

costituita da una intranet di tipo stellare, con centro stella situato presso la Direzione Generale di Roma, a cui sono connesse le reti locali degli Ispettorati compartimentali, uffici periferici dell'Amministrazione.

Le applicazioni del sistema, sviluppate con tecnologia web, sono di supporto a compiti e funzioni sia della Direzione Generale che degli Ispettorati e riguardano principalmente la Gestione del Personale ed i Procedimenti sui Tabacchi. Con riferimento alla gestione del personale, che consente all'Amministrazione di effettuare la liquidazione degli stipendi, nel corso del 2002 sono stati effettuati interventi di manutenzione evolutiva a fronte di nuovi adempimenti normativi in materia di trattamento pensionistico.

Per quanto riguarda invece i Procedimenti sui Tabacchi, le attività svolte nel 2002 hanno riguardato lo sviluppo di procedure di costituzione e consultazione di una banca dati centralizzata per la gestione dei tabacchi sequestrati di interesse del Deposito Principale Reperti di Contrabbando, degli Ispettorati compartimentali e della Direzione Generale.

In attuazione del D.M. n. 119 del 16/6/2002, che stabilisce i nuovi adempimenti sui tabacchi lavorati da parte dei Depositi Fiscali, sono state realizzate le funzioni di controllo e validazione dei dati trasmessi periodicamente all'Amministrazione a cura di Eti ed Etinera.

Infine, per l'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, sono state realizzate le opere di attrezzaggio che consistono nella realizzazione di una rete locale dati e di una rete elettrica dedicata all'alimentazione delle apparecchiature elettroniche.

7.2 Sviluppo e controllo dei giochi di competenza dell'Ammini-

strazione Autonoma dei Monopoli di Stato*a) Bingo*

Il Ministero delle finanze con decreto del 31 gennaio 2000, n. 29 ha emanato il regolamento che ha istituito il gioco denominato "Bingo".

Inoltre, con direttiva del 12 settembre 2000, ha affidato ai Monopoli l'incarico di controllore del gioco del Bingo e determinato in 800 il numero di concessioni da affidare (420 nella prima fase di avviamento del gioco e ulteriori 380 entro i due anni successivi all'avvio del gioco stesso).

I Monopoli, al fine di poter svolgere al meglio le attività di controllo e monitoraggio del gioco del Bingo, hanno richiesto alla SOGEI di realizzare il sistema di controllo centralizzato e di predisporre due pacchetti software da fornire alle sale di Bingo: uno di supporto al gioco e l'altro per consentire alle sale la registrazione in locale dei dati di gioco e la loro trasmissione al sistema di controllo centralizzato.

Il software per la gestione del controllo centrale è essenzialmente dedicato alla verifica dei dati inviati dalle sale Bingo e alla gestione della distribuzione delle cartelle presso i concessionari.

Il software di supporto al gioco ha lo scopo di gestire ogni fase della partita effettuando gli opportuni controlli.

Il componente software per il colloquio tra i sistemi dei concessionari ha lo scopo di gestire il collegamento tra il centro di controllo e le sale di gioco. Infatti, il regolamento del gioco prevede che i concessionari inviino al centro di controllo a conclusione di ogni partita i dati della stessa ed inoltre che il centro di controllo possa accedere direttamente al

sistema del concessionario.

Il progetto prevede anche un Datawarehouse allo scopo di fornire, ai Monopoli di Stato, i prodotti di “intelligence” di supporto alle attività di indagine nonché come strumento decisionale.

Le elaborazioni statistiche effettuate sui dati registrati consentono di disporre, oltre che delle informazioni puntuali sul comportamento dei singoli concessionari, di informazioni sull’andamento del gioco e del gettito fiscale e dei proventi a favore del concedente.

A seguito della modifica al regolamento del gioco del Bingo che ha introdotto i premi speciali nel 2002, si sono adeguate le procedure relative per permettere il controllo automatico sui premi speciali e sulla gestione del fondo.

Inoltre su richiesta dell’Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato sono stati prodotti due studi per la realizzazione del Bingo interconnesso e del Bingo online.

