

Si rappresenta inoltre come, su un totale di circa 9.000 stazioni di lavoro installate, circa 8.000 risultano con una anzianità inferiore ai 3 anni, e, quindi, ancora nell'arco del normale ciclo di vita tecnologico.

Il progetto di transizione dei sistemi informativi INPDAP alla nuova moneta unica europea (progetto euro)

Le ricadute della nuova moneta unica europea sui sistemi informativi non erano state affrontate sino a tutto l'anno 2000; si ricorda come tale problematica sia stata per alcuni anni al centro dell'attenzione in tutte le organizzazioni ICT pubbliche e private.

La competente Direzione Centrale ha operato un programma di pianificazione e controllo delle attività relative alla trasformazione dei sistemi applicativi INPDAP alla conformità Euro; la stessa ha gestito un preciso piano operativo per la fase di changeover, organizzando e assicurando un adeguato presidio sia da parte delle strutture informatiche per il monitoraggio e controllo delle possibili disfunzioni tecniche.

Si ricorda come il processo di adeguamento dei sistemi informativi all'euro si è caratterizzato (così come avvenuto per il progetto "anno 2000") per la grande quantità di software da modificare in un breve intervallo di tempo. La strategia di intervento è stata quella di puntare alla "conformità" attraverso la disponibilità di nuovi sistemi monovaluta in Euro; unica eccezione è rappresentata dal sistema di contabilità integrata (SAP/ISPS) il quale ha operato in bi-valuta (Euro e Lire) per garantire l'inizio dei movimenti contabili 2002 in Euro, consentendo al tempo stesso le operazioni di chiusura del bilancio 2001 in Lire (sino a Maggio 2002).

Firma digitale

L'infrastruttura tecnologica per l'utilizzo, anche diffuso, della firma digitale all'interno dell'Istituto è sostanzialmente già operativa e verrà utilizzata, nel corso di quest'anno, per la trasmissione telematica dei mod. 730/4 da parte dei CAF.

Sarà un utilizzo non individuale, ma come ente nel suo complesso, il quale sarà in grado di accettare documenti (i mod. 730) attraverso una procedura di autenticazione digitale del mittente; l'uso diffuso individuale all'interno dell'Istituto dovrà passare per una riflessione organizzativa dei processi, sia per l'individuazione delle figure autorizzate all'uso della firma digitale stessa che delle controparti abilitate.

Deve essere comunque ricordato come il processo di implementazione della firma digitale abbia subito dei ritardi per la messa a punto dei meccanismi procedurali; attualmente, di fatto, esistono delle applicazioni che possono ancora essere definite sperimentali.

Ufficio digitale

Su questo punto nuove funzionalità sono state già realizzate e altre sono in via di progressiva implementazione soprattutto nell'ambito del portale Intranet dell'Istituto.

Questo infatti rappresenta il punto di incontro di diverse linee d'azione:

- condivisione degli eventi (notizie, manuali normativi, FAQ, rassegna stampa,
- forum di discussione;
- e-mail (circa 5.000 caselle di posta interne);
- supporto alle attività tecnologiche (distribuzione software, procedure operative, news,.....);
- supporto tecnologico alle attività formative (e-learning, manualistica, tutoraggio, videoconferenza, broadcasting, chat, ..);

Protocollo informatico

L'intenso processo di riforma e di modernizzazione della Pubblica Amministrazione e dei servizi pubblici, iniziato nel corso degli ultimi anni sulla spinta di una forte volontà politica e sociale, ha identificato nella promozione della "società dell'informazione" e nella realizzazione di un nuovo modello di "Stato digitalizzato" due priorità per lo sviluppo economico, sociale e culturale del paese.

La missione dell'intera pubblica amministrazione viene indirizzata sulla creazione di valore aggiunto per i cittadini e, quindi, sulla soddisfazione dei bisogni, piuttosto che sulla produzione di atti. Viene, altresì, definitivamente stabilito il principio secondo il quale tutti i processi devono essere misurabili e controllabili da parte dei destinatari dei vari servizi.

Gli elementi innovativi introdotti da tale riforma, che ha per obiettivo il risanamento ed il recupero di efficienza, hanno particolari ricadute nei riguardi dell'attività dell'INPDAP e la fase che, adesso, l'Istituto si appresta ad affrontare va oltre la ricerca dell'efficienza e dell'incremento di produttività ed ha come obiettivo fondamentale la qualità del servizio, inteso, non come soluzione di vincoli e di problemi interni, ma come strumento per la soddisfazione delle necessità di cui sono portatori i cittadini/utenti.

