

- erogati dalla Pubblica Amministrazione; in particolare: realizzare reti informative al servizio dei vari Enti Pubblici, promuovere la diffusione della telematica nella Pubblica Amministrazione, allo scopo di consentire sia ai cittadini che alle imprese di disporre in tempo reale di informazioni e di usufruire di servizi indispensabili senza doversi spostare sul territorio.
- Puglia - Ha deciso interventi per l'ammodernamento e l'innovazione delle amministrazioni locali, con particolare riferimento alla costruzione ed implementazione della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione, interventi per l'offerta di servizi info-telematici (incentivi al sostegno della predisposizione ed offerta di nuovi servizi avanzati su supporto telematico in favore delle imprese nel campo delle transazioni commerciali e della comunicazione, anche in virtù della funzione transfrontaliera della regione Puglia), interventi per il rafforzamento del sistema regionale dell'innovazione ed un più stretto raccordo con il sistema della domanda, interventi per la sperimentazione e lo sviluppo di nuovi servizi innovativi.
 - Sardegna - Ha inserito nel POR, seguendo il Piano Telematico Regionale, una misura per la realizzazione della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione regionale, il "Progetto Sardegna" che definisce un significativo insieme di servizi a valore aggiunto erogabili alla Pubblica Amministrazione nel suo complesso ed al mondo delle imprese e ai cittadini, una misura per l'organizzazione, formazione e monitoraggio, che si propone la definizione di un'unica struttura, interna all'amministrazione regionale; con compiti di indirizzo per il sistema informativo e di riferimento per le relative attività informatiche e telematiche, nonché l'istituzione di un Forum permanente, a livello regionale, che funga da tavolo allargato di concertazione e pianificazione degli interventi in ambito telematico e informatico.
 - Sicilia - Ha inserito le linee di intervento per l'implementazione ed incentivazione delle reti telematiche e di servizio presso il sistema produttivo, formativo e la Pubblica Amministrazione per accrescere l'accesso ai mercati esteri e mantenere la competitività, gli interventi per realizzare servizi per l'interconnessione telematica fra le pubbliche amministrazioni (Rete Unitaria delle Pubbliche Amministrazioni e rete unitaria della Pubblica Amministrazione regionale), gli interventi per realizzare servizi per l'interconnessione telematica tra le Pubbliche Amministrazioni e le PMI.

1.5 Rapporti con l'Unione Europea ed altri Organismi internazionali

L'attività in tema di rapporti con l'Unione Europea, nel corso del 1999, si è concentrata in larga misura sulla problematica relativa alla ripresa dei lavori del Comitato direttivo di IDA (Interchange of Data between Administrations) e dei suoi sottogruppi di lavoro che ne costituiscono le naturali articolazioni. L'attività del Comitato è stata riavviata a seguito delle decisioni 1719 e 1720 del 21 giugno 1999 pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione nel luglio 1999. IDA II, che costituisce un seguito al precedente programma iniziato nel 1995 per facilitare lo sviluppo di una rete transeuropea per lo scambio elettronico di dati tra le amministrazioni con lo scopo di sostenere le politiche comunitarie, ha due obiettivi principali:

- costituire una rete per supportare le politiche comunitarie (il sostegno all'UEM, l'ampliamento e la lotta contro la frode);
- garantire un'impostazione tecnica coerente e coordinata tra le amministrazioni nonché incoraggiare l'uso di servizi e programmi telematici ad uso generale.

La nuova fase del programma s'inserisce in un contesto giuridico estremamente flessibile che consente al

programma stesso di reagire rapidamente al mutare delle priorità politiche ed ha la duttilità necessaria per stare al passo con un settore in così rapida evoluzione. Nella realtà pratica, infatti, il ruolo di IDA è quello di coordinare lo sviluppo di una rete allo scopo di unificare le reti di settore.

Un esponente dell'Autorità è stato confermato rappresentante italiano in sede TAC (Telematics between Administrations Committee) nel mese di settembre. Successivamente, l'Autorità ha provveduto a realizzare la mappatura completa delle amministrazioni dello Stato e degli enti coinvolti nei singoli settori di IDA: la ricognizione di tali progetti comprende anche l'individuazione dei coordinatori responsabili presso le singole Direzioni della Commissione Europea e gli incaricati di ciascuna amministrazione della Rappresentanza dell'Italia nel comitato di settore o nel progetto di competenza confluyente in IDA.

Gli obiettivi analitici del programma IDA sono stati descritti e riportati dallo scorso mese di ottobre sul sito Web dell'Autorità. I contenuti del programma, nel corso del prosieguo dei lavori, potranno essere via via completati con la descrizione dei settori che ad esso fanno capo (trasporti, previdenza sociale, fisco, sanità ecc.). In linea di principio, ogni rete a sostegno di una politica o di un'attività comunitaria che rientri nel raggio d'azione di IDA può essere costituita come progetto di IDA. L'iniziativa deve nascere dalla Comunità e più precisamente dal settore che si ritiene utilizzerà la rete o ne beneficerà. La realizzazione del progetto dovrà uniformarsi ai principi fissati da IDA.

Per quanto concerne le tematiche legate alla ricerca e allo sviluppo, sono stati approfonditi alcuni aspetti concernenti il commercio elettronico.

RAPPORTO SULL'ATTIVITÀ

Azioni di verifica

PAGINA BIANCA

2. AZIONI DI VERIFICA

2.1 Pareri di congruità tecnico-economica sull'acquisizione di beni e servizi informatici

Tra le attività inerenti ai pareri emessi a termini dell'art. 8 del D.Lgs. n. 39/1993, si ritiene opportuno citare le iniziative approvate dall'Autorità nell'ambito delle quali può riconoscersi il perseguimento di obiettivi di natura generale e strategica, volti a contribuire allo sforzo di rinnovamento della Pubblica Amministrazione.

