

Attività svolta nell'anno e spesa

Nell'anno è stato realizzato il sito web. E' in via di completamento la banca dati dei farmacisti iscritti all'albo, per la cui realizzazione è stato predisposto un applicativo ad hoc per gli Ordini provinciali, cui sono stati anche forniti gli hardware necessari e organizzati numerosi corsi di formazione. Sempre per Ordini sono state realizzate due applicazioni per supportare le loro attività amministrativo-contabili.

4.2.11 Istituto dei postelegrafonici

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	330	321	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	4,5	3,7	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	0,5	0,5	
Dipendenti informatizzabili	330	321	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	100	100	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	-	16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	4,98	0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	1,0	1,0	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	100	100	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	96,9	96,9	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	96,9	96,9	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)			74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)			35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	-	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	0,6	0,6	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	13.333	18.850	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	552,9	41,3	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	100	100	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	41,2	58,2	7,5
Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	58,2	58,9	8,3

(a) Comparto Enti pubblici previdenziali. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'Istituto gestisce forme obbligatorie di previdenza e assistenza per i 170.000 dipendenti dell'Ente poste e di Postel e, oltre a provvedere al pagamento di buonuscita e pensioni, svolge attività di gestione degli immobili, amministrazione di fondi di tipo assicurativo, concessione di prestiti.

I dipendenti sono 321 dipendenti, di cui 15 presso le sedi periferiche.

Stato dell'informatizzazione

L'attuale sistema informativo, basato su piattaforma mainframe e articolato in sottosistemi dedicati alle varie aree funzionali, sta per essere sostituito dal nuovo sistema informativo, la cui realizzazione, manutenzione e evoluzione sono stati affidati in outsourcing ad un raggruppamento

temporaneo d'impresе, costituito da Finsiel, Eustema, I&T e CNI. Il nuovo sistema informativo integrato costituirà il supporto delle attività istituzionali, strumentali e direzionali.

Tutte le postazioni sono connesse in rete locale e geografica.

Attività svolta nell'anno e spesa

In attesa dell'avvio del collegamento con la Rete unitaria, previsto nell'ambito dello sviluppo del nuovo sistema informativo, è stata attivato il servizio di posta elettronica interno.

La formazione ha riguardato l'alfabetizzazione informatica di tutti i dipendenti.

4.2.12 Istituto italiano di medicina sociale

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	42	39	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	-	-	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	0,1	0,1	
Dipendenti informatizzabili	37	37	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	88,1	94,9	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	25,0	16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,2	0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	1,1	1,3	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	-	-	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	52,5	100	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	-	-	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)		100	74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)		100	35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	10,2	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	5,4	8,1	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	90	53	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	200	-41,1	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	3,3	5,7	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	3,9	2,9	7,5
Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	3,7	4,0	8,3

(a) Comparto altri Enti pubblici non economici. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'Istituto è un ente pubblico di ricerca e formazione che ha il compito di: studiare gli aspetti medico-sociali del lavoro umano; individuare strumenti di prevenzione; predisporre modelli organizzativi dei servizi socio-sanitari; contribuire ad elaborare le politiche sociali e sanitarie del Paese. Concorre, inoltre, alla realizzazione del sistema di prevenzione e protezione della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro (D.L.vo 626/1994). E' sottoposto alla vigilanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Ministero della salute.

Data la ridotta dimensione dell'Ente, le attività per i sistemi informativi automatizzati sono inserite tra quelle del laboratorio di scienze biomediche e statistiche.

Stato dell'informatizzazione

Ciascun dipendente dispone di un personal computer connesso in rete locale. Il sistema è gestito da due server, in ambiente NT. Il primo gestisce l'accesso centralizzato ad internet, alla intranet e alle banche dati relative alla legge 626. Il secondo gestisce gli utenti di posta elettronica ed il backup dei dati. In particolare la intranet, fornisce l'accesso: al catalogo della biblioteca banca dati TinLib; alle delibere e ai decreti archiviati sulla banca dati Dedalo; alla rubrica centralizzata; al personale per la lettura degli orari di ingresso e uscita.

Oltre alle applicazioni per la contabilità e per il calcolo degli stipendi del personale, sono presenti applicativi per l'analisi statistica e per la gestione di TinLib. E' disponibile per i ricercatori dell'Istituto la banca dati MedLine contenente informazioni di carattere medico sociale.

Il sito denominato "Informazione è prevenzione" è diviso in due sottosezioni, "Tims" e "Sicurezza 626", sulle quali sono disponibili ricerche scientifiche, norme legislative e tecniche, convegni, corsi di formazione, bandi di concorso e modulistica del Ministero del lavoro.

Attività svolta nell'anno e spesa

E' stata completata la realizzazione della rete locale. Per il progetto *Sistema informativo dell'unità amministrativa* sono state acquisite postazioni di lavoro, complete di software, mentre per il progetto *Sicurezza 626* è stata ultimata la consegna dell'hardware, del software di base, nonché dell'applicativo per la gestione delle due sottosezioni del sito internet. Il collaudo dell'applicativo avverrà nei primi mesi del 2002.