L'INPDAP deve gestire giornalmente innumerevoli fascicoli cartacei di cui curare l'aggiornamento e l'archiviazione.

L'introduzione di un sistema integrato di protocollo e di gestione documentale, consentirà all'Istituto di ottemperare in modo automatico, a tutti quegli adempimenti che derivano dalla legislazione in materia di trasparenza e di privacy, consentendo agli utenti interni dell'Istituto di poter accedere alla documentazione di cui necessita in modo da poter svolgere in modo ottimale i propri compiti.

L'INPDAP intende valorizzare al massimo l'attività di protocollo non limitandola alla semplice catalogazione elettronica dei documenti cartacei, bensì collegandola alla semplificazione amministrativa anche attraverso la reingegnerizzazione dei processi di servizio, in modo da rendere le procedure più snelle e migliorare gli strumenti di informazione, di verifica e controllo.

La normativa vigente ha fissato al 1 gennaio 2004 (DPR 445/2000 Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa) il termine ultimo entro il quale tutte le amministrazioni debbono aver adottato almeno un "nucleo minimo" di informatizzazione del protocollo.

L'INPDAP, attraverso tale iniziativa, intende dare avvio al processo di adeguamento dell'amministrazione alle norme sul Protocollo Informatico e gestione documentale, così come indicato dal T.U. DPR n. 445 del dicembre 2000, recependo in pieno gli indirizzi prioritari indicati da:

- direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 21 dicembre 2001 (linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione);
- direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 9 dicembre 2002 (direttiva sul protocollo informatico);
- direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 20 dicembre 2002 (Direttive sulla Digitalizzazione della P.A. per il 2003);

L'attuale sistema di protocollazione e di archiviazione manuale, basato sui documenti e sugli archivi cartacei, non è sufficientemente produttivo e sicuro.

Per migliorare i tempi di risposta e quindi incrementare la produttività, l'efficienza e al contempo poter garantire un servizio ai propri cittadini/utenti di qualità, è necessario che l'Istituto disponga di un sistema che permetta:

- la riduzione degli ingombri introdotti dagli archivi cartacei con il conseguente riuso dei locali adibiti ad archivio;
- la velocizzazione del reperimento delle informazioni;
- la contemporaneità delle attività lavorative, laddove possibile, da parte del personale coinvolto nel processo amministrativo attinente al documento;

- la disponibilità di una copia valida ai fini amministrativi e probatori di tutti i documenti in caso di perdita dell'originale;
- la rapida ricerca e visualizzazione di tutti i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un atto;
- la possibilità di effettuare ricerche anche su testo libero di tutti i documenti archiviati;
- la visibilità dello stato di avanzamento di ogni procedimento amministrativo connesso ai documenti.

Nel mese di Ottobre 2002, è stata avviata una procedura di gara per l'attivazione di una fase sperimentale di una soluzione di protocollo e gestione documentale, da espletare presso tre sedi istituzionali rappresentative (grande, media e una direzione centrale).

L'obiettivo primario di questa sperimentazione non è stato tanto rivolto alla valutazione di una soluzione software, quanto teso a verificare gli impatti organizzativi e di adattamento ai flussi operativi in conseguenza dell'introduzione di un sistema automatizzato di protocollo Informatico e gestione documentale.

Durante la sperimentazione, pertanto, sono state coinvolte le strutture organizzative e manageriali, in modo da poter valutare opportunamente:

- l'impatto organizzativo;
- i flussi operativi delle sedi;
- le aree organizzative omogenee;
- il numero delle postazioni e delle apparecchiature specializzate necessarie;
- il titolare con la definizione dei ruoli e degli accessi

e producendo opera di sensibilizzazione verso l'utenza finale (operatori interni), di cui sono stati raccolti i suggerimenti e le osservazioni per una completa definizione dei requisiti funzionali e operativi.

È stata infine analizzata l'integrazione con alcune funzionalità principali del sistema informativo dell'Istituto e realizzato un primo prototipo esecutivo.

Obiettivo della sperimentazione è inoltre stata la verifica dei possibili step di introduzione della problematica all'interno dell'Ente, in linea con quanto previsto dall'art. 50 del DPR 445/2000 (introduzione del nucleo_minimo per la gestione del protocollo informatico).

L'esito della sperimentazione condotta presso le sedi provinciali di Salerno, Potenza, Grosseto e presso l'Ufficio di segreteria del Direttore Generale è da ritenersi positivo ed in linea con gli obiettivi posti, per cui dopo una fase di verifica del progetto, questo dovrebbe ricevere un nuovo impulso nel corso dell'esercizio 2004.