In particolare, vengono ricordati i progetti per i quali l'automazione perseguita si pone come strumentale rispetto ai principi di riorganizzazione cui la Pubblica Amministrazione rinnovata intende conformare la propria azione (miglioramento dei servizi resi al cittadino, sviluppo di aree di cooperazione tra Amministrazioni diverse). Sono da segnalare poi alcune iniziative connesse all'attuazione della Rete Unitaria nonché al rinnovamento organizzativo ed alla reingegnerizzazione dei processi.

Anche per il 1999, l'Autorità è intervenuta, attraverso i pareri, richiedendo modifiche agli schemi di contratto tese a meglio definire le responsabilità dei fornitori sia sotto il profilo dei risultati finali delle iniziative, che della qualità delle prestazioni. Ciò ha significato, più volte, la definizione di un ruolo attivo degli utenti finali, nelle fasi prototipali e nella valutazione del prodotto completato nonché la previsione di attenti controlli sulle caratteristiche del prodotto stesso piuttosto che sulle singole risorse utilizzate dal fornitore e sui livelli di servizio erogati.

Nel corso del 1999 sono pervenute complessivamente all'Autorità n. 156 richieste di parere, ivi comprese quelle catalogate come "segreto d'ufficio".

L'Autorità ha emesso 112 pareri oltre a 16 pareri "segreto d'ufficio", per un totale di 128 pareri. Tali pareri si distribuiscono nel modo seguente:

- pareri favorevoli 7
- pareri favorevoli condizionati 113
- pareri contrari 8

Sono stati, inoltre, emessi 7 pareri "riservati" e 5 avvisi.

Per quanto concerne la spesa complessiva prevista nelle richieste da cui sono scaturiti i pareri emessi nel 1999, la stessa risulta pari a lire 2.147.041 milioni¹. La spesa relativa a richieste sulle quali è stato emesso parere negativo è pari a lire 69.330 milioni, per cui la valutazione relativa ai pareri favorevoli ha riguardato la spesa complessiva di 2.077.560 milioni di lire. A seguito di tale valutazione, l'Autorità, congruendo sugli aspetti tecnici ed economici dell'investimento, ha rilevato fattori di non allineamento dell'importo rispetto ai valori di mercato e/o necessità di ridefinizione di alcuni parametri del progetto; in tali casi si è provveduto a condizionare il parere favorevole ad un abbattimento dei prezzi richiesti dai fornitori o a una riformulazione dei costi previsti, con un risparmio totale di 267.077 milioni di lire². In definitiva, la spesa congruita è stata pari a 1.810.634 milioni di lire.

Per quanto riguarda i tempi, in 63 casi l'emissione del parere non ha comportato la necessità di integrare le informazioni disponibili con una comunicazione ufficiale all'Amministrazione richiedente; in altri 65 casi, invece, l'emissione del parere è avvenuta a seguito di lettera interlocutoria. Il tempo medio di emissione è stato di 31 giorni per i 52 pareri emessi senza interlocutoria e di 11 giorni per i 65 pareri con interlocutoria

¹ Detta spesa comprende il dato relativo al Parere n. 98/99, che, da solo, ammonta a lire 1.180.916 milioni.

² Comprende anche il dato relativo al Parere n. 98/99, che ha determinato un risparmio di lire 150.329 milioni.

(quest'ultimo dato indica il tempo medio trascorso tra l'arrivo della risposta dell'Amministrazione all'interlocutoria dell'Autorità e l'emissione del parere). Complessivamente, valutando anche il periodo intercorrente tra l'invio dell'interlocutoria e la ricezione della risposta dell'Amministrazione, il tempo medio di giacenza delle richieste presso l'Autorità è stato di 47 giorni.

Vengono di seguito sinteticamente descritti alcuni pareri, classificati secondo profili che rispecchiano gli obiettivi di fondo perseguiti in via generale, attraverso l'investimento informatico sottoposto al parere dell'Autorità.

2.1.1 Servizi al Cittadino

Il Ministero dei Trasporti e della Navigazione ha presentato un progetto di estensione e di avvio della gestione a regime del Sistema Informativo del Demanio marittimo (SID). L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di dotarsi di una base di dati in grado di consentire un'efficiente ed organica gestione dei beni costituenti il Pubblico Demanio Marittimo.

L'Amministrazione ha impostato un progetto di grande rilevanza sociale ed economica, varato fin dal 1991, con l'individuazione oggettiva dei beni del demanio marittimo, con la creazione della relativa banca dati e con l'automazione del trattamento dell'iter amministrativo inerente alla gestione dei suddetti beni. L'iniziativa esaminata nel 1999 mira ad ulteriori estensioni territoriali e ad ulteriori aggiornamenti alla base dati rispetto a quanto già realizzato.

Nell'esprimere il proprio parere (n. 100/99) l'Autorità ha posto in primo piano i servizi resi dal sistema implementato, invitando l'Amministrazione a dare priorità allo sviluppo delle procedure software e a dividere l'intero progetto in tre iniziative distinte. La prima, tesa ad assicurare all'Amministrazione le procedure automatizzate necessarie al trattamento automatizzato dei dati esistenti; la seconda, tesa alla gestione del sistema informativo e, in particolare, dei dati esistenti; la terza, volta all'estensione ai territori non compresi nei precedenti progetti (Regione Sicilia ed Autorità Portuali). L'Autorità ha sottolineato che una volta terminata la prima iniziativa, l'Amministrazione potrà utilizzare proficuamente i dati dei quali è in possesso e fornire servizi agli utenti attraverso la possibilità di accesso in modalità Web alle informazioni (raster e vettoriali) relative allo stato del territorio del Pubblico Demanio Marittimo e delle concessioni attive su di esso.

Il Ministero dell'Interno sta attuando il Programma operativo "Sicurezza per lo sviluppo del Mezzogiorno d'Italia" finanziato al 50% con i fondi U.E. In proposito, sono state presentate due richieste, che riguardano le Forze di polizia.