4.2.13 Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	8.036	8.109	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	70,1	75,9	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	11,4	11,4	
Dipendenti informatizzabili	7.300	7.300	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	90,8	90,0	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	4,3	16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,7	0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	0,8	1,0	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	100	100	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	100	100	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	100	100	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	22,1	35,9	74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	10,0	27,3	35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	1,6	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	2,7	2,7	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	27.162	30.499	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	-41,1	12,3	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	55,3	52,9	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	5,9	5,3	7,5
Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	4,2	4,6	8,3

- (a) Comparto Enti pubblici previdenziali. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.
(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'Istituto, in base al D. lgs. 479/1994, è l'unico gestore, per i dipendenti dello Stato e degli Enti locali dei trattamenti previdenziali (pensionistici e di fine rapporto), creditizi (prestiti e mutui) e sociali (case albergo per anziani, convitti, centri vacanze, assegni e borse di studio per i giovani).

La struttura organizzativa è articolata su tre livelli: centrale, regionale e provinciale. Il livello centrale ha funzione di programmazione, coordinamento, controllo, indirizzo normativo e organizzativo; il livello regionale coordina sul territorio le materie decentrate dalla Direzione generale; mentre quello provinciale assolve funzioni di produzione, relazioni esterne, gestione delle risorse e contabilità.

Con la delibera 1328/2000 del Consiglio di amministrazione è stato emanato il nuovo ordinamento dei servizi, che tiene conto dei volumi delle attività e dei nuovi servizi in materia di previdenza complementare e attività sociale.

Le sedi sono 133 con 8.109 dipendenti, di cui 6.153 in periferia.

La Direzione centrale dei sistemi informativi e telecomunicazioni (DCSIT) è divisa in due aree: l'area sviluppo, che comprende otto uffici e l'area gestione, che ne comprende 4. In staff al responsabile, vi sono l'Ufficio gare e contratti e l'Ufficio affari generali. A seguito del nuovo ordinamento dei servizi è iniziata la ristrutturazione che prevede la riduzione a sei uffici: pianificazione; sviluppo e manutenzione; gestione e monitoraggio degli applicativi; gestione operativa e controllo delle prestazioni; telecomunicazioni; sistema qualità e sicurezza informatica.

Gli addetti ICT sono 249, di cui otto dirigenti, 141 informatici e 100 amministrativi.

Stato dell'informatizzazione

E' in corso la trasformazione architeturale del sistema: da centralizzato, basato su mainframe, ad aperto con applicazioni client-server a due e a tre livelli.

Il sistema comprende: quattro grandi server, in ambiente Unix; 305 dipartimentali, in ambiente NT e Solaris con DBMS Oracle; 7.059 postazioni di lavoro collegate in rete. Il 36% delle postazioni accede ai servizi di posta elettronica ed il 27% ad internet. Tutte le sedi centrali e periferiche sono collegate alla Rete unitaria.

La dimensione del patrimonio informativo è di 1.158 Gigabyte.

Attraverso la intranet si può accedere alla formazione (informatica di base), a manualistica operativa, a questionari sulla qualità dei servizi, alla rassegna stampa. Mentre attraverso il sito internet si può accedere a informazioni, notizie, norme, regolamenti e modulistica e, previo inserimento di un codice di accesso, ad informazioni di carattere personale sullo stato della posizione previdenziale individuale. Il numero annuo di visite è di circa 18 milioni.

Un call center fornisce informazioni di carattere generale sulle prestazioni dell'Istituto.

Attività svolta nell'anno

Nell'anno è stato messo in esercizio il nuovo sistema informativo. Altre attività hanno riguardato l'evoluzione di procedure, la realizzazione di un piano di *disaster recovery* e il monitoraggio delle risorse dei sistemi.

Lo stato dei progetti pianificati è il seguente:

- *Office automation* - per realizzare servizi *web-based* - si è proceduto alla manutenzione e all'aggiornamento dei contenuti del sito internet con l'inserimento di servizi informativi (applicativo pensioni per enti, nuova modulistica, euro Inpdap - al servizio del pensionato) e servizi interattivi (mutui concessi e/o rinegoziati entro il 1999, mutui concessi e/o rinegoziati dal

1999 in poi). Attraverso intranet sono state pubblicate: graduatorie per il conferimento delle borse di studio, normativa e modulistica, supporto tecnico alla gestione del censimento delle amministrazioni statali. L'impegno di spesa è stato di 234 mila euro;

- *Banca dati previdenza* - per creare una banca dati utile alla gestione delle prestazioni istituzionali - è stato definito il piano di generazione e popolamento ed è in corso la migrazione dei dati. L'impegno di spesa è stato di 628 mila euro;
- *Pensioni* - per automatizzare la gestione delle pensioni, dei contributi, dei riscatti e delle ricongiunzioni - sono state rilasciate nuove funzionalità. L'impegno di spesa è stato di 5.258 mila euro;
- *Nuova piattaforma tecnologica* - sono state messe in esercizio le nuove piattaforme elaborative. L'impegno di spesa è stato di 423 mila euro;
- *Credito* - per supportare l'erogazione di mutui, di sovvenzioni e di piccoli prestiti - sono state portate a termine le attività propedeutiche all'avvio in esercizio della nuova procedura. L'impegno di spesa è stato di 153 mila euro;
- *Attività sociali* - sono state riviste alcune procedure e reso disponibili sul sito il modello di domanda per le vacanze;
- *Contabilità integrata* - è proseguito l'adeguamento del sistema SAP IS/PS alle esigenze contabili e di controllo di gestione. L'impegno di spesa è stato di 305 mila euro.