Servizi all'utenza e servizi via internet

Si segnalano innanzi tutto le iniziative riguardanti la revisione ed il potenziamento della struttura di rete dati dell'Istituto.

Ricordando che l'INPDAP aderisce al circuito RUPA e che è stato da tempo concluso il percorso di connessione delle sedi DPT trasferite all'Istituto, sono state effettuate delle analisi sull'utilizzo della banda trasmissiva e predisposto un progetto evolutivo per il potenziamento ed implementazione della struttura.

In particolare si sottolinea:

- revisione dell'architettura per la realizzazione di connessioni "orizzontali" tra sedi fisiche residenti nell'ambito dello stesso ambito provinciale, permettendo la realizzazione della cosiddetta "sede virtuale", per meglio organizzare servizi e personale nel dominio provinciale indipendentemente dalla unificazione delle diverse sedi di lavoro;
- potenziamento delle capacità trasmissive con velocità di connessione dai 256 Kbps ai 2Mbps;
- realizzazione di una rete locale metropolitana (MAN) nell'area di Roma, basata sulla interconnessione in fibra ottica dedicata delle diverse locazioni;
- potenziamento delle interconnessioni verso la rete Internet.

Su questa infrastruttura si inseriscono alcuni dei progetti che sono già stati segnalati con riferimento agli obiettivi di legislatura, e che vorrebbero tendere, nel medio periodo, alla realizzazione di uno sportello virtuale che permetta l'accessibilità ai servizi ed alle informazioni dell'Istituto attraverso una politica di accesso multicanale (uffici, servizi telefonici, servizi via Internet, servizi via wap e sms, etc.).

Già oggi, attraverso il sito web internet - peraltro in via di ridisegno nell'ottica del Portale di servizi - si contano, mensilmente, circa 3.500.000 accessi e 250.000 pagine visitate.

Per quanto concerne la diffusione dell'accesso Internet all'interno dell'Istituto, si contano alla data circa 2.000 utenze abilitate, il che conferma una buona attenzione verso l'accesso in rete.

In occasione del Forum PA 2003 sono stati lanciati i primi servizi on-line verso cittadini e Amministrazioni; a tal proposito si segnalano:

- visualizzazione e stampa della propria posizione assicurativa;
- servizio di compilazione ed invio automatico di variazioni alla propria posizione assicurativa;
- visualizzazione e stampa del cedolino mensile di pensione;
- visualizzazione e stampa del CUD annuale;

- visualizzazione e stampa del mod.730/4;
- servizi verso le OO.SS. di categoria per interrogazione e "download" dei propri dati mensili;
- servizi di accesso on-line via Internet alle basi dati INPDAP; tali applicazioni, rivolte ad amministrazioni e associazioni di categoria (Patronati) permettono sia di aumentare la presenza sul territorio di punti informativi INPDAP, sia di permettere una azione parallela di completamento della base dati previdenziale;
- servizi di simulazione per il calcolo di prestazioni creditizie;
- modulistica elettronica;
- iscrizione ai servizi sms e wap.

Gli stessi servizi disponibili via internet possono essere trasportati su strumenti interattivi quali i chioschi telematici self-service, dove l'utente, attraverso semplici interazioni e con l'autenticazione garantita da sistemi di lettura di carte di riconoscimento personali, potrà richiedere servizi-online direttamente all'amministrazione (es. inoltro di domanda per prestazione) o accedere alle informazioni di propria pertinenza (posizione assicurativa, stato di avanzamento pratiche, attestazioni reddituali per i pensionati, etc.).

Sempre sul fronte dei servizi innovativi, questa volta informativi, è in fase di sperimentazione la distribuzione di servizi generalizzati (indirizzi e orari di apertura delle sedi provinciali, informazioni dall'Istituto, comunicati stampa, etc.) distribuiti via wap, e quindi accessibili da qualunque terminale telefonico gsm abilitato; sono anche in fase sperimentale alcuni servizi che utilizzino la semplice messaggistica sms.

Call Center

L'Istituto, al fine di stabilire un nuovo rapporto con i propri iscritti si è posto l'obiettivo di sviluppare una politica di accesso multicanale nei confronti degli iscritti stessi, affiancando ai tradizionali canali di contatto sul territorio (URP, iniziative presso i comuni ed enti Locali in genere, banche, poste, etc.), nuovi canali di contatto "virtuali" attraverso innovative soluzioni telematiche (web center, portali, servizi telefonici, etc.).