La Polizia di Stato intende realizzare un Sistema di controllo del territorio, con la prospettiva di gestire con un'unica base dati logica tutte le informazioni riguardanti il trattamento degli eventi gestiti nelle Sale operative delle Questure e che sarà propedeutico alla realizzazione di un sistema informativo territoriale integrato tra le varie forze di Polizia al fine di realizzare un più efficace coordinamento operativo delle varie risorse presenti sul territorio.

Al riguardo è stato emesso il Parere n. 61/99.

Un'altra iniziativa ha riguardato l'adeguamento di ulteriori 15 Centrali Operative dell'Arma dei Carabinieri dislocate nel meridione ed ha portato all'emissione del parere n. 94/99.

In entrambi i casi l'Autorità, tra le altre considerazioni, ha sottolineato la necessità di un'attività di collaborazione per lo sviluppo di sinergie che garantiscano il trattamento omogeneo delle informazioni e l'utilizzo di strumenti analoghi, con particolare attenzione alla realizzazione di moduli applicativi funzionali a modalità di interscambio delle diverse tipologie di informazioni e servizi. In particolar modo, circa la

cartografia, per la quale l'Arma dei Carabinieri e la Polizia di Stato utilizzano lo stesso prodotto, è stata evidenziata l'opportunità di addivenire alla definizione di un contratto quadro da stipulare con la ditta fornitrice al fine di raggiungere l'accordo più vantaggioso per l'Amministrazione intesa nel suo complesso.

È stata anche sottolineata la necessità di prevedere un'architettura tale da consentire il colloquio con altre realtà istituzionali interessate al problema.

Il Ministero delle Finanze ha presentato uno schema di Atto Esecutivo della Convenzione di concessione con SO.GE.I. riguardante l'acquisizione di sportelli multimediali di tipo self-service. L'iniziativa si inserisce nel progetto "Lo sportello unico Ministero delle Finanze, Tesoro, INPS e INAIL", varato fin dal 1994 dal Dipartimento Funzione Pubblica, finalizzato a realizzare una piattaforma hardware e software unificata per consentire ai cittadini l'accesso unificato alle banche dati delle Amministrazioni indicate.

Nell'esprimere il proprio parere (n. 20/99), l'Autorità ha raccomandato all'Amministrazione di prevedere che i servizi affidati alla concessionaria comprendano le prestazioni necessarie a garantire efficacia nelle attività di gestione e manutenzione e ad assicurare un'adeguata disponibilità del servizio di accessibilità a ciascuno sportello.

Altra iniziativa di rilievo è quella pianificata dalla Soprintendenza Archeologica di Pompei del Ministero per i Beni e le Attività Culturali che, con la riattivazione del CED, intende completare il progetto "Boscoreale - Museo del Territorio Coltivato". Tale progetto era stato parzialmente condotto nell'ambito di un'iniziativa finanziata dal FIO-Banca Europea degli Investimenti (BEI) che prevedeva, nel museo di Boscoreale, la realizzazione di un CED con il quale furono informatizzate importanti documentazioni alfanumeriche (schede di catalogo), fotografiche e cartografiche relative al territorio ed al patrimonio di competenza della Soprintendenza Archeologica di Pompei.

Il CED è stato realizzato negli anni '80, tuttavia la mancata professionalizzazione del personale interno alla Soprintendenza ha impedito l'utilizzo delle apparecchiature installate, che nel frattempo sono divenute obsolete. L'intento dell'Amministrazione, condiviso dall'Autorità con il parere n. 31/99, è quello di recuperare il patrimonio informativo esistente, trasferendolo su apparecchiature adeguate e ponendolo a disposizione del cittadino.

Il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale sta dando attuazione al SIL (Sistema Informativo Lavoro), progetto che è stato riallineato alla profonda trasformazione in atto presso l'Amministrazione, con il conferimento alle regioni ed agli enti locali di gran parte delle funzioni in materia di mercato del lavoro. Nel 1999, l'Amministrazione ha pianificato il Progetto "ErgOnLine", che si prefigge di supportare, nella fase di avvio della riforma dei servizi all'impiego, un servizio di incontro tra domanda ed offerta di lavoro, su tutto il territorio nazionale (esclusa la Sicilia). Il progetto, significativo per quanto concerne l'aspetto dei servizi resi al cittadino, è anche rilevante sotto il profilo dell'innovazione organizzativa e tecnologica.

È prevista una trattativa privata con la società che ha a suo tempo realizzato la procedura ErgOnLine; per consentire la massima interoperabilità tra il sistema proposto ed altri sistemi analoghi, nonché per consentire ai soggetti interessati la massima indipendenza nella scelta di prodotti software di incontro tra domanda ed offerta di lavoro, l'Amministrazione ha previsto di diffondere uno specifico formato di scambio dati che consenta il caricamento sulla base dati ErgOnLine di curricula provenienti da altri sistemi.

La scelta effettuata deriva da una sperimentazione, condotta senza costi per l'Amministrazione, i cui esiti sono stati valutati positivamente (la procedura è stata utilizzata per sottoporre a colloquio individuale circa 70.000 giovani in cerca di prima occupazione e 100.000 disoccupati).

Il progetto prevede la diffusione del prodotto su base nazionale; l'Autorità, nel rilasciare parere favorevole (n. 106/99) ha raccomandato di integrare la presente iniziativa con quelle già in atto presso

l'Amministrazione, soprattutto ponendo la massima cura nella definizione di un piano di installazioni hardware e software; per favorire la cessione del prodotto ad altri Enti collegati al Ministero, inoltre, l'Autorità ha raccomandato di procedere all'acquisto dei sorgenti della procedura, in luogo della formula originariamente prevista dall'Amministrazione (licenza d'uso).

In considerazione del volume e della complessità delle attività riguardate, nonché della spesa correlata, uno dei pareri più significativi emesso nel periodo di riferimento deve considerarsi il Parere n. 98/99 riguardante lo Schema di Atto Esecutivo della Convenzione di concessione n. 889 del 13 aprile 1992 con SO.GE.I., proposto dal Ministero delle Finanze per l'affidamento delle attività di conduzione, sviluppo ed evoluzione del proprio sistema informativo.