Per quanto riguarda la formazione 797 dipendenti hanno effettuato corsi di base per 5.735 giornate allievo.

La spesa complessiva è cresciuta del 12% rispetto allo scorso anno.

4.2.14 Istituto nazionale per il commercio estero

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	977	1.643	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	38,3	62,8	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	1,4	2,3	
Dipendenti informatizzabili	940	1.636	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	96,2	99,6	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	60,9	16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,9	0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	1,8	1,0	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	100	100	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	89,5	100	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	89,5	100	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	58,1	60,4	74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	89,5	100	35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	1,9	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	2,6	1,5	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	13.389	14.178	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	44,7	5,9	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	45,6	72,1	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	8,42	9,1	7,5

Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	14,5	9,1	8,3
---	------	-----	-----

(a) Comparto altri Enti pubblici non economici. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'Istituto, posto sotto la vigilanza del Ministero delle attività produttive, ha il compito di promuovere e sviluppare gli scambi commerciali dell'Italia con gli altri paesi del mondo, con particolare riguardo alle esigenze delle piccole e medie imprese. Fornisce, inoltre, servizi alle imprese estere interessate a sviluppare rapporti con il mercato nazionale, promuovendo gli investimenti esteri. A tal fine opera in stretto raccordo con Regioni, camere di commercio e organizzazioni imprenditoriali.

La struttura organizzativa centrale, con sede in Roma, ha funzioni di pianificazione, coordinamento e controllo dei 16 uffici in Italia e dei 104 uffici esteri dislocati in 80 paesi.

Le attività sono finanziate con contributi annuali a carico dello Stato, commesse di Amministrazioni centrali, regionali nonché dell'Unione Europea e, in misura minore, delle imprese che utilizzano i servizi dell'Istituto.

L'Ufficio del responsabile dei sistemi informativi è articolato in quattro aree:

1. sistemi informativi - per la gestione degli aspetti infrastrutturali e tecnologici;
2. produzione - per la gestione delle basi di dati, del sito nazionale e internazionale;
3. ricerche e statistiche economiche - per la gestione delle banche dati statistiche;
4. distribuzione dei prodotti alle imprese italiane.

Gli addetti interni all'ICT sono 24. Per lo sviluppo e la gestione del sistema l'Istituto si avvale, nel quadro di un contratto di servizio triennale, della società di servizi Ice IT.

Stato dell'informatizzazione

L'infrastruttura informatica è composta:

- un polo di elaborazione centrale presso il Ced Ice IT;
- un polo di connessione presso il centro servizio della società Intesa;
- una rete locale che connette le stazioni di lavoro ed i server all'interno della sede centrale;
- sei poli elaborativi e di connessione, di secondo livello, per gli uffici esteri e nazionali.

Gli uffici nazionali, dal mese di ottobre, sono connessi tramite Rete unitaria.

Gli utenti abilitati ai servizi di posta elettronica sono 977, mentre quelli che possono accedere ad internet sono 1.820.

Il sistema informativo del commercio estero ha l'obiettivo di veicolare, su una rete accessibile a tutti gli operatori pubblici e privati, il complesso d'informazioni a supporto dell'internazionalizzazione del commercio. Attualmente, l'intero patrimonio informativo è on line sul sito www.ice.it. In particolare, esso contiene 13 banche dati, una newsletter e 120 rubriche-paese, che propongono prodotti e servizi sugli specifici mercati esteri e i collegamenti agli 80 siti degli uffici esteri e ai 22 punti di corrispondenza. Sono disponibili, inoltre, 16 siti regionali italiani, finalizzati ad informare gli operatori sulle iniziative riguardanti il territorio: fiere, accordi di programma, contatti in loco. Nel 2001 il sito è stato visitato da un milione di utenti. Il numero degli iscritti all'"Export Club" sono 18.000 (nel 2000 erano 6.700).

Oltre al sito nazionale, esiste anche un sito internazionale www.italtrade.com indirizzato agli operatori stranieri per interagire con le aziende italiane.

La dimensione del patrimonio applicativo è di 2.860 migliaia di linee di codice mentre quella del patrimonio informativo è di circa 150 Gigabyte..

4.2.14.1 Attività svolta nell'anno e spesa

Per l'infrastruttura di rete, sono state completate le attività per adeguare il cablaggio della sede centrale.

Lo stato delle attività pianificate è il seguente:

- *ERP (sistema informativo integrato)* - è stato completata lo sviluppo dei moduli: contabilità generale, clienti fornitori; ciclo acquisti; gestione cespiti; contabilità del personale e gestione paghe; presenze e gestione risorse. L'impegno di spesa è stato di 563 mila euro;
- *Protocollo informatico* - è stato completato lo studio sull'attuale situazione organizzativa, al fine di individuare un prodotto sul mercato in grado di gestire la documentazione e di essere integrato con gli applicativi Sinfonet, Promonet e ERP. L'impegno di spesa è stato di 49 mila euro;
- *Since offerta italiana* - per creare una mappa di informazioni, sul sito internazionale, relativa alle aziende italiane interessata ad entrare in rapporti d'affari con i mercati esteri, contenente: il profilo aziendale, l'attività espletata, i prodotti trattati - è stata rilasciata una versione sperimentale. L'impegno di spesa è stato di 94 mila euro;
- *Base dati centrale* - per fornire informazioni sulle aziende, dalla promozione al marketing, alla vendita dei servizi e alla fatturazione - sono state definite le informazioni che dovrà contenere la banca dati e le regole di aggiornamento che verranno rilasciate entro maggio 2002. È stato, inoltre, realizzato il sistema di allineamento con le banche dati periferiche (vedi *Sinfonet*) e rilasciato il sistema di gestione codifiche. L'impegno di spesa è stato di 81 mila euro;
- *Vendita on line* - è stato completato. Il primo ottobre è stata attivata la vendita attraverso carte servizi prepagate a punti o carte di credito. L'accesso alle banche dati è gratuito mentre particolari servizi sono a pagamento. Il numero medio di transazioni mensili è 800;
- *Sinfonet*- per automatizzare le attività degli uffici periferici (estero e Italia), attraverso un workflow che interagisce con le banche dati locali e che alimentano la banca dati centrale delle aziende esportatrici italiane - è stato installato applicativo presso i 16 uffici della rete Italia. L'impegno di spesa è stato di 874 mila euro;
- *Promonet* - è stato diffuso tra gli addetti ai lavori al fine di gestire le attività promozionali e alimentare le rubriche del sito www.ice.it. L'impegno di spesa è stato di 245 mila euro;
- *Intranet* - è proseguita la sua evoluzione in particolare per alimentare le basi del SINCE. L'impegno di spesa è stato di 6.000 euro.

Oltre alle descritte attività, sono stati realizzati:

- il sito per la promozione degli articoli da regalo e dei complementi d'arredo (www.trendenze.it in collaborazione con Artex), contenente le principali caratteristiche di un mercato estero (profilo economico, sociologico, stilistico) e l'offerta dei prodotti delle imprese italiane;
- il sito *Italmed*, in collaborazione con l'Unioncamere, per lo sviluppo delle relazioni economiche e commerciali con i paesi del mediterraneo;
- i siti della chimica fine, della chimica, della domotica, dell'agroalimentare e delle biotecnologie;
- prodotti multimediali, riguardanti *fashion made in Italy*, in collaborazione con altri operatori.

Gli impegni di spesa complessiva sono cresciuti del 5,9% rispetto allo scorso anno. Particolarmente rilevante la crescita della spesa di gestione passata dal 56% del 2000 a circa il 72% della spesa totale.

4.2.15 Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	12.338	12.946	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	84,9	85,8	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	17,4	18,1	
Dipendenti informatizzabili	12.200	12.504	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	98,9	96,6	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	11,0	16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,4	0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	1,2	1,1	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	100	100	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	91,2	100	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	91,2	100	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	100	100	74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	100	100	35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	8,8	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	3,8	4,1	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	104.456	138.260	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	65,1	32,4	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	39,9	50,0	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	8,5	10,0	7,5
Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	9,8	11,9	8,3

(a) Comparto Enti pubblici previdenziali. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

Nel corso del 2001 l'Istituto ha avviato una serie di interventi per migliorare i servizi erogati all'utenza esterna. Inoltre il D.L.vo 38/2000 ha in parte modificato la missione dell'Istituto: da gestore assicurativo a protagonista attivo della tutela dei lavoratori. Questa legge ha permesso di avviare iniziative di supporto alle piccole e medie imprese, in materia di prevenzione infortuni, anche attraverso finanziamenti a favore della sicurezza e formazione. Nuove attività d'intervento sono state il monitoraggio, in tempo reale, dell'occupazione dei lavoratori e degli infortuni e il reinserimento nella vita lavorativa e sociale degli infortunati sul lavoro.

Il sistema informativo automatizzato è gestito dalla Direzione centrale servizi informativi e telecomunicazioni (DCSIT).

Stato dell'informatizzazione

La struttura informatica è organizzata su tre livelli:

- al centro sono presenti i grandi elaboratori (mainframe) e gli archivi di interesse nazionale dove vengono eseguite le elaborazioni massive. Rappresenta il nodo principale per lo sviluppo

applicativo e il polo d'interscambio dati con gli altri enti della Pubblica Amministrazione e gli istituti di credito;

- presso le unità territoriali (direzioni regionali e sedi locali) sono presenti sistemi elaborativi intermedi che ospitano le applicazioni di uso locale e che fungono da server per i centri operativi territoriali e le agenzie;
- presso le agenzie, gli sportelli e i centri operativi territoriali sono presenti le stazioni di lavoro connesse alle unità territoriali.

L'infrastruttura di rete collega al centro, attraverso una *wan*, tutta la periferia e attraverso una *Man* alcuni edifici delle direzioni centrali. I centri operativi territoriali (COT) sono collegati alla sede provinciale di riferimento da cui dipendono. Le Agenzie e le postazioni mobili sono collegate al centro tramite la rete Arcipelago di Telecom Italia, rispettivamente con linee ISDN e con GSM.

Al centro presso il Ced operano due mainframe IBM, in configurazione *load-balancing*, dove risiedono il *datawarehouse* e l'ambiente di sviluppo. Il sottosistema di memorizzazione dati, su disco, è di sei Terabytes. Oltre a ciò, sono presenti 17 server, di cui sette per le funzioni di *data mart*, due come database server, quattro come application server, due per l'ambiente di produzione e due per l'ambiente di sviluppo.