Ci si è posto l'obiettivo quindi di andare verso la costituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico VIRTUALE (almeno per quanto riguarda la componente informativa all'iscritto) attraverso cui fornire, ma anche ricevere, informazioni, contribuendo in tal modo attivamente alla popolazione della banca dati INPDAP.

Gli obiettivi da perseguire dovevano inoltre garantire il miglioramento della qualità del servizio offerto agli utenti, attraverso una "facilità" di accesso ai servizi erogati, la tempestività e la correttezza delle risposte fornite.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, il progetto prevedeva una struttura di contatto virtuale (contact center) da attivare attraverso due principali fasi evolutive :

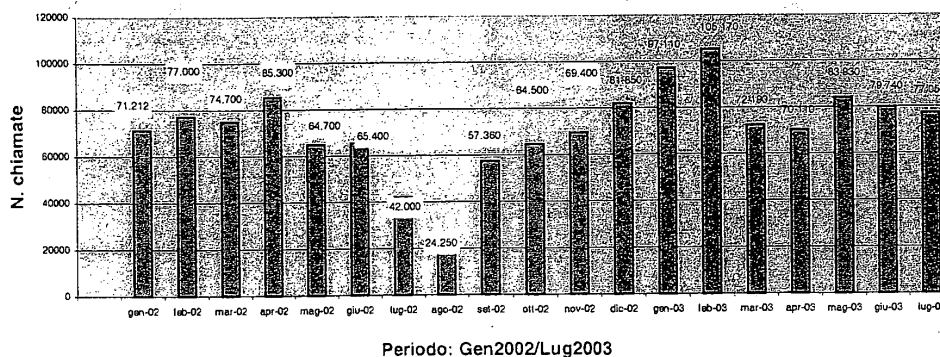
- la creazione di un "Call Center Evoluto" (Fase 1) che permettesse un primo livello di accesso multicanale (telefono, fax, e-mail) da parte dell'utenza;
- la piena implementazione (Fase 2) di un Contact Center che affiancasse ai canali di contatto propri del Call Center nuove tecnologie di accesso, quali internet, sms e wap.

Il servizio e' stato attivato nell'Agosto del 2001; esso e' organizzato attraverso una struttura di front-office (costituita dagli operatori telefonici) e una struttura di back-office organizzata a 2 livelli: back-office centrale (con operatori dedicati provenienti dalle varie direzioni centrali dell'ente) operativo presso la direzione centrale sistemi informativi e telecomunicazioni, e back-office periferico (presso ogni Ufficio URP delle sedi provinciali e territoriali, gestito quindi nell'ambito del servizio URP stesso).

Il grafico sottostante riporta il numero totale di chiamate telefoniche mensili registrate nei mesi da gennaio 2002 a luglio 2003; come si può notare il trend è decisamente crescente, con un andamento ciclico durante l'anno, e si attesta ormai decisamente intorno alle 70.000-80.000 chiamate mensili, pari a circa 3.500 chiamate giornaliere.

Ricordando che il target contrattuale prevede 2.000 chiamate in bound al giorno, il servizio è oggi a quasi il doppio dell'obiettivo iniziale.

Chiamate totali

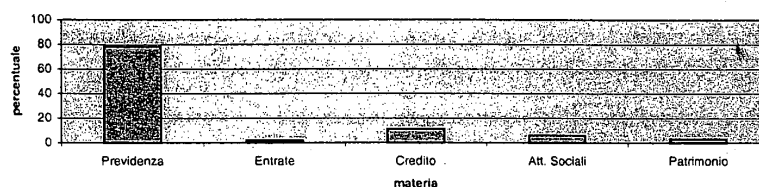


In alcuni mesi le chiamate verso il call center sono aumentate notevolmente superando tutte le previsioni del servizio in funzione di eventi specifici o particolari periodi dell'anno (es. invio degli estratti contributivi SONAR, campagna effettuata con i pensionati per il nuovo cedolino in euro e per il supporto in generale delle problematiche pensionistiche, emissione dei bandi di partecipazione alle vacanze studio per i giovani, etc.)

Nel grafico successivo si riporta invece la ripartizione dei quesiti posti in funzione della linea di attività dell'Ente; ovviamente le maggiori richieste riguardano l'area previdenziale e pensionistica, con una prevalenza di chiamate da parte di pensionati.