Sempre a ragione delle sue dimensioni è evidente che tale parere assume rilevanza in tutte e quattro le aree tematiche definite nella presente relazione.

L'atto proposto costituisce la prosecuzione del precedente VII Atto esecutivo, stipulato nel 1996, dal mese di dicembre 1999 fino alla scadenza della Convenzione di Concessione (13 maggio 2001).

Tale atto, in conformità a quanto previsto dalla Convenzione, riguarda attività di carattere sia informativo che strumentale all'esecuzione dell'incarico, quali in particolare:

- lo sviluppo del Sistema Informativo;
- l'espletamento dei concorsi del personale dell'Amministrazione e la formazione e l'aggiornamento di detto personale;
- la conduzione funzionale, tecnica ed operativa del Sistema Informativo;
- l'acquisizione e l'organizzazione dei beni e dei servizi necessari;
- l'attribuzione del codice fiscale (alla Concessionaria è stata già affidata l'attività inerente la produzione del certificato plastificato di codice fiscale).

Con un'innovazione significativa, dal punto di vista organizzativo, i servizi regolati dall'atto proposto (ed i relativi oneri) sono ripartiti per ciascun Centro di Responsabilità dell'Amministrazione.

Inoltre, rispetto al VII Atto Esecutivo, di cui costituisce la naturale prosecuzione, le attività previste nel nuovo atto sono suddivise in modo innovativo, prevedendo da parte dell'Amministrazione l'affidamento alla Concessionaria dell'incarico di:

- svolgere Attività di Cooperazione dirette ad individuare proposte di soluzioni che assicurino all'Amministrazione funzionalità ed efficienza nello svolgimento dei propri compiti istituzionali;
- realizzare gli Obiettivi Specifici di Conduzione Funzionale del Sistema Informativo;
- realizzare gli Obiettivi Specifici individuati dall'Amministrazione in funzione di proprie specifiche esigenze di natura normativa, organizzativa e funzionale, nonché dei benefici attesi dalla loro realizzazione;
- svolgere le Altre Attività per il conseguimento di obiettivi di interesse dell'Amministrazione diversi dagli Obiettivi Specifici;
- curare l'acquisizione di beni e servizi.

Nell'ambito del nuovo atto è previsto che venga dato particolare impulso ai servizi rivolti all'utenza mediante strumenti evoluti di call center e customer care.

L'elevato numero di utenti, la complessità del sistema e la continua evoluzione sia degli ambienti tecnologici sia delle applicazioni, in relazione al mutare del quadro normativo, comportano la necessità di predisporre un adeguato servizio d'assistenza che, avvalendosi di innovativi strumenti tecnologici e di personale con elevate competenze professionali, risponda a due requisiti fondamentali:

- continuità nell'erogazione del servizio;
- rapidità nella soluzione dei problemi.

Poiché l'evoluzione tecnologica consente di realizzare e utilizzare strumenti in grado di soddisfare in via automatica una parte delle richieste d'assistenza formulate dagli utenti, è stato previsto l'utilizzo di nuovi strumenti e tecnologie, per mettere a disposizione degli utenti stessi automatismi a livello sia di risposte automatiche, sia di consultazione telematica di banche delle soluzioni e banche della documentazione, attraverso tecnologia Web.

L'accesso a dette banche dati, che saranno progressivamente aggiornate sulla base delle esperienze maturate, consentirà all'utente di risolvere in modo autonomo ed in tempo reale parte dei problemi incontrati nell'utilizzo delle procedure informatiche e delle infrastrutture tecnologiche.

Il tempestivo aggiornamento di dette basi renderà disponibile un supporto sempre in linea con gli ambienti e le procedure informatiche.

I prodotti che saranno realizzati consentiranno:

- la risoluzione immediata dei problemi più frequenti;
- l'aumento dell'autonomia degli utenti nella risoluzione dei problemi.

In particolare, la struttura del servizio, i processi operativi e gli strumenti tecnologici devono assicurare elevati livelli di servizio anche attraverso:

- il controllo dei processi attivati per la risoluzione dei problemi e la verifica degli esiti;
- la possibilità, attraverso l'analisi statistica delle problematiche trattate, di individuare i fabbisogni e prevenire i problemi, anche attraverso interventi migliorativi sui prodotti, sull'organizzazione e quindi sui servizi erogati.

Negli ultimi anni, da un'analisi dei dati relativi al numero di richieste d'assistenza applicativa, si è riscontrato un trend di crescita pari al 35%. I livelli di crescita delle richieste di assistenza sono da attribuire al soddisfacimento di una domanda "inespressa" o comunque in precedenza non conosciuta.

I risultati più recenti vedono riconosciuta una maggiore soddisfazione dell'utente in relazione ai servizi di assistenza erogati; tali valutazioni devono essere estese anche al servizio di assistenza tecnica.

2.1.2 Cooperazione

Nell'ambito dei processi di automazione da rendere comuni tra le varie Amministrazioni interessate merita di essere citato il progetto SIUP (Sistema Informativo Unitario del Personale), la cui fase prototipale è stata oggetto del Parere n. 5/99. Il progetto è funzionale alle previsioni normative che introducono una disciplina innovativa per l'assunzione dei dipendenti pubblici, prevedendo la programmazione del fabbisogno del personale necessario per la realizzazione degli obiettivi fissati da ogni Amministrazione.

La prospettiva prevede l'evoluzione – nell'arco di circa tre anni – dei singoli S.I. del personale delle varie Amministrazioni in un Sistema Informativo del personale della Pubblica Amministrazione, che consenta di continuare a gestire i flussi informativi, nonché tutte le funzioni elaborative relative ai processi operativi delle singole Amministrazioni e quelle di carattere direzionale (di supporto alle decisioni ed al controllo delle attività), rispettandone la specificità.