I sistemi dipartimentali, circa 200, sono ubicati nelle direzioni regionali e in alcuni centri operativi territoriali.

Tutte le 14.200 postazioni di lavoro, di tipo desktop, sono collegate in rete locale e accedono alla intranet, ad internet e ai servizi di posta elettronica. In particolare è in sperimentazione un prototipo di "posta strutturata", per la messaggistica ufficiale tra le diverse strutture organizzative. Oltre ai personal computer di tipo desktop esistono 1.250 portatili per gli ispettori, i medici, i dirigenti e il personale tecnico.

Il sito www.inail.it è diviso in due aree: la prima a carattere informativo sui temi istituzionali affidati all'ente (prevenzione, sicurezza, assicurazione, cura riabilitazione e reinserimento), la seconda a carattere interattivo con specifici servizi in rete offerti all'utenza. Attraverso esso è accessibile la banca dati del *Casellario centrale infortuni* riservata ad altri istituti e alle assicurazioni, che gestiscono i rischi d'infortunio, per comunicare e controllare i casi di invalidità di singoli infortunati. Al sito principale sono collegati 20 siti secondari delle direzioni regionali.

Attività, spesa e risultati nell'anno

Lo stato delle attività è il seguente:

- *Ambienti per i servizi di cooperazione applicativa* - è stato avviato un nuovo centro di gestione per i servizi di cooperazione applicativa;
- *Accessibilità e tecnologie informatiche nella PA* - per rendere accessibili ai disabili la struttura e il contenuto del sito web - è stata avviata la riqualificazione dei disabili interni, (legge 68/1999), dotandoli di moderni ausili per le loro diverse esigenze. In particolare, è stata sviluppata la versione WAI (standard di sviluppo per le pagine web interpretabili dai browser utilizzati dai portatori di handicap) per interfacciare la intranet aziendale;
- *Servizi di interoperabilità* - è stato completato il collaudo dei servizi Rupa-lotto 2 con l'attivazione delle caselle di posta elettronica. Sono stati collaudati i servizi di *hosting* e *mirroring* dei server web ed è stato acquisito un ulteriore servizio addizionale per l'*outsourcing* del centro di gestione della singola amministrazione. L'impegno di spesa è stato 171 mila euro;

- *Sicurezza informatica* - è in corso l'attività di autenticazione del portale Inail, del portale interno e del relativo servizio di directory e l'integrazione della firma digitale interna con il sistema di posta strutturata nonché la sincronizzazione delle password. L'impegno di spesa è stato di 42 mila euro;
- *Gestione documentale integrata* - per realizzare un sistema di acquisizione delle immagini dei documenti in ingresso, interni e in uscita previa apposizione di un numero di protocollo informatico (a norma del DPR 445/2000) - è stata diffusa in tutte le sedi di tipo A e B e in 73 COT la procedura protocollo informatico, integrata con quelle per la gestione del rapporto assicurativo e prestazioni, che utilizzano un sistema di gestione documentale. E' iniziata la diffusione anche presso le agenzie;
- *Posta strutturata* - per collegare la messaggistica ufficiale, che tiene conto della posizione gerarchica degli individui, con una gestione documentale dei messaggi - è in corso la sperimentazione di un prototipo che coinvolge alcune direzioni centrali, la Direzione regionale Toscana ed alcune delle sue sedi;
- *Esaw* - per classificare le modalità di accadimento degli infortuni sul lavoro dando maggiore enfasi all'aspetto di prevenzione - è stato realizzato un prototipo per agevolare la codifica delle denunce di infortunio. È in fase di rilascio il software applicativo che verrà integrato con la nuova procedura prestazioni;
- *Denuncia nominativa assicurati (DNA)* - per acquisire informazioni disponibili su diversi canali comunicativi in quanto dal 16 marzo 2000 le aziende devono comunicare istantaneamente all'Inail i codici fiscali dei lavoratori che iniziano/cessano la prestazione di lavoro (art. 14, comma 2, del decreto legislativo n. 38/2000) - è stata avviata, nel mese di marzo, un'applicazione per fornire un dettagliato rendiconto delle comunicazioni pervenute. La fase sperimentale dell'applicazione ha coinvolto circa 600 aziende delle province di Bologna e di Firenze;
- *@telemedicina* - per consentire al medico dell'Istituto di scambiare informazioni con altri medici o specialisti di altre sedi in tempo reale - è stato rilasciato a 37 sedi con un sistema che consente di supportare le seguenti branche: radiologia, ortopedia, dermatologia e otorinolaringoiatria;
- *Repertorio agenti economici (RAE)* - l'Istituto, insieme alle Camere di commercio, all'Inps e alle Finanze partecipa alla realizzazione del progetto i cui dettagli sono esplicitati nella prima parte della presente Relazione;
- *Interventi di sostegno alle imprese (ISI)* - è stata messa a punto una procedura per gestire attraverso internet la compilazione della domanda e tutto l'iter procedurale. Il software è disponibile sul sito ufficiale;
- *Punto cliente* - per erogare servizi, via web, alle aziende, ai lavoratori, alle casalinghe, ai 12.000 grandi utenti (patronati, associazioni di categoria, consulenti del lavoro, sedi Inail) semplificando la gestione del rapporto assicurativo, attraverso la realizzazione di uno sportello virtuale - è in corso l'adeguamento e il *porting* degli applicativi del *Punto cliente* sulla piattaforma (*bea web logic*) ed è in via di completamento il ridisegno dei processi per permettere l'accesso al *contact center*;
- *Datawarehouse* - per realizzare un sistema decisionale sui dati aziendali attraverso sette data mart: personale, prestazioni, posizioni assicurative, area medica, area legale, inventari ed immobili, banche dati statistiche - sono stati realizzati e collaudati tutti i data mart ed è in corso la configurazione dell'ambiente di esercizio e il popolamento iniziale. L'impegno sostenuto nell'anno è stato di 1.861 mila euro;