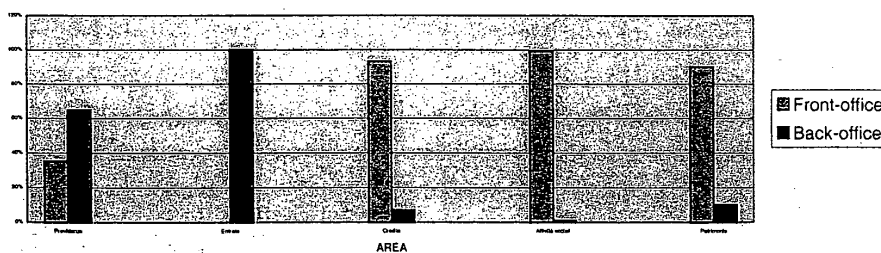
Una buona crescita hanno avuto nel tempo le richieste di servizio per le aree del credito e attività sociali.

Quesiti richiesti per materia



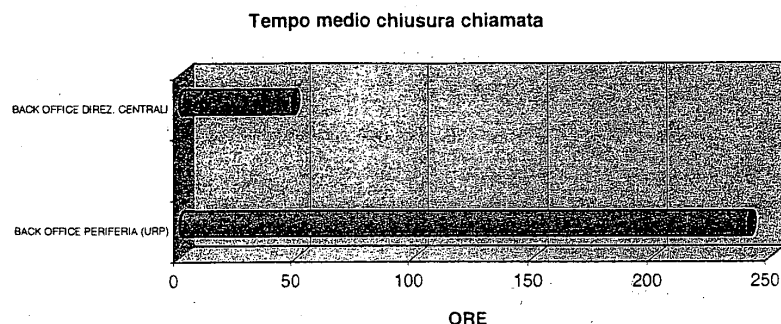
Vengono inoltre riportati alcuni dati relativi alla ripartizione delle chiamate tra front-office e back-office; per l'area Entrate tutte le richieste vengono inoltrate al back-office per esplicita richiesta della Direzione Centrale

Chiusura chiamate



competente, mentre sulle aree credito e attività sociali sostanzialmente tutte le richieste vengono evase dal front-office.

Tra le richieste girate al back-office, si nota una sostanziale differenza tra l'efficienza del back-office centrale e back-office periferico.



Per quanto concerne l'acquisizione del servizio di call center attraverso procedura concorsuale, su cui si è riferito nel precedente referto, deve rappresentarsi che la gara europea di cui alla delibera consiliare 1726/2002, dopo il parere favorevole dell'Aipa, è stata avviata con differimento, tuttavia, del termine di consegna delle domande di partecipazione al 14 marzo 2003, onde consentire all'amministrazione di rispondere ai vari quesiti posti da imprese o RTI potenzialmente interessati a partecipare.

Nel frattempo, la DCSIT è stata autorizzata a prorogare il contratto vigente con Telecom Italia S.p.A. per il tempo strettamente necessario al completamento delle procedure di aggiudicazione della gara europea e, comunque, per una durata stimata non superiore ai 6 mesi e con una spesa aggiuntiva di 1.800.000 euro, IVA inclusa.

In seguito, sulla base di quanto previsto da indirizzi, anche governativi (il protocollo d'intesa sottoscritto nel mese d'aprile del 2003 tra il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e il Ministro del Lavoro, per l'armonizzazione delle esperienze tra pubbliche amministrazioni) circa aggregazioni sinergiche, è stato possibile ritenere proficua anche per l'INPDAP una convergenza verso il progetto comune INPS/INAIL - già varato attraverso l'indizione di una gara pubblica - il cui schema contrattuale prevede la partecipazione di ulteriori enti pubblici.

Le nuove valutazioni di opportunità derivanti dal merito tecnico della soluzione progettuale prevista nel capitolato tecnico INPS, unitamente agli indirizzi ministeriali che spingono e sostengono iniziative congiunte tra le amministrazioni pubbliche, hanno motivato la possibilità di annullamento della procedura di gara. In questo senso è stato anche acquisito un parere da parte dell'Avvocatura centrale dell'Istituto.

Al momento di verificare la praticabilità di convergere verso il progetto INPS e INAIL, tuttavia, l'iniziativa non ha avuto più corso in quanto lo stato di

avanzamento della gara relativa agli istituti stessi non consentiva più variazioni in aumento del capitolato tali da contenere anche le esigenze INPDAP.

È stato, pertanto, riattivato l'iter della gara europea Inpdap con la ricostituzione della commissione giudicatrice (avvenuta il 14 gennaio 2004 con la deliberazione del Commissario n 145).

Progetto telecomunicazioni

La riprogettazione della struttura di telecomunicazioni ha visto ridisegnare gli interventi dell'Ente sui tre fronti della fonia, dei dati e delle immagini.