La CON.S.I.P., che gestisce in concessione i Sistemi Informativi del Ministero del Tesoro, ha previsto la progettazione e realizzazione del Sistema Banca dati degli investimenti Pubblici. Il Ministero del Tesoro, dopo la sua unificazione con il Ministero del Bilancio e P.E., ha rafforzato le proprie competenze nel settore della programmazione degli investimenti pubblici e degli interventi per lo sviluppo economico territoriale e settoriale, ivi compresi quelli finalizzati al perseguimento degli obiettivi fissati in sede comunitaria; la realizzazione del progetto consen-

tirà di far convergere in un'unica banca dati una grande quantità di informazioni prodotte da soggetti diversi.

Nell'esprimere il parere relativo (n. 55/99), l'Autorità ha sottolineato la valenza strategica dell'iniziativa, in considerazione del gran numero di Enti coinvolti nella gestione degli investimenti pubblici, esprimendo la raccomandazione di procedere:

- alla corretta identificazione dei soggetti fruitori della Banca Dati da costituire;
- alla definizione delle responsabilità dei soggetti che devono alimentarla;
- alla predisposizione dei profili di accesso ai servizi.

La richiesta del Ministero dell'Interno relativa al progetto intersettoriale Sistema di Accesso ed Interscambio Anagrafico (S.A.I.A.) per lo scambio dei dati relativi alle variazioni anagrafiche tra Comuni ed altri Enti Pubblici costituisce un'iniziativa da ricordare, oltre che per i risvolti che la stessa riveste per la cooperazione tra le Amministrazioni, anche per gli elementi di innovazione tecnologica e gli spunti relativi alla problematica dei servizi ai cittadini. È previsto un sistema di interscambio dei dati anagrafici tra le procedure informatiche delle diverse Amministrazioni Pubbliche per fornire servizi integrati al cittadino focalizzando sul Comune, quale sportello unico della Pubblica Amministrazione, la registrazione di tutti gli eventi che modificano le informazioni anagrafiche riportate nelle diverse banche dati settoriali della Pubblica Amministrazione medesima.

Il contesto all'interno del quale si sviluppa il sistema S.A.I.A. è quello della circolarità e dello scambio delle informazioni anagrafiche tra gli enti della Pubblica Amministrazione Centrale e Locale.

Il sistema da realizzare dovrà consentire l'interconnessione tra le anagrafi degli Enti Centrali e degli Enti Locali tramite strumenti telematici che garantiscano affidabilità e sicurezza, con la definizione di un archivio unico, detto Indice Nazionale delle Anagrafi o Banca Dati degli Indici di Riferimento, che rappresenti la banca dati di riferimento per tutte le anagrafi della Pubblica Amministrazione. Detto Indice deve contenere, infatti, un minimo di informazioni che permettano di localizzare univocamente un individuo in uno qualunque degli archivi della Pubblica Amministrazione. L'insieme minimo delle informazioni è costituito da: codice individuale/codice fiscale, nome, cognome e codice dell'ultimo Comune di residenza.

Allo stato l'Autorità ha approvato (Parere n. 70/99) una Convenzione quadro tra il Ministero e l'ANCI per la realizzazione e l'avvio operativo del S.A.I.A. con l'acquisizione dai Comuni dei dati relativi alle variazioni anagrafiche (e la diffusione degli stessi ad altri Comuni e agli Enti Pubblici) mediante la costituzione e conduzione del Centro Servizi Anagrafi (CSA) per la gestione operativa del sistema stesso.

L'Autorità ha considerato il progetto, i cui contenuti saranno definiti tramite appositi atti esecutivi della convenzione, di elevata rilevanza anche in considerazione dei futuri benefici che esso comporterà nell'effettiva semplificazione dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

2.1.3 Rete Unitaria

Tra le iniziative connesse all'attuazione della Rete Unitaria va in primo luogo citata la proposta presentata dal Centro Tecnico, concernente l'integrazione del listino relativo al contratto-quadro Rete Unitaria, per l'estensione della fornitura dei servizi di trasporto.

La richiesta di parere riguarda specificamente la fornitura del servizio relativo alla variante "Trasporto Protocolli Proprietari tramite accesso IP permanente".

Si ricordi che l'aggiudicazione del lotto 1 è avvenuta sulla base del "prezzo medio ponderato globale" (su cinque anni) che tiene conto dei prezzi offerti per i servizi base e di un sott'insieme di supplementi opzionali. Per tutti i servizi che non sono rientrati nella formula di calcolo del punteggio economico e che devono

essere inseriti nell'accordo-quadro è necessario acquisire il parere di congruità dell'Autorità. Per altro verso, il contratto-quadro, all'art. 16.2, prevede esplicitamente l'ampliamento della gamma dei servizi che ne sono oggetto, nonché la possibilità di variare le caratteristiche dei servizi inclusi all'atto della sottoscrizione.

L'iniziativa proposta deriva dal fatto che diverse Amministrazioni hanno deciso di formulare il proprio piano dei fabbisogni prevedendo, fin dall'ingresso nella Rete Unitaria, l'utilizzo del protocollo IP quale infrastruttura di base per il trasporto geografico. Si trovano, quindi, ad affrontare la problematica di garantire comunque una continuità d'esercizio per le applicazioni "mission critical" che utilizzeranno protocolli proprietari diversi dall'IP fino alla completa migrazione.

Da analisi effettuate riguardo ad alcune grandi Amministrazioni e dalle prime informazioni emerse nel corso degli incontri di predisposizione dei Piani di Fabbisogno risulta una notevole domanda potenziale di un servizio di trasporto SNA su IP.

Per dare riscontro a tali esigenze, l'Autorità ha approvato (Parere n. 81/99) l'aggiunta al listino del contratto-quadro per i servizi di trasporto della Rete Unitaria del supplemento opzionale al servizio IP con accesso permanente, che è stato denominato "servizio di trasporto protocolli proprietari" e che costituisce la convergenza in un unico servizio delle seguenti due componenti:

- variante "Trasporto SNA su IP", già inclusa nel disciplinare di gara;
- servizio aggiuntivo "trasporto protocolli proprietari", proposto dall'aggiudicatario del lotto 1 in sede di gara.