Nel 2002 le sale collegate al centro di controllo erano circa 292 ed hanno acquistato, dagli Ispettorati Compartimentali dei Monopoli, cartelle per un valore di circa 786 milioni di euro.

b) Totalizzatori nazionali per le scommesse ippiche e sportive

Sia il D.P.R. 169/98 che il decreto 2 giugno 1998, n. 174⁴ prevedono che tutti i concessionari per la raccolta del gioco siano collegati con i Totalizzatori centrali del Ministero dell’economia e delle finanze che provvedono alla numerazione in tempo reale dei biglietti, al loro pagamento, rimborso od annullo, nonché a tutta la gestione di post e prevendita. Attualmente non risultano collegati al Totalizzatore centrale

delle scommesse ippiche gli allibratori che operano in regime di proroga.

Ognuno dei sistemi di totalizzazione è composto da tre elaboratori con sistema operativo UNIX e configurati in modalità cluster, in modo da poter assicurare un elevato livello di affidabilità mediante meccanismi di fail-over automatici, ed attestati su rete locale tramite apparati di interconnessione (switch) ad alte prestazioni.

Al fine di garantire permanentemente l'operatività dell'intero sistema, è prevista la ridondanza delle componenti hardware dei "single point of failure".

L'interconnessione del sistema di totalizzazione delle scommesse ippiche con i sistemi dei concessionari (agenzie ed ippodromi) è realizzato tramite la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione mentre quella tra il sistema di totalizzazione delle scommesse sportive e i sistemi dei concessionari è realizzato tramite linee CDN dedicate.

La continuità dei collegamenti è garantita attraverso collegamenti di back-up realizzati tramite linea ISDN e la ridondanza dei router.

Le transazioni applicative tra la periferia ed il sistema centrale sono realizzate mediante i protocolli applicativi PSI (Protocollo Scommesse Ippiche) e PSS (Protocollo Scommesse Sportive), univoci per tutti i concessionari.

Attualmente risultano collegate:

- al totalizzatore delle scommesse ippiche circa 890 agenzie;
- al totalizzatore delle scommesse sportive non di competenza del CONI circa 1328 agenzie;
- al totalizzatore delle scommesse sportive circa 982 agenzie.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2002 sono stati emessi:

- per il totalizzatore delle scommesse ippiche circa 260 milioni biglietti, per un incasso totale di circa 2.391 milioni di euro;
- per il totalizzatore delle scommesse sportive non di competenza del CONI circa 3 milioni biglietti, per un incasso totale di circa 21 milioni di euro;
- per il totalizzatore delle scommesse sportivo circa 144 milioni biglietti, per un incasso totale di circa 1.086 milioni di euro.

I totalizzatori dal 2 gennaio 2002 operano in Euro. Non si è trattato di una semplice conversione nella nuova moneta, ma in base alla normativa è stata cambiata la base delle scommesse, l'importo minimo scommettibile e soprattutto la modalità di rappresentazione delle quote.

Nel corso del 2002 sono state introdotte le scommesse telefoniche sportive (le scommesse telefoniche ippiche sono state attivate nel corso del 2001) allo scopo di favorire il gioco in occasione dei mondiali di calcio.

Sono state inoltre, adeguate le procedure di controllo dei versamenti dell'imposta unica sulle scommesse alle nuove modalità di versamento (con modello F24) come previsto dal D.P.R. 66 dell'8 marzo 2002.

Come strumento di ausilio alla gestione delle concessioni sono state predisposte nuove funzionalità per il controllo degli importi dovuti e versati dai singoli concessionari sia per i proventi da destinare al CONI, all'UNIRE, sia per quelli spettanti all'ERARIO. A seguito della emanazione del decreto interdirigenziale del 6 giugno 2002 e delle successive modifiche del 2 agosto 2002 sono state introdotte

funzionalità specifiche per il monitoraggio dei versamenti di integrazione per minimo garantito, per la gestione degli interessi (dovuti e versati) per versamenti omessi e per la determinazione dei nuovi minimi su base provinciale. L'insieme di funzionalità a disposizione dell'Amministrazione consentono, ora, di monitorare l'andamento di una concessione ippica e/o sportiva dal punto di vista anagrafico, di seguirne il rispetto delle condizioni imposte dalla convenzione firmata (come le giornate di apertura e le chiusure autorizzate), la regolarità dei versamenti e la posizione contabile di ciascun concessionario.

c) Concorsi pronostici su base sportiva

La legge n. 178 dell'8/8/2002 attribuisce all'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato lo svolgimento delle funzioni in materia di organizzazione ed esercizio dei giochi, scommesse e concorsi pronostici connessi a manifestazioni sportive.