- *Banca dati al femminile* - per monitorare le possibili cause di danno alla salute della donna derivanti dall'occupazione svolta - è stato realizzato un prototipo su internet ed è in fase di completamento la progettazione della base dati, che conterrà altre informazioni provenienti da Inps, Istat, ASL, università, ecc..
- *Prestazioni* - è stata messa in esercizio ad aprile in quattro sedi ed attualmente in estensione presso le altre sedi;
- *Human resource* - per gestire il rapporto di lavoro del personale dipendente dell'Istituto- è stato completato.

Infine per quanto riguarda la contabilità sono state rilasciate due procedure: flussi monetari e contabilità integrata e controllo di gestione.

La formazione è stata rivolta sia al personale tecnico sia al personale utente per le nuove procedure rilasciate sul territorio. In particolare quella per il personale tecnico ha coinvolto tutti i 480 addetti, per un totale di 5.205 giornate-allievo.

La spesa complessiva è cresciuta notevolmente passando da 104.456 mila euro del 2000 ai 138.260 mila euro attuali. La spesa di sviluppo è cresciuta del 10% mentre quella di gestione è cresciuta del 66%.

4.2.16 Istituto nazionale per le conserve alimentari

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	23	20	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	73,9	70,0	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	0,03	0,03	
Dipendenti informatizzabili	23	20	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	100	100	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)		16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)		0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	1,0	1,4	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	50	50	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	-	-	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	59,1	53,6	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	-	-	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	--	46,4	74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)		46,4	35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	10,7	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	-	-	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	12	36	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	-64,1	200,0	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	100	38,89	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	0,6	1,2	7,5
Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	0,5	1,8	8,3

(a) Comparto altri Enti pubblici non economici. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'Ente ha il compito istituzionale di vigilare sugli stabilimenti di produzione di conserve alimentari di origine animale e vegetale, per accertare la corretta applicazione delle norme nazionali e comunitarie. La struttura si articola in una sede centrale, che accentra i servizi amministrativi, e in tre sedi periferiche, che espletano l'attività operativa di vigilanza.

I dipendenti sono 20 e, data l'esiguità del personale, non vi sono risorse addette in maniera esclusiva ai sistemi informatici.

Stato dell'informatizzazione

Il sistema informativo è finalizzato al supporto delle attività ispettive ed amministrative. L'infrastruttura tecnologica è basata su un dipartimentale, ubicato presso la sede centrale, e 31 postazioni di lavoro. Due delle quattro sedi sono dotate di rete locale, per un totale di 15 postazioni connesse.

Attività, spesa e risultati dell'anno

Sono in corso attività per automatizzare alcune procedure di supporto all'attività ispettiva.

La spesa complessiva è stata pari a 36 mila euro e risulta triplicata rispetto allo scorso anno a causa dell'acquisto di nuovo hardware.

4.2.17 Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	419	401	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	-	-	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	0,6	0,6	
Dipendenti informatizzabili	400	382	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	95,5	95,3	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	-	16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,3	0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	1,1	1,2	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	-	-	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	95,5	95,5	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	-	-	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	25,2	29,0	74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	29,0	36,3	35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	8,2	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	1,3	1,3	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	12.430	14.395	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	18,0	15,8	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	50,1	43,4	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	28,1	30,0	7,5
Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	30,1	36,3	8,3

- (a) Comparto Enti pubblici previdenziali. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.
(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'Istituto si articola in due sedi ed ha 401 dipendenti, di cui 382 informatizzabili.

Le attività per lo sviluppo, la gestione e la manutenzione del sistema informatico sono gestite in *outsourcing*, nell'ambito di un contratto triennale iniziato nel 1999.

Stato dell'informatizzazione

Il sistema informatico supporta sia le attività per la missione istituzionale (contributi, prestazioni..) e sia le attività per l'auto-amministrazione. Il sistema è basato su un mainframe, 30 dipartimentali e 486 postazioni di lavoro. Di queste, l'88% sono connesse in rete locale, il 33% accedono ai servizi di posta elettronica e il 27% ad internet.

Esiste un sistema di workflow, per la gestione di alcune funzionalità per il personale (richiesta ferie, permessi, missioni) e per l'area della Ragioneria (gestione on line degli atti di accertamento, incasso, impegno e pagamento).

La dimensione del patrimonio informativo è di 380 Gigabyte.

Attività svolte nell'anno e spesa

Le attività hanno riguardato, principalmente, la migrazione dei sistemi applicativi centrali, da sistemi *legacy* su mainframe verso piattaforme aperte di tipo client-server, e la realizzazione dell'ambiente di workflow.