Sul fronte dei servizi di fonia sono stati effettuati alcuni interventi sulle centrali telefoniche dell'area di Roma realizzando una vera rete telefonica metropolitana, riducendo alcune delle criticità operative che si erano manifestate nel tempo.

Si è inoltre aderito alla convenzione Consip sulle tariffe telefoniche, ottenendo buoni risultati in termini di contenimento dei costi.

Per quanto riguarda la componente dati, è stata effettuata una revisione per il potenziamento della struttura di rete dati dell'Istituto.

Sicurezza del sistema

Sul fronte della sicurezza generale dei sistemi elaborativi, fermo restando che una buona politica di sicurezza impone interventi continui, sono proseguiti studi di fattibilità e migliorata in particolare l'infrastruttura di supporto ai sistemi antivirus.

Si ricordano i principali temi affrontati:

- policies di sicurezza logica per il personale operativo;
- proposte di Sicurezza organizzativa;
- linee guida per la sicurezza fisica (informatica) nelle sedi periferiche;
- analisi dei sistemi di Smart card e di crittografia;
- studi sull'utilizzo della firma digitale;
- analisi dei requisiti e avvio di iniziative per la gestione del Disaster Recovery e della Business Continuity dei sistemi elaborativi;
- programmi di monitoraggio e intervento rispetto a potenziali intrusioni sulla rete;

Su tutti questi temi sono in corso programmi realizzativi che mirano a consolidare il livello di sicurezza generale dei sistemi informatici dell'Istituto dal punto di vista sia logico che fisico.

Si segnalano in particolare:

- le esperienze effettuate in tema di "firma digitale" che ha già permesso lo scambio telematico "sicuro" tra l'Ente ed alcune amministrazioni e organizzazioni di categoria di documenti elettronici (un esempio per tutti è stato l'invio telematico "criptato" e "firmato" con i CAAF per i mod. 730);
- l'estensione del concetto di firma digitale come strumento di riconoscimento "sicuro" per l'accesso ai sistemi informativi interni (prime esperienze con l'accesso ai sistemi informativi del personale);
- i piani progettuali per assicurare continuità di servizio ai Centri elaborativi sia di Roma che di Latina nell'ottica del disaster/recovery e della Business continuity;
- il continuo monitoraggio e gli interventi in materia di "anti-intrusione" e intercettazione dei "virus informatici" sulla rete. Questa attività ha garantito nel tempo la completa protezione da intrusioni non autorizzate e da eventuali danni ai sistemi in rete dell'Istituto.

Il disaster recovery e la business continuity

Sul versante del disaster recovery ICT l'Istituto - pur non disponendo alla data di una vera infrastruttura di recovery - ha già attuato alcune iniziative tecnico-organizzative per quanto riguarda il salvataggio dei dati, ed ha in corso una linea d'azione per quanto concerne la realizzazione di una infrastruttura rivolta a garantire la continuità operativa (Business Recovery), concertata con gli altri enti previdenziali nazionali (INPS, INAIL, ENPALS ed IPSEMA).

A quest'ultimo riguardo l'INPDAP, con deliberazione commissariale n. 25 del 9 giugno 2003, ha approvato la sottoscrizione del protocollo d'intesa per il progetto "Centro unico di back up per gli enti pubblici" da redigere con gli enti sopracitati, protocollo che risulta formalmente varato in data 16/12/2003.

Da tenere presente peraltro che la natura tipica della mission dell'Ente - contrariamente ad altre realtà di mercato - e' in grado di assorbire possibili indisponibilità (purché di durata limitata) delle infrastrutture ICT.

Salvataggio dati

I dati di sistema e applicativi (inclusi ovviamente quelli relativi alle prestazioni creditizie) vengono regolarmente duplicati e salvati su supporti magnetici a nastro, con frequenze sia giornaliere (dati di log delle operazioni giornaliere) che settimanali (copia dell'intera base dati).

Sfruttando la particolarità di disporre di 2 data center (uno a Roma e uno a Latina, dove esiste l'infrastruttura elaborativa dedicata al pagamento delle pensioni in coabitazione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze) i dati

vengono custoditi in locali sicuri e sorvegliati e scambiati in maniera incrociata tra i due data center.

Questo garantisce che, in caso di "disastro", sia disponibile la base informativa di partenza per una pronta ripresa delle attività elaborative.

In dipendenza dalla tempistica dell'evento, e quindi dei volumi dei dati da aggiornare rispetto alla base delle copie settimanali, i tempi ipotizzati di ripartenza avendo a disposizione un luogo ove disporre di capacità elaborativi è stimato tra le 24 e le 48 ore.