In ottemperanza a detta legge, in data 31 ottobre 2002 il Direttore generale di AAMS e il Segretario generale del Ministero per i beni e le attività culturali hanno emanato il previsto decreto ed in data 6 novembre 2002 è stato stipulato, tra AAMS ed il CONI, il Disciplinare di Concessione, nei quali si prevede che a partire dal 1° luglio 2003 le funzioni in materia di concorsi e scommesse sono trasferite dal CONI ad AAMS. Il disciplinare stabilisce altresì che le attività relative all'organizzazione ed esercizio dei concorsi e scommesse possono essere esercitate anche indirettamente, avvalendosi di società individuate dall'Amministrazione stessa.

Pertanto, AAMS ha affidato alla SOGEI le attività di consulenza e

supporto per la definizione delle caratteristiche del nuovo sistema di gioco che dovrà entrare in funzione all'avvio della stagione calcistica 2003 - 2004.

In particolare, sono stati effettuati interventi che hanno riguardato:

- analisi del contesto organizzativo e operativo dei concorsi gestiti dal CONI, con definizione del nuovo scenario ed individuazione dei potenziali attori da coinvolgere nel processo produttivo del gioco,
- definizione delle modalità organizzative e operative del nuovo sistema di gioco, nonché dei compiti e funzioni in carico a ciascun attore,
- progettazione di massima del sistema operativo di gestione e controllo del gioco, con individuazione dei principali requisiti tecnico-funzionali.

8. Sistemi gestionali per le Agenzie

Per quanto riguarda il sistema Acquisti e Contabilità, nel 2002 la SOGEI ha realizzato, tramite l'applicazione sviluppata nel 2001 con le Oracle Applications, la chiusura contabile dell'esercizio 2001 e l'apertura del nuovo esercizio di acquisti e contabilità 2002 per le Agenzie fiscali.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono state apportate al sistema le modifiche e le implementazioni richieste dalle Agenzie; in particolare, in concomitanza con l'introduzione della nuova valuta europea, sono state effettuate le operazioni di conversione all'euro.

Gli sviluppi di maggiore rilevanza hanno riguardato l'avvio del ciclo attivo per le Agenzie delle dogane e del territorio e l'invio telematico dei pagamenti in Banca d'Italia.

Nel corso del 2002 è stata completata la prima fase di realizzazione del sistema per la gestione delle risorse umane, utilizzando i moduli Oracle integrati nell'ambiente dei sistemi gestionali. Il sistema è stato avviato con partenze progressive: gennaio per l'Agenzia delle entrate, maggio per il territorio, settembre per le dogane e ottobre per il demanio. Per tutte le Agenzie sono state rese disponibili le funzioni per la gestione dell'anagrafica dei dipendenti, il trattamento delle informazioni giuridiche e la mobilità. Per l'Agenzia delle entrate, inoltre, sono state sviluppate ed avviate funzioni self-service, disponibili a tutto il personale dell'Agenzia, relative alla comunicazione ed interrogazione di dati giuridici e curriculari, nonché funzioni di interrogazione statistica.

Nell'ambito del sistema di Pianificazione e controllo di gestione, nel corso del 2002 sono state rilasciate le applicazioni realizzate attraverso la componente OFA delle Oracle Applications.

Queste riguardano le funzionalità per la gestione del budget (di produzione ed economico) e per la consuntivazione ed il reporting, finalizzati al controllo dell'andamento delle strutture interne dell'Agenzia delle entrate ed al monitoraggio della Convenzione con il Dipartimento delle politiche fiscali.

Sono stati, inoltre, prodotti periodicamente i report di controllo della produzione e di analisi dei dati contabili che, mediante un sistema di profili differenziati di accesso, consentono alle strutture competenti di monitorare gli obiettivi raggiunti dalle strutture centrali e periferiche dell'Agenzia delle entrate.