Il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale ha pianificato di stipulare un contratto ponte con Telecom Italia (società che già si è aggiudicata il lotto del trasporto nella gara esperita dall'Autorità per la realizzazione della Rete Unitaria), per il potenziamento della propria rete di trasmissione dati, applicando le stesse condizioni economiche previste da Telecom in sede di gara per la Rete Unitaria.

La durata prevista per detto contratto è collegata all'entrata in esercizio del lotto 1 "Trasporto" della Rete Unitaria e comunque non dovrà superare il 31 dicembre 1999.

L'iniziativa intende facilitare la condivisione e la divulgazione delle informazioni e predisporre le Sedi alla cooperazione informativa con le altre strutture della Pubblica Amministrazione ed è collegata alla ridefinizione degli uffici periferici dell'Amministrazione nell'ambito del processo di cambiamento della P.A. varato con la legge 15 marzo 1997, n. 59 (legge "Bassanini").

Sono previste soluzioni tecniche equivalenti, in termini di potenzialità, a quelle della Rete Unitaria, mentre i livelli di qualità dei servizi si attestano su quelli previsti per la struttura di rete primaria già realizzata per tre soggetti pubblici (INAIL, INPS e Ministero delle Finanze) di cui, peraltro, è prevista materialmente l'utilizzazione.

La raccomandazione dell'Autorità, nell'approvare il progetto (Parere n.32/99) è stata quella di vincolare a contratto il fornitore a migliorare gradualmente la qualità dei servizi offerti in relazione al grado di maturità raggiunto nella realizzazione della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione, per portarli, al momento dell'effettivo accesso su di essa, ai livelli ivi previsti.

2.1.4 Innovazione

Il Ministero dell'Interno ha presentato richiesta di parere per una licitazione privata relativa all'affidamento di servizi per la diffusione del sistema di protocollazione sperimentato presso la Prefettura di Pavia.

La richiesta riguarda la diffusione del sistema di protocollazione già sperimentato che verrà posto in esercizio presso tutti gli uffici interessati, sull'intero territorio nazionale.

L'Autorità, nell'emettere il Parere n. 84/99, ha considerato che il progetto interviene in maniera signifi-

cativa nella razionalizzazione dei flussi informativi gestiti dalle Prefetture ed intraprende un'iniziativa che investe un processo che, nelle modalità di gestione attuali, impegna complessivamente oltre 1.000 addetti.

A questo proposito, in considerazione del prevedibile elevato impatto sull'organizzazione di molti uffici, è stato espresso l'invito a prevedere, nell'ambito dei servizi di formazione, un'efficace azione di informazione e di sensibilizzazione rivolta alla dirigenza, affinché vengano costituiti strumenti idonei a favorire e governare opportunamente i necessari cambiamenti organizzativi.

Il Ministero dell'Industria Commercio ed Artigianato ha presentato un progetto per l'evoluzione del sistema software di gestione dell'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, con l'esecuzione di una gara europea a procedura ristretta.

Si tratta di una sostanziale ristrutturazione del sistema informatico in esercizio, che attualmente fornisce supporto alle attività dell'Ufficio in maniera frammentaria e disomogenea, essendo il risultato di successive implementazioni software ed hardware, avvenute nel corso degli anni in assenza di un'adeguata pianificazione e di una visione unitaria.

La gara pianificata comprende sia la realizzazione delle procedure, sia la fornitura dell'hardware, oltre alla necessaria assistenza.

Il nuovo sistema permetterà di gestire contemporaneamente informazioni di tipo alfanumerico ed immagini (documenti rasterizzati) e prevede che debbano essere progettate e realizzate quattro diverse banche dati; inoltre, nella definizione del sistema da realizzare, vengono previste funzionalità proprie dei sistemi di workflow.

Oltre all'evidente esigenza di razionalizzare le procedure attuali ed arricchirle da un punto di vista funzionale, l'Amministrazione si propone di ottenere dei benefici significativi attraverso la riduzione dei flussi cartacei sia nella trasmissione dei documenti che nella loro trattazione, recependo la recente normativa in materia di validità giuridica del documento elettronico, ed anticipandone per alcuni aspetti l'attuazione.

Nell'approvare l'architettura proposta l'Autorità (Parere n. 63/99) ha raccomandato di prevedere, nella definizione dei requisiti prescritti per il motore di ricerca, requisiti tali da non costituire vincoli che conducano all'identificazione di determinati prodotti presenti sul mercato.

Negli anni 1997/98 l'INPS ha proceduto all'informatizzazione della propria area ispettiva, dotando gli Ispettori di "valigette informatiche" (personal computer portatile, stampante, scanner); nel corso del 1999 il parco macchine è stato ampliato per fornire tale strumento di lavoro a tutto il personale ispettivo dell'Istituto.

Si consideri che l'attività di vigilanza è stata posta da tempo, da parte dell'Istituto, al centro della strategia delle entrate e che la legge finanziaria 1999 prevede che il Ministero del Lavoro e delle Previdenza Sociale, il Ministero delle Finanze, l'INPS, l'INAIL e le Aziende Unità Sanitarie Locali, al fine di intensificare l'azione di controllo contro il fenomeno del lavoro non regolare, coordinino le loro attività in materia ispettiva e di controllo degli adempimenti fiscali e contributivi, anche attraverso l'istituzione di unità operative integrate di vigilanza. In quest'ottica il corpo degli ispettori di vigilanza dell'Istituto è aumentato di numero.

L'intervento pianificato si completa con la fornitura del software e dell'assistenza necessari ad assicurare che tutti gli ispettori possano accedere in tempo reale al complesso sistema informatico dell'Istituto ed entrare in contatto con le altre banche dati di interesse.

Lo strumento informatico sarà inoltre utilizzato per aumentare il valore aggiunto di efficacia all'attività di intelligence, passando dall'attuale tipologia di controllo a consuntivo, in base a segnalazioni provenienti spesso dal mondo esterno (Enti Pubblici e singoli lavoratori), ad un'attività preventiva, che si basi sull'utilizzo di tecnologie avanzate.