Infrastruttura di Recovery

Sono in pieno svolgimento 2 iniziative parallele:

- realizzazione di una infrastruttura in-house sfruttando la molteplicità dei siti INPDAP allestiti a Data Center, attraverso l'implementazione di strutture hardware parallele a quelle attualmente operative;
- partecipazione attiva a un gruppo di studio congiunto con gli altri Enti previdenziali (INPS-INAIL-ENPALS-IPSEMA-IPOST) come innanzi si è riferito per la verifica della possibilità di costituzione di un Centro unico nazionale di Backup per tutti gli Enti previdenziali. L'iniziativa è coordinata dal Centro Tecnico presso la Presidenza del Consiglio e patrocinata da un recente accordo tra il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali e il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

In entrambi i casi l'obiettivo è quello di realizzare una infrastruttura di business continuità; obiettivo del recovery sono tutti i sistemi elaborativi (server unix, server intel, rete TLC) a supporto delle applicazioni istituzionali INPDAP.

L'assetto attuale della D.C.S.I.T

Il personale in servizio presso la direzione centrale dei sistemi informativi e telecomunicazioni al 31 dicembre 2001 ammontava a 225 unità (compreso il Dirigente Generale):

	profilo dirigenziale	Profilo amministrativo	Profilo informatico	totale
Dirigente generale	1			1
Dirigenti	6			6
Ruolo a esaurimento	2			2
IX Q.F. (C4)		6	18	24
VIII Q.F. (C3)		6	62	68
VII Q.F. (C1)		32	42	74
VI Q.F. (B2)		11	9	20
V Q.F. (B1)		21	9	30
IV Q.F. (A2)		0	0	0
III Q.F. (A1)		0	0	0
TOTALE	9	76	140	225

In corrispondenza all'organizzazione sancita dall'Ordinamento dei Servizi, il fabbisogno previsto nel triennio 2002-2004 è rappresentato dalla seguente tabella.

Qualifica tecnica	Direzione generale
C4 - Capo progetto informatico	57
C3 - facilitatore di processo informatico	115
C1 - Gestore di processo Informatico	110
B2 - tecnico informatico	30
TOTALI	312

Attualmente, sono in servizio 140 addetti informatici interni.

Per realizzare le attività informatiche, si sta quindi fruendo di personale esterno nella realizzazione e nella gestione delle procedure informatizzate dell'Istituto.

L'attività di formazione informatica

La struttura

La struttura logistica interna per la formazione informatica dell'Istituto è ubicata presso la Direzione Centrale Sistema Informativo dell'INPDAP in via U. Quintavalle, 30-32 dal 1998 l'attività è divenuta di competenza della direzione centrale formazione.

Per l'attività di formazione, da svolgere presso la DCSIT, si dispone di due aule informatiche attrezzate con personal computer (uno per discente), due proiettori di immagini e sistemi di amplificazione.

Per consentire di effettuare la formazione relativa all'anno del N.S.I. la formazione è stata effettuata anche presso i compartimenti o strutture private.

L'attività svolta nel 2002

Nel corso del 2002 sono state erogate complessivamente 1.388 giornate allievo così suddivise:

Tipo di corso	giornate allievo	% sul totale
corsi per informatici	808	58
corsi per amministrativi	580	42
totale	1388	

Gli allievi che hanno partecipato ai corsi sono complessivamente 353 così ripartiti.

allievi	Numero di allievi
Allievi utenti	270
Allievi informatici	83
totale	353

La formazione nel corso del 2002 è stata di minore entità rispetto all'anno precedente in quanto la direzione è stata impegnata nell'attività di avvio in esercizio del nuovo sistemi informativo.

COSTI

La spesa informatica per il 2002, ripartita per competenti capitoli di bilanci, si riassume nel seguente prospetto:

XIV LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

Consuntivo anno 2002 INPDAP D.C.S.I.T

Cap	Descrizione	Unità organiche				Tot.DCSIT	
		150	151	152	154		163
		€	€	€	€	€	
1040502	Spedizioni postali e telefoniche- telefoniche					1.764,00	1.764,00
1041505	Compensi e onorari per commissioni e speciali incarichi- Varie-					103.432,66	103.432,66
1041801	Acquisto di beni di consumo connessi al sistema informativo-						
	Materiale di consumo EDP						
1041802	Acquisto di beni di consumo connessi al sistema informativo- carta						
	e stampati						
1041803	Acquisto di beni di consumo connessi al sistema informativo-altri						
1042001	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - Noleggio e						
	apparecchiature ausiliarie						
1042002	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - Assistenza		264,00				5.998.881,83
	tecnico specialistica e manutenzione hw e assistenza sw di base						
1042003	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - software						
	applicativi non inventariati		8.748.897,02				687.059,16
1042004	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - Spesa accesso						
	altri sistemi informativi						624,00
1042005	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - spese per la						
	trasmissione dei dati						
1042006	Acquisto servizi connessi con il sistema informativo - Lavori						
	connessi a terzi in service		1.301,47		101.960,23		6.753.346,37
1042206	Acquisto servizi amministrativi- Spese per il "call Center" (servizio						
	esterno)						2.397.030,27
1042401	Spese pubblicità garante						
1042402	Spese pubblicità garante quotidiani e periodici				52.929,90		52.929,90
1043101	Compensi e consulenze esterne e le collaborazioni compensi						98.567,28
	consulenze e collaborazioni per l'informatica						
2120401	Acquisto immobilizzazioni informatiche - Apparecchiature						
	elaborazione automatica dati (hardware)		2.208.669,85		290.376,25		2.499.046,10
2120402	Acquisto immobilizzazioni informatiche - Software applicativi						
			1.124.150,20		5.400,00		1.511.415,89
2120403	Acquisto immobilizzazioni informatiche - Licenza d'uso						
	macchinari		9.600,00				1.516.396,49
2120501	Acquisto immobilizzazioni tecniche impianti, attrezzature e						
	macchinari				326.124,54		326.124,54
2120503	Acquisto immobilizzazioni tecniche mobili, macchine da ufficio e						
	arredi				2.999,14		3.419,14
2120602	Manutenzione immobilizzazioni informatiche - software applicativi						
					900,00		900,00
2120602	Manutenzione immobilizzazioni informatiche Licenza d'uso software		249.551,48				249.551,48
TOTALI		98.567,28	10.132.198,70	10.785.198,49	728.024,16	9.308.923,20	31.052.911,83

Considerazioni

La spesa complessiva della direzione centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni ammonta a 31.052.912 € per il 2002, con un incremento di € 1.525.465 rispetto al precedente esercizio (+5% circa).

Si è confermata, pertanto, la tendenza all'incremento di tale spesa già registrata nei precedenti anni, pur se in maniera più attenuata.

Le voci maggiormente incidenti sulla spesa informatica hanno riguardato, in particolare, la realizzazione di un servizio evoluto di "call center" per l'Istituto, i servizi di trasmissione dati, di assistenza sistemistica e manutentiva e di assistenza applicativa nonché la realizzazione di software applicativo per il NSI.

Della somma complessivamente impegnata nell'esercizio in esame quella di parte capitale si è attestata su € 6.106.854 ed ha riguardato, in parte la realizzazione di nuove procedure informatiche e l'acquisto di prodotti e di licenze d'uso per la gestione dei sistemi in esercizio, mentre le restanti voci hanno supportato impegni per acquisto di immobilizzazioni tecniche, informatiche e per la manutenzione straordinaria.

Tra le spese di parte corrente assumono un incisivo peso quelle relative all'acquisto di servizi connessi con il sistema informativo (noleggi, assistenza hardware, trasmissione dati ed altri), pari ad euro 22.028.140 impegnati.

Nel complesso, pur se la spesa appare abbastanza in linea con l'attuale assetto del N.S.I, devesi considerare, peraltro, che per quanto riferito in precedenza, piani strategici dell'Istituto si avviano verso una progressiva rimodulazione dell'intero sistema informatico.

In effetti, a fronte di taluni avanzamenti e miglioramenti conseguiti, come prima rappresentati, si è registrato un significativo rallentamento nel perseguimento degli obiettivi indicati dal C.I.V. per l'anno 2003, conseguente sia al cambio degli organi di vertice, ma più ancora ad un diverso esame delle esigenze dell'Ente, che induce ad un ripensamento sull'intera architettura del sistema nel suo complesso.

Ed in tale direzione si è mosso, come si è detto, l'organo straordinario di gestione che ha avviato una fase di verifica degli indirizzi strategici dell'Istituto, il cui percorso passa attraverso una valutazione dell'opportunità di razionalizzare gli attuali sistemi informativi, reindirizzando linee di azione che, pur recuperando parte dell'attuale contesto, siano in grado di assicurare una maggiore efficacia operativa interna e di migliorare i servizi verso i cittadini e le amministrazioni.