Nell'ambito delle attività di supporto alla formazione degli utenti sono

stati erogati in totale 136 edizioni di corsi in aula: 30 per i sotto-sistemi acquisti e contabilità, 73 per pianificazione e controllo, 31 per gestione risorse umane, 2 per problematiche generali. Inoltre, per fornire un ulteriore strumento di supporto nella fase di avvio del sistema per la gestione delle risorse umane, è stato sviluppato un corso autodidattico fruibile agli utenti via intranet.

In tema di assistenza on-site agli utenti è stato messo a disposizione delle Agenzie personale qualificato per lo start-up delle applicazioni, mentre il call-center interamente dedicato ai Sistemi gestionali ha gestito circa 18.300 chiamate.

Nel periodo sono stati inoltre garantiti la conduzione tecnica e l'aggiornamento hw e sw dei sistemi informativi gestionali delle quattro Agenzie.

9. Uffici di diretta collaborazione del Ministro

Per l'anno 2002 l'automazione degli uffici di diretta collaborazione del Ministro ha riguardato il Gabinetto del Ministro, il Servizio Consultivo ed Ispettivo Tributario (Se.C.I.T.) ed il Servizio per il Controllo interno (SINCO).

Per il Gabinetto del Ministro è stato implementato il Servizio di documentazione tributaria che contiene leggi, circolari, decisioni, interpretazioni etc. in materia tributaria.

Il Servizio già disponibile dal 2001 è stato modificato sulla base anche delle indicazioni di miglioramento pervenute, non solo dall'Ufficio del Coordinamento Legislativo, responsabile del prodotto, e dall'Agenzia delle entrate, il maggior utilizzatore, ma soprattutto dai suggerimenti

espressi dai cittadini e dai professionisti utenti del servizio.

Il servizio consente di rendere disponibile tutta la documentazione in materia fiscale in tempo reale tramite modalità di ricerca avanzate e sostituisce il precedente servizio disponibile nel sito delle Finanze che limitava la ricerca alle sole circolari e risoluzioni emanate dal 1990. La banca dati del Servizio rappresenta per l'Amministrazione finanziaria una raccolta completa ed integrata di documentazione, sia per quanto riguarda le materie (tutti i settori fiscali e complementari di natura non prettamente fiscale), sia per quanto riguarda le tipologie dei documenti.

L'attuale numero di documenti (più di 120.000) corredati d'informazioni aggiuntive, risultato di una specifica e complessa attività redazionale, rappresenta un patrimonio per l'Amministrazione finanziaria, risultato di anni di lavoro.

Per il Se.C.I.T. si è fornito supporto e consulenza alle attività di "studio" svolte dal servizio.

A supporto dei tali compiti istituzionali del SINCO, si è sviluppato un sistema di valutazione e controllo strategico, che permette di ricavare e rendere disponibili al personale del Servizio:

- informazioni e dati quantitativi di sintesi, nella forma e nel livello di aggregazione desiderato,
- indicatori (quali: efficacia, efficienza, economicità, ecc.) analitici e sintetici.

Le informazioni di sintesi e gli indicatori, prodotti dal sistema, vengono resi disponibili al personale del Servizio sotto forma di report, interrogabili a video.

10. Scuola Superiore dell'economia e delle finanze

Il sistema della Scuola alimenta una banca dati che rappresenta per la Scuola la documentazione dell'attività svolta dalla fondazione (1948) ad oggi, contenente informazioni relative a circa 6.000 corsi erogati, a 68.000 soggetti coinvolti nelle attività (docenti, discenti, fornitori).

E' stato realizzato inoltre un sito internet, orientato alla pubblicazione delle attività formative, in quanto l'offerta formativa della Scuola sta assumendo una connotazione di tipo universitario, sia dal punto di vista delle tematiche e dell'articolazione degli insegnamenti, che dal punto di vista del rilascio di titoli universitari, in collaborazione con altre università italiane ed estere.

11. Evoluzione tecnologica

Il sistema informativo della fiscalità costituisce il punto di maggiore forza dell'Amministrazione finanziaria per le attività di pianificazione, gestione e controllo degli adempimenti di tipo fiscale.