Considerati gli obiettivi di lotta all'evasione contributiva che l'Istituto si pone, l'Autorità ha approvato il progetto con il Parere n. 90/99.

2.2 Monitoraggio dei contratti di grande rilievo

La spesa informatica sottoposta a monitoraggio nel corso del 1999 è stata di circa 1.300 miliardi di lire, con un incremento dell'11% rispetto all'anno precedente (cfr. Tabella 1 e Tabella 2). Questa spesa ha riguardato 37 contratti (di cui 7 conclusi nel corso dell'anno) riferibili a 11 Amministrazioni (cfr. Tabella 3). Di queste, 4 si sono rivolte per le attività di monitoraggio a società esterne, mentre le restanti hanno utilizzato gruppi interni appositamente costituiti.

Se si considera che la spesa annua informatica delle Amministrazioni destinatarie del D. Lgs. n. 39/1993 si aggira sui 2.840 miliardi di lire e che di questa spesa i contratti di grande rilievo rappresentano circa il 60%, per un valore di 1.700 miliardi di lire, il grado di copertura assicurato dalle attività di monitoraggio è stato pari a circa il 70%.

Questo risultato, che rappresenta un miglioramento del 20% rispetto all'anno precedente, è da ascrivere alle pressanti azioni di indirizzo e stimolo da un lato, formazione e consulenza dall'altro, svolte nei confronti delle Amministrazioni, tradottesi sia negli 8 monitoraggi avviati nel corso del 1999 che nei 15 avviati nel 1998.

I gruppi di monitoraggio interni alle Amministrazioni, qualificati dall'Autorità a svolgere attività di monitoraggio ai sensi della circolare AIPA/CR/17, sono attualmente 4; in particolare, nel corso del 1999 sono stati qualificati i gruppi di monitoraggio interni all'INPS ed al Ministero delle Finanze (per l'elenco dei gruppi di monitoraggio interni alle Amministrazioni si veda Tabella 4).

A questi gruppi di monitoraggio si aggiungono quelli che hanno operato su CONI e Corte dei Conti, non qualificati ai sensi della circolare citata, ma già attivi prima dell'uscita dei criteri di qualificazione.

È pienamente confermata la tendenza, già evidenziatasi nel 1998, ad un significativo incremento, 17%, dell'impegno complessivamente profuso da questi gruppi di monitoraggio interni che si attesta sui 336 mesi persona per il 1999 contro i 288 dell'anno precedente.

Il fenomeno appare interpretabile quale volontà delle Amministrazioni di riappropriarsi della capacità di governo dei contratti informatici, superando la pratica del monitoraggio quale mero adempimento burocratico, per elevare la qualità della spesa informatica ed al contempo meglio ottimizzare i servizi ai cittadini basati su infrastrutture informatiche. Questo è anche confermato dai feedback agli interventi di formazione sulle culture proprie del monitoraggio (outsourcing, project management, quality management, software engineering, information technology) erogati dall'Autorità.

Le società specializzate qualificate dall'Autorità a svolgere attività di monitoraggio, ai sensi della circolare AIPA/CR/16, sono attualmente 10.

L'utilizzo di società di monitoraggio segna nel 1999, dopo una fase stazionaria con un profilo d'intervento minimo, un incremento assai consistente, pari al 141%, dell'impegno complessivamente profuso, per un totale di 203 mesi persona. È un dato certamente positivo che integra le considerazioni svolte a riguardo dei gruppi di monitoraggio interni alle Amministrazioni in considerazione della carenza di personale dotato delle necessarie competenze.

Le Amministrazioni, recependo le indicazioni dell'Autorità relative agli atti di gara per l'appalto di ser-

vizi di monitoraggio in tema di formazione sull'information technology management, stanno iniziando ad utilizzare le società di monitoraggio, non solo per l'attività di controllo sui contratti informatici di grande rilievo, ma anche per la formazione, sia in aula che mediante training on the job, del proprio personale interno. Lo scopo è di raggiungere una futura qualificazione di un gruppo di monitoraggio interno o, comunque, di rafforzare le capacità di governo dei contratti informatici. Ciò nonostante, l'azione delle società di monitoraggio è ancora limitata ad un 14% dei contratti monitorati per una dimensione economica pari al 23% dell'intera spesa informatica monitorata nel 1999.

Dell'attività continua di monitoraggio è prevista una rendicontazione trimestrale, da rendere nota all'Autorità oltre che alle Amministrazioni interessate. Il numero dei rapporti di monitoraggio trasmessi all'Autorità rappresenta una prima macroscopica misura quantitativa della performance complessiva dell'attività di monitoraggio.

Nel 1999 sono stati trasmessi 60 rapporti di monitoraggio, con un incremento del 22% rispetto al 1998. Questo significativo risultato si lega in parte all'estensione del monitoraggio ad un numero maggiore di contratti (+9%), in parte ad un aumento della produttività dell'azione di monitoraggio (+35%), espressa come numero rapporti trasmessi/numero contratti. Nonostante questi progressi, nel 1999 la produttività si è attestata su un valore di 1,9 rapporti per contratto l'anno, nettamente inferiore a quello atteso. In particolare, si osserva una netta differenza tra la produttività dei gruppi di monitoraggio interni, pari 1,3 rapporti per contratto l'anno, e quella delle società di monitoraggio, pari a 3,2 rapporti l'anno. A questa discrepanza quantitativa a sfavore dei gruppi di monitoraggio interni deve anche accostarsi una minore qualità dei rapporti, in parte testimoniata dal minor impegno dei monitori interni per rapporto emesso, 8 mesi persona, rispetto alle società di monitoraggio, 11 mesi persona. Questo fenomeno discende sia dal sottodimensionamento dei gruppi di monitoraggio interno, sia dalla minore esperienza e competenza delle risorse messe in campo.