Lo stato delle attività pianificate è il seguente:

- *protocollo informatizzato* - terminato, con l'attivazione di un sistema applicativo ad hoc;
- *interazione telematica* - sono stati attivati su web i seguenti servizi:
 1. per le aziende - la visura e la modifica dei dati anagrafici, l'iscrizione e la cessazione delle aziende industriali, l'iscrizione e la cessazione del dirigente, la denuncia dei contributi obbligatori (mod.GV/Eur);
 2. per i dirigenti attivi e pensionati - la consultazione della posizione assicurativa e del trattamento pensionistico, il calcolo previsionale della pensione, della ricongiunzione L.29/1979 e L.45/1990, del riscatto laurea e del contributo volontario.

Per entrambi i progetti non risultano impegni di spesa nell'anno.

La formazione ha riguardato in particolare la diffusione delle tecnologie di rete: intranet e internet.

La crescita della spesa di sviluppo ha portato ad un aumento di circa il 15% della spesa complessiva.

4.2.18 Istituto nazionale per la previdenza sociale

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	33.966	33.188	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	94,1	93,9	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	48,0	46,5	
Dipendenti informatizzabili	33.931	33.188	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	99,9	100	94,1
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)		16,1
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,3	0,5
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	0,8	0,9	1,0
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	95,2
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	100	100	94,4
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	89,1	91,2	92,1
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	88,8	91,0	88,4
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	88,8	82,3	74,6
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	2,6	2,4	35,2
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	5,8	5,7
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	1,9	2,5	3,0
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	95.249	106.663	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	12,9	12,0	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	55,0	53,9	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	3,6	3,7	7,5
Spesa totale per dipendente (migliaia euro)	3,4	4,1	8,3

(a) Comparto Enti pubblici previdenziali. La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'Istituto si articola in 603 sedi ed ha 33.188 dipendenti, di cui 2.022 presso la sede centrale. Le attività relative all'ICT sono di responsabilità della Direzione centrale sistemi informativi e telecomunicazioni (DCSIT). Gli addetti ICT sono 834, di cui 516 presso le sedi periferiche.

Lo sviluppo e l'evoluzione del sistema informativo sono stati orientati, negli ultimi anni, a trasformare l'Istituto in una *web-company*, portando i servizi automatizzati sul sito, e a semplificare i rapporti con gli utenti, aumentando le modalità di accesso alle informazioni (sede, internet, telefono, e-mail e sportelli self-service).

Oltre alla semplificazione dei rapporti col cittadino, la multicanalità ha permesso di: ridurre i tempi di acquisizione delle informazioni; migliorare la qualità dei dati; rendere tempestive le risposte all'utente; ridurre il numero di utenti che hanno la necessità di andare in sede. In particolare, sono aumentati gli utenti del call center.

A tutto ciò si è accompagnata la progressiva sostituzione dei supporti cartacei con i supporti elettronici e ottici.

Stato dell'informatizzazione

I servizi direttamente accessibili in rete e telefonicamente disponibili sono, per categoria di utente:

- per il cittadino - la denuncia del rapporto di lavoro domestico, la visualizzazione e stampa dell'estratto contributivo, la simulazione del calcolo della pensione, l'emissione duplicati dei modelli Obis/M e CUD, la richiesta di accredito del servizio di leva, l'esecuzione di contribuzioni per i lavoratori agricoli;
- per le aziende e i consulenti - l'invio, la consultazione e la stampa delle dichiarazioni DM10 e la consultazione dell'estratto conto;
- per le associazioni di categoria e i sindacati - la ricezione di informazioni periodiche tramite posta elettronica (*mailing list*), l'estratto conto aziendale, l'estratto versamenti ordinari ed l'estratto versamenti condono, la simulazione della tariffazione, le denunce DMAG per la previdenza in agricoltura;
- per i patronati - la visualizzazione e la stampa dell'estratto contributivo, l'emissione duplicato modello Obis/M, l'emissione duplicato modello CUD, la gestione deleghe, la consultazione stato domande di prestazione, l'invio domanda di pensione;
- per i comuni ed altri enti - la trasmissione mandati di pagamento per le prestazioni a sostegno delle famiglie, le dichiarazioni ISEE, il casellario dei trattamenti pensionistici, altri servizi di sportello che i comuni possono fornire direttamente al pubblico (estratto contributivo, duplicati CUD e Obis/M, ...);
- per i CAAF - l'emissione duplicato modello CUD, la trasmissione domande di prestazioni a sostegno delle famiglie, la trasmissione modelli RED e la trasmissione modelli 730/4.

I servizi forniti nell'anno ai cittadini, ai patronati ed alle associazioni di categoria in agricoltura sono stati circa quattro milioni; mentre i documenti inviati all'Istituto tramite internet sono stati circa 17 milioni. Tra questi, quelli più trasmessi sono stati i modelli RED (10.709.434), DM10 (2.384.270) e 730 (3.332.570).

La *privacy* e la sicurezza agli utenti sono garantite dall'accesso tramite PIN (*personal identification number*). In particolare la procedura di assegnazione prevede all'atto della richiesta, effettuata tramite internet o call center, la consegna di una prima parte del codice; mentre la consegna della seconda parte viene effettuata via posta, dopo le opportune verifiche del call center.

L'accesso al sito internet è possibile anche ai non vedenti, attraverso il sito WAI Inps (*web accessibility initiative*) conforme alle specifiche stabilite dall'organizzazione W3C.