I compiti principali sono mirati specificatamente alla raccolta, gestione ed elaborazione dei dati fiscali inerenti ai cittadini e le imprese italiane, per attuare le politiche fiscali previste dalla legge e fornire servizi di assistenza ai contribuenti.

Il sistema informativo, tra le molteplici finalità, si pone al servizio della funzione di pianificazione, programmazione e controllo dell'Amministrazione, fornendo tutti i dati necessari per l'analisi del sistema fiscale e per il funzionamento dei modelli di simulazione e previsione d'impatto socio/economici; costituisce nel contempo il punto di riferimento tecnico-operativo, per l'elaborazione delle banche dati ai

fini dell'evidenziazione degli elementi significativi per l'analisi dell'andamento del gettito fiscale e dell'economia del sistema Paese, nonché per le attività d'intelligence e di verifica fiscale.

L'insieme delle strutture tecnologiche, dei dati e delle conoscenze accumulate nel tempo costituiscono un patrimonio insostituibile che si rivela di primaria importanza per il funzionamento dell'Amministrazione finanziaria, in grado di garantire la realizzazione delle politiche fiscali individuate dal Governo ed i servizi essenziali per il funzionamento della macchina fiscale.

In considerazione della elevata rilevanza strategica del Sistema informativo per l'Amministrazione, progressivamente, ogni anno, sono stati effettuati limitati investimenti per un continuo adeguamento e potenziamento del Sistema in termini di:

- infrastrutture tecnologiche, di telecomunicazione, di sistemi e sicurezza;
- servizi applicativi;
- strumenti per la raccolta e gestione dei dati;
- processi e modelli organizzativi.

Le nuove tecnologie inoltre hanno consentito di superare molti dei limiti che impedivano, in passato, la realizzazione di specifici servizi che sono caratterizzati da nuove funzionalità e da semplici modalità di accesso e di utilizzo. In particolare:

- l'evoluzione continua dei servizi di telecomunicazione (maggiore velocità di trasmissione, larghezza di banda);
- l'adeguamento e l'evoluzione dei sistemi verso le nuove tecnologie

“OPEN” con riduzione di costi;

- la introduzione di metodologie e strumenti per un più efficace monitoraggio del servizio erogato e del funzionamento delle strutture informatiche degli uffici;
- lo sviluppo di nuovi servizi applicativi in ambienti di produzione standard, per aumentare la produttività e realizzare i prodotti “just in time”.

In quest’ultima area, nel 2002, sono stati effettuati interventi significativi che hanno accelerato il passaggio dagli ambienti client/server ai nuovi servizi “WEBizzati” (quali SISTER, SIAT, ARCO, Tassazione atti Giudiziari, Telematico doganale, Documentazione tributaria, Telematico contratti di locazione, Unico On Line), basati sull’utilizzo di “Application Server” e Enterprise Java Bean (EJB), garantendo elevati livelli di servizio.

L’adozione delle architetture WEB based ha permesso di fornire servizi più efficienti sia all’utenza istituzionale dell’Amministrazione, sia ad una platea sempre più ampia di utenti esterni; si fa riferimento in particolare

a:

- l’attivazione dei nuovi servizi telematici per la “registrazione dei contratti di locazione” e per “la registrazione degli atti immobiliari”, che sono stati realizzati adottando il nuovo standard XML per la rappresentazione dei dati; la scelta di tale soluzione tecnica ha confermato la capacità della SOGEI di recepire in anticipo le innovazioni tecnologiche e di sfruttarne le opportunità per migliorare i servizi all’utenza; tali servizi telematici, in linea con i

~ ~
piani di e-government, consentono un'interazione a due vie tra gli utenti (cittadini e imprese) e l'Amministrazione. In molti casi, i processi telematici fra utenti e Amministrazione permettono l'esecuzione ed il completamento delle procedure/adempimenti previsti, compreso il pagamento elettronico;

- il potenziamento delle infrastrutture di sicurezza, non solo per gli impianti tecnologici realizzati ma anche per consentire l'accesso ai servizi applicativi ad utenti esterni all'Amministrazione, secondo specifiche procedure di identificazione e autorizzazione;
- la standardizzazione delle interfacce utente (end user interface) sul browser che ha consentito di "omogeneizzare" la percezione che l'utente ha del sistema informativo nel suo complesso;
- la realizzazione di nuovi servizi applicativi, interamente basati sugli standard emergenti Internet, con presentazione WEB delle interfacce e configurazione a tre livelli: browser, web server e sistema centrale, per l'erogazione dei servizi applicativi e per la gestione dei dati.

