizione media forza lavoro</i> (in unità)	31/12/2012	31/12/2011	Variazione
Dirigenti	45	50	(5)
Quadri ed impiegati	1.735	1.749	(14)
Operai	-	-	-
Totale	1.780	1.799	(19)

<i>Assunzioni</i> (in unità)	31/12/2012
Personale esperto	5
Personale non esperto	5
Totale	5

<i>Composizione per titolo di studio</i> (in unità)	31/12/2012	31/12/2011	Variazione
Laurea	1.020	1.023	(3)
Diploma	713	715	(2)
Altro	45	45	-
Totale	1.778	1.783	(5)

<i>Composizione per area professionale</i> (in unità)	31/12/2012
Governo Business	336
Sviluppo e Gestione Progetti	898
Erogazione Servizi	544
Totale	1.778

La variazione della forza lavoro complessiva è determinata da:

- 10 uscite costituite da dimissioni spontanee, scadenza di contratti a tempo determinato o d'inserimento e dall'adesione al piano esodi incentivati (in particolare personale dirigente);
- 5 ingressi costituiti, oltre che dalle 3 assunzioni previste dal Piano, da una trasformazione di un contratto d'inserimento e dall'assunzione di un dirigente.

3.20.2 Sviluppo delle risorse umane e formazione

Le risorse umane di Sogei costituiscono un patrimonio di capacità, conoscenze e competenze che rappresentano il principale asset strategico su cui si fondano i successi della Società.

Sogei si è assunta la primaria responsabilità di continuare a garantire che questo patrimonio non perda di valore e che si sviluppi a livello di eccellenza, per mantenere e rinforzare la *leadership* aziendale sul mercato e in relazione ai propri clienti.

In tale contesto, le attività del 2012 hanno riguardato una serie di iniziative finalizzate alla realizzazione e al mantenimento di un sistema integrato di sviluppo delle risorse umane che, basato su criteri di trasparenza e oggettività, comprenda politiche, processi e strumenti di valutazione e sviluppo del personale, in sinergia con politiche di *compensation* coerenti con le *best practice* adottate dai maggiori *player* del mercato IT.

In particolare il 2012 ha visto la realizzazione di un'importante attività connessa con la definizione, in modo partecipativo, della "Carta dei Valori Sogei", contenente i valori distintivi della cultura e della identità della Società, al fine di definire uno stile culturale interno che favorisca la formazione di un sentire e di un vissuto comune fra tutte le persone e con l'individuazione e la determinazione del "Modello di Leadership" strettamente correlato alla Carta dei Valori.

L'attività posta in essere per individuare i Valori distintivi della cultura e dell'identità di Sogei ha reso partecipi i dipendenti, il management e il Vertice aziendale, attraverso incontri dedicati, *focus group* e un sondaggio sulla intranet aziendale. I Valori sono stati idealmente raggruppati in tre aree:

- la prima connessa con la *tradizione*: la storia di Sogei, ciò che ha rappresentato e contraddistinto da sempre la Società, il know how sviluppato negli anni per il settore pubblico, l'essere un patrimonio di infrastrutture, tecnologia e ricerca che è diventato risorsa per la nazione, l'orgoglio e il senso di appartenenza;
- la seconda si riferisce all'*evoluzione*: l'innovazione attraverso un impegno costante nella ricerca e nello sviluppo, anticipando le sfide e coltivando la creatività, il miglioramento continuo come centro di competenze, la motivazione al cambiamento, capacità che "traghettano" la Società verso il futuro;
- la terza riguarda le *persone*: la loro professionalità, l'aderenza all'etica e l'orientamento al servizio, l'operare con grande senso di responsabilità e riservatezza, promuovendo la condivisione leale degli obiettivi, la fiducia reciproca, adottando comportamenti improntati allo spirito di squadra, al rispetto e alla collaborazione.

La Carta dei Valori Sogei



I percorsi formativi 2012 sono stati definiti in coerenza con l'attuale Sistema Professionale e con i mestieri assegnati e con le attività effettivamente svolte dai dipendenti, tenendo conto di eventuali GAP di competenze emersi in sede di Valutazione Performance e di eventuali azioni di sviluppo individuate.

Nel corso del 2012 le iniziative formative sono state finanziate anche attraverso l'utilizzo dei Fondi Paritetici Interprofessionali (Fondimpresa e Fondirigenti). Per quanto riguarda le certificazioni professionali ritenute "distintive" in ambito metodologico e tecnologico, si segnalano 53 nuove certificazioni/qualificazioni professionali (Enterprise Architecture, *best practice* per la gestione dei servizi ICT (ITIL), prodotti e tecnologie BMC - Cisco - Java, sicurezza informatica - Offensive Security Certified Professional).

Nella tabella seguente si riporta il totale delle giornate di formazione erogate, distinte per tipologia.

Tipologia di formazione	Giornate erogate
Amministrativa	132,5
Competenze trasversali	629,5
Manageriale/gestionale	554,0
Normativa	147,5
Specialistica	359,5
Informatica di base	182,0
Tecnologica	3835,0
Totale	5.840,0

Infine, nell'ambito di una maggiore attenzione aspetti di “people care” che molte aziende stanno ponendo in essere, Sogei ha consolidato la propria disponibilità e sensibilità attraverso progetti rivolti al benessere dei dipendenti.

Alle tradizionali attività di presidio sanitario (polizza sanitaria, check-up) e ai servizi e *benefit* già resi ai dipendenti (mensa aziendale, sportello bancario, assistenza fiscale, servizio navette, metrebus, etc.), sono state affiancate e realizzate, nel corso del 2012, altre iniziative, tra cui:

- un contributo per le spese di iscrizione ai centri estivi (campus estivi), a favore dei figli dei dipendenti;
- un supporto alle famiglie dei dipendenti con figli che frequentano le scuole primarie e secondarie (I e II grado), sia private che pubbliche, per l'acquisto dei libri scolastici;
- un supporto alle famiglie dei dipendenti con figli che desiderano iscriversi all'Università (sia pubblica che privata) o già iscritti, attraverso l'istituzione di un bando per n. 20 borse di studio annuali.

3.20.3 ***RELAZIONI INDUSTRIALI***

La prima metà del 2012 è stata caratterizzata dalla complessa trattativa per il rinnovo del contratto integrativo aziendale per il triennio 2012-2015, siglato fra Azienda e Rappresentanze dei Lavoratori nel mese di settembre.

Particolare attenzione è stata riservata al perfezionamento di istituti finalizzati ad una migliore conciliazione fra tempi di vita e tempi di lavoro come, i permessi di assistenza a genitori e figli e per l'inserimento dei figli nella scuola per l'infanzia.

Inoltre sono state introdotte nuove forme di rapporto di lavoro come il part-time verticale ed il telelavoro, finalizzate a modernizzare l'organizzazione del lavoro, ed è stata prevista l'adozione di un sistema di crescita professionale definito “sistema sostenibile” per valorizzare le professionalità del personale attraverso percorsi di crescita basati su criteri di oggettività.

Anche il premio di risultato, quale sistema di incentivazione idoneo a correlare i risultati economici conseguiti dalla Società all'aspetto retributivo dei dipendenti, è stato confermato nella misura del 60% per l'indicatore di redditività e del 40% per l'indicatore di produttività/qualità.