Anche dal punto di vista del costo dell'azione di monitoraggio si ritrova analoga disparità correlata alle minori produttività e qualità raggiunte dai gruppi di monitoraggio interni rispetto alle società di monitoraggio. Il monitoraggio svolto internamente dall'amministrazione rappresenta mediamente lo 0,65% della dimensione economica dei contratti monitorati, mentre per le società di monitoraggio l'incidenza dei costi sale al 1,30%. Peraltro l'incidenza complessiva dei costi del monitoraggio non subisce variazioni significative nel biennio 1998-99. Questo dato è sensibilmente più basso dell'incidenza stimata dall'Autorità che dovrebbe stabilizzarsi tra l'1,2%, per i contratti di maggiore dimensione economica e temporale, ed il 2,5% per i contratti di minore dimensione economica e temporale. Ciò suggerisce la necessità per le Amministrazioni di dedicare maggiori risorse al monitoraggio anche in considerazione del costo estremamente limitato, se raffrontato a quello della spesa informatica da gestire. Inoltre, si tratta di costo ampiamente recuperabile, come alcune analisi effettuate su specifici contratti hanno dimostrato, in relazione al valore che l'azione di monitoraggio genera in termini di risparmi effettivi (applicazione di penali, modulazione delle tariffe praticate in funzione dei livelli di servizio raggiunti, abbattimento dei costi della non qualità derivanti da rifacimenti).

Nel 1999, l'andamento dei contratti di grande rilievo sottoposti a monitoraggio, pur evidenziando una generale adeguatezza dell'esecuzione sia dei contratti che dei monitoraggi svolti, individua dei precisi obiettivi di miglioramento per l'innalzamento della qualità della spesa informatica. In questa direzione l'azione di monitoraggio ha espressamente sensibilizzato le Amministrazioni ad attivarsi affinché siano raggiunti concreti miglioramenti nel governo e controllo dell'innovazione tecnologica.

TABELLA 1

INDICATORI RELATIVI AL MONITORAGGIO NELL'ANNO 1999	MONITORI INTERNI	MONITORI ESTERNI	TOTALE
ESTENSIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO			
CONTRATTI (NUMERO)	31	6	37
VALORE DEI CONTRATTI MONITORATI (STIMA IN MILIARDI DI LIRE)	1.000	300	1.300
COSTO DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO			
MESI PERSONA IMPEGNATI	336	203	539
COSTO DEL MONITORAGGIO (STIMA IN MILIARDI DI LIRE)	6,5	3,9	10,4
COSTO DEL MONITORAGGIO / VALORE DEI CONTRATTI MONITORATI	0,65%	1,30%	0,80%
PERFORMANCE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO			
RAPPORTI TRASMESSI (NUMERO)	41	19	60
N. RAPPORTI TRASMESSI / N. CONTRATTI (VALORE ATTESO 3,2)	1,3	3,2	1,9
MESI PERSONA IMPEGNATI / N. RAPPORTI TRASMESSI	8	11	9

TABELLA 2

INDICATORI RELATIVI AL MONITORAGGIO NEL TRIENNIO 1997-99	1997	1998	VAR% 98-97	1999	VAR% 99-98
ESTENSIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO					
AMMINISTRAZIONI ATTIVE	12	13	+8	11	-15
CONTRATTI (NUMERO)	26	34	+31	37	+9
VALORE DEI CONTRATTI MONITORATI (MILIARDI DI LIRE)	980	1.170	+19	1.300	+11
COSTO DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO					
MESI PERSONA IMPEGNATI - MONITORI INTERNI	192	288	+50	336	+17
MESI PERSONA IMPEGNATI - MONITORI ESTERNI	84	84	0	203	+141
COSTO DEL MONITORAGGIO (MILIARDI DI LIRE)	5,5	9,6	+75	10,4	+8
PERFORMANCE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO					
COSTO MONITORAGGIO/VALORE DEI CONTRATTI MONITORATI	0,56%	0,82%		0,80%	
RAPPORTI TRASMESSI (NUMERO)	38	49	+29	60	+22
N. RAPPORTI TRASMESSI / N. CONTRATTI	1,5	1,4	-7	1,9	+35
MESI PERSONA IMPEGNATI / N. RAPPORTI TRASMESSI	7	8	+14	9	+13

TABELLA 3

AMMINISTRAZIONI COINVOLTE	MONITORAGGI IN CORSO A FINE 1999	MONITORAGGI CONCLUSI NEL 1999	MONITORAGGI DA AVVIARE NEL 2000
AIPA - CENTRO TECNICO	5		
CONI	1		
CORTE DEI CONTI		1	
INAIL	11	2	2
INPDAI			1
INPDAP	1		
INPS		2	4
MINISTERO DEI TRASPORTI		2	2
MINISTERO DEL TESORO - CONSIP	5		
MINISTERO DELLA GIUSTIZIA			2
MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE	1		
MINISTERO DELLA SANITÀ			1
MINISTERO DELLE FINANZE	5		
MINISTERO POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI	1		1
MINISTERO DELL'INTERNO			2
TOTALE	30	7	14

TABELLA 4

CONTRATTI MONITORATI NEL 1999	GRUPPI DI MONITORAGGIO INTERNI ALLE AMMINISTRAZIONI QUALIFICATI DALL'AUTORITÀ
13	INAIL
2	INPS
5	MINISTERO DEL TESORO - CONSIP
5	MINISTERO DELLE FINANZE

2.3 Valutazione del Rischio Anno 2000

2.3.1 Il Comitato Anno 2000

Per conseguire gli obiettivi di:

- rilevazione e coordinamento delle attività di monitoraggio;
- definizione di modelli di piani di emergenza;
- definizione ed attuazione di una strategia di comunicazione;
- formulazione, al Presidente del Consiglio dei ministri o ai ministri competenti, di proposte ed iniziative,

il Governo ha costituito un apposito "Comitato anno 2000" chiamando a farne parte rappresentanti di amministrazioni ed enti pubblici (Presidenza del Consiglio, Ministero delle Finanze, Ministero del Tesoro, Ministro dell'Industria, Banca d'Italia, Autorità per l'informatica, Istat, Sogei, Consip) associazioni di categoria e di setto-