L'infrastruttura informatica comprende:

- a livello centrale un sistema basato su tre elaboratori (mainframe) in architettura *parallel sysplex*, complessivamente con per una potenza calcolo di circa 3.000 Mips e una capacità di memorizzazione di circa 16 Terabytes. Questo sistema è dedicato prevalentemente: alla gestione delle applicazioni in materia di contributi e di prestazioni; allo sviluppo delle nuove applicazioni; alla gestione e monitoraggio della rete; alla gestione delle grandi banche dati; alla regolazione dei flussi di traffico telematico con l'esterno; al governo della sicurezza e dei servizi telematici all'utenza;
- a livello dipartimentale 1.111 sistemi intermedi collegati in rete. Tra questi: 400 sono dedicati alla riscossione dei contributi, all'erogazione delle prestazioni e alla gestione delle applicazioni relative alle aree "personale" e "contabilità"; 43 sono dedicati allo sviluppo nei due ambienti Unix e As400; uno specifico sistema, denominato isola ottica, supporta le attività di acquisizione ottica di dati (modelli DM/1, DM/2, 01/M, certificazioni di malattia,...); i restanti sono dedicati alla posta elettronica, al workflow e all'intranet.

Il sistema di trasmissione dati è basato sulla Rete unitaria.

Tutti i dipendenti dispongono di una postazione di lavoro, di cui l'86% sono collegate in rete, l'82% accedono ai servizi di posta elettronica e solo il 2% ad internet.

La intranet integra il back-office e si presenta al personale come una "scrivania elettronica", offrendo l'accesso: alla posta elettronica, alla messaggistica ufficiale fra le unità organizzative, ai sistemi *legacy* per la gestione degli assicurati/pensionati e delle aziende, alle applicazioni per gli operatori del call center, ai workflow per la gestione dei quesiti da parte degli operatori di sede, alla gestione del personale interno, alle banche dati documentali e statistiche. Ogni applicazione intranet è dotata di un'interfaccia grafica e di strumenti di navigazione ed è inserita in un sistema di workflow automatizzato, che ne migliora la usabilità e l'efficacia. Sempre sull'intranet sono disponibili forum e pacchetti per la formazione in autoapprendimento. Inoltre ogni sede, centrale e periferica, ha a disposizione uno spazio web personalizzabile per le particolari esigenze. Tutto risiede sui server web centrali ed è gestito dalla DCSIT.

La dimensione del patrimonio applicativo è di 79.820 Kloc. I servizi sono sviluppati in maniera modulare: la stessa procedura è configurata per le diverse piattaforme per essere contemporaneamente accessibile tramite internet, intranet e call center.

I dati dell'Istituto sono organizzati in grandi banche dati istituzionali, d'interesse nazionale (anagrafica unica, pensioni, assicurati, aziende), in dati aggregati e consolidati che consentono la circolarità delle informazioni in qualsiasi punto della rete interna ed esterna, in dati necessari allo scambio e alle operazioni di controllo incrociato con altri enti. La dimensione del patrimonio informativo è pari a circa sette Terabytes.

4.2.18.1 Attività svolte nell'anno e spesa

Lo stato dei progetti pianificati è il seguente:

- *Paperless* - con l'obiettivo di digitalizzare gli archivi cartacei e di gestire i flussi comunicativi interni ed esterni mediante il protocollo informatico - è stato acquisito e reso disponibile via web l'archivio contributi fondi speciali. L'impegno di spesa è stato di 3.873 mila euro.
- *Gestione dei flussi documentali* - con l'obiettivo di aumentare la trasparenza verso gli utenti - sono stati estesi, a tutte le sedi, i sistemi di gestione documentale. I risultati permettono l'uniformità operativa sul territorio, il monitoraggio ed il controllo dello stato delle pratiche e l'integrazione del sistema documentale con il front-office - a fine anno ha avuto inizio la sperimentazione del sistema in dieci sedi territoriali dell'Istituto, registrando nel primo trimestre 2002 circa 80.000 transazioni relative alla comunicazione interna. L'impegno di spesa è stato di 3.512 mila euro.
- *Portale dei servizi integrati alle imprese* - in collaborazione con Inail e Unioncamere - è stato realizzato ed è attualmente in corso di sperimentazione. Il portale costituisce uno sportello unico per tutti gli adempimenti verso la pubblica amministrazione, con la disponibilità di servizi da un qualsiasi punto della rete (senza vincoli di luogo o di competenza), la standardizzazione della modulistica ed il supporto di call center. L'impegno di spesa nell'anno è stato di 1.085 mila euro.

Infine, nell'ambito del progetto *Rupa: cooperazione con i comuni*, è stato attivato il portale net.inps.it, che dovrà rappresentare il sistema di accesso per i macro-utenti (comuni, consolati, telelavoro,...) che potranno utilizzare i servizi Inps in modalità web-browser, garantendo la sicurezza e la riservatezza dei dati trasmessi.

Altre attività hanno riguardato la sperimentazione di un portale vocale con accesso al sito internet tramite telefono, l'adeguamento all'euro, che ha comportato il ridisegno della quasi totalità degli archivi e la trasformazione di tutte le procedure che trattano importi, e la gestione in modalità telematica dei nuovi mandati istituzionali (es. ISEE e prestazioni sociali erogate per conto dei Comuni).

L'impegno di spesa complessivo è stato di 106.663 mila euro, con un aumento del 12% rispetto all'anno precedente.