Tali scelte tecnologiche hanno comportato:

- un notevole impulso, di tipo culturale tra le strutture operative in termini di acquisizione di know how tecnologico;
- l'introduzione negli ambienti di produzione software della progettazione ad "oggetti";
- l'adozione degli ambienti architetturali J2EE (Java 2 Platform, Enterprise Edition);
- l'adozione degli ambienti di sviluppo e di programmazione Java.

In merito è da evidenziare che per la realizzazione dei servizi Intranet/Internet dell'Agenzia del territorio sono stati introdotti i sistemi operativi e gli ambienti di sviluppo "open source" (sistema operativo "Linux" e linguaggio di programmazione PHP).

Un notevole impulso è stato dato alle tecnologie collegate all'area di assistenza clienti, per consentire l'evoluzione dai semplici "Call Center" ai "Contact Center", che prevedono molteplici canali di comunicazione tra cui il contatto via "WEB_Form"; in tal modo si dà agli utenti la possibilità di porre richieste/quesiti in caso di assenza o non disponibilità dei tradizionali canali di fonia.

Dal punto di vista dimensionale i sistemi di assistenza utente hanno gestito circa 2.000.000 di contatti.

Per quanto riguarda i servizi telematici, sono stati gestiti circa 60.000.000 di documenti digitali e sono stati effettuati benchmark prestazionali finalizzati alla verifica del dimensionamento (capacity planning) dei sistemi di accoglienza e di elaborazione, delle risorse di rete e delle banche dati; i risultati ottenuti hanno evidenziato le ottime prestazioni fornite dalle strutture informatiche predisposte.

Per quanto riguarda il controllo delle prestazioni dell'intero sistema, è proseguita nell'anno l'attivazione del System management della suite Tivoli sui sistemi elaborativi periferici e centrali per assicurare l'operatività delle apparecchiature, il controllo delle configurazioni software ed il trasferimento via rete di software e di dati.

Si è avviata la realizzazione di un apposito sito segretato con finalità di Disaster Recovery, ubicato lontano dal CED, in grado di assicurare, in

caso di eventi disastrosi, le funzionalità del sistema informativo, limitatamente alle applicazioni considerate più critiche e altamente strategiche per l'Amministrazione finanziaria. Alla data risultano completate le attività di attrezzaggio del sito (rete locale, impianto elettrico, impianto di condizionamento, impianto antintrusione, impianto di controllo e comando a distanza, ecc.), l'installazione del sistema di elaborazione centrale e dal sottosistema a dischi.

Per rispondere alle esigenze di nuove funzionalità e di nuove applicazioni, si è reso infine necessario procedere ad un potenziamento del sistema di elaborazione che a fine anno, era caratterizzato da:

- una potenza elaborativa a livello di sistemi centrali (mainframe) di 5.900 MIPS per la gestione delle applicazioni e delle grandi banche dati di interesse nazionale;
- una capacità di memorizzazione su disco di oltre 13.000 gigabytes;
- sistemi di accoglienza e di elaborazione "clusterizzati" per la ricezione delle dichiarazioni trasmesse in via telematica, in grado di gestire contemporaneamente oltre 6000 utenti e di ricevere oltre 250.000 files al giorno;
- a livello locale, negli uffici dell'Amministrazione, 3.507 sistemi Server e 45.100 posti di lavoro, di cui 42.268 personal computer;
- 1.822 uffici periferici collegati, che hanno effettuato mediamente 4,5 milioni di transazioni al giorno con punte superiori a 8 milioni;
- 313 Sportelli Self Service;
- 1.733 reti locali, presso gli uffici centrali e periferici dell'Amministrazione;