



**AGENZIA DELLE DOGANE
E DEI MONOPOLI**

**Delibera n. 270
Roma, 29 aprile 2015
IL COMITATO DI GESTIONE**

Nella riunione odierna con la partecipazione del Direttore dell' Agenzia Dr. Giuseppe Peleggi, che lo presiede, e dei componenti del Comitato Dr. Giuseppe Chiné e Dr. Mario Vittorio Mancini (collegato via telefono);

presenti per il Collegio dei revisori dei conti il Dr. Eduardo Petroli, Presidente del Collegio, il Dr. Mario Picardi e la Dott.sa Federica Silvestri, membri effettivi del Collegio;

visto l' art. 4, comma 1, del vigente Regolamento di contabilità il quale prevede che il Comitato di gestione approvi il documento programmatico annuale (budget economico) dell' Agenzia;

visto l' art. 4, comma 1, del DM 27 marzo 2013 che prevede la possibilità di effettuare revisione del budget economico annuale nel corso della gestione;

vista la delibera n. del 29 aprile 2015, con la quale è stato approvato il nuovo documento programmatico (budget economico annuale) per l' anno in corso, assegnando ai costi d' investimento – in base alle attuali disponibilità - la somma di €65,5 milioni;

su proposta del Direttore

DELIBERA

di approvare l' unito Piano pluriennale degli investimenti relativo al triennio 2015-2017 il cui importo ammonta a €65,5 milioni.

Dà mandato al Direttore di apportare al Piano stesso le eventuali modifiche che si rendessero necessarie in conformità alle risorse finanziarie disponibili ed alle esigenze gestionali.

I Componenti
Giuseppe Chiné

Il Presidente
Giuseppe Peleggi



Piano triennale degli investimenti

Anni 2015-2017

Premessa

Nel 2015 la pianificazione operativa dei progetti dell' Agenzia è stata aggiornata evolvendo la formulazione del Piano degli investimenti definita nel 2014 e sono state riorganizzate le macroaree di intervento al fine di rappresentare coerentemente le esigenze dell'Agenzia nel suo complesso.

A tale proposito si evidenzia che, a seguito del progressivo esaurimento delle risorse finanziarie di cui all'art.3, comma 1, lettera i), punto 3) della Legge. n. 349/1989, destinate all'acquisizione di mezzi tecnici e strumentali finalizzati al potenziamento delle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi, a partire dal presente esercizio alcune iniziative progettuali di natura informatica, fino allo scorso anno ricomprese nel Piano degli interventi finanziato con i fondi della predetta legge, trovano ora collocazione nel presente Piano.

La strutturazione del Piano consente di declinare le strategie evolutive raccordando gli investimenti agli effettivi obiettivi strategici dell'intera Agenzia e di misurare lo stato di sviluppo delle iniziative innovative ai risultati attesi con un complessivo innalzamento della capacità di pianificazione.

In particolare, le attività progettuali a contenuto ICT previste nel Piano degli investimenti per il triennio 2015-2017 permettono di realizzare un migliore allineamento dei progetti ai processi operativi e di favorire anche la definizione di soluzioni integrate tra le diverse applicazioni informatiche ottimizzando le risorse e migliorando la qualità complessiva del servizio telematico.

Nella logica della ottimizzazione organizzativa e funzionale delle risorse sono stati parimenti declinati gli investimenti concernenti gli interventi logistico-strutturali.

Il Piano fornisce, anche per il 2015, una rappresentazione organica dell'attività d'investimento dell'Agenzia in conformità a quanto previsto dall'art. 70, comma 62, del D.lgs. 300/1999.

Nello specifico, il Piano degli Investimenti per il triennio 2015-2017 è articolato nelle seguenti macroaree:

- *“Progetti di evoluzione del sistema informativo”*: per l'Area Dogane sono ricomprese le attività inerenti l'innovazione del patrimonio informativo, finalizzate a migliorare la comunicazione istituzionale; ad incrementare l'efficienza interna; ad ottimizzare i costi di gestione del personale; a sviluppare ulteriormente la telematizzazione dei processi doganali.

Per l'Area Monopoli tali progetti comprendono le attività inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi; quelle finalizzate a potenziare i servizi on-line di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e ad ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale. Per entrambe le Aree sono, altresì, inclusi anche gli interventi di

potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento del sistema stesso tenuto conto che all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

- *“Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici”*: si tratta di iniziative per migliorare ulteriormente il Sistema di Qualità dei Laboratori chimici delle dogane e per potenziarne le dotazioni strumentali con l'obiettivo di accrescerne le potenzialità di indagine analitica;
- *“Progetti per la qualificazione del patrimonio”*: si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D. Lgs. n. 81/2008; di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT nonché di azioni per la realizzazione di opere volte all'efficientamento energetico con contestuale riduzione dell'impatto ambientale. Tali progetti riguardano entrambe le Aree.

Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT)

Per l'Area Dogane rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali finalizzate a:

- ✓ potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con gli utenti esterni (*Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione; Servizi cooperativi*);
- ✓ sviluppare i sistemi informatici infrastrutturali dell'Agenzia (*Auditing di processo, Gestione risorse umane, Gestione approvvigionamenti, contabilità e tesoreria; Pianificazione e controllo di gestione, Servizi di back office, Gestione del contenzioso; Mappe dei processi; E-learning Academy*);
- ✓ realizzare strumenti informatici a supporto delle attività istituzionali (*Gestione dei laboratori chimici, Gestione delle restituzioni, Applicazione dei regimi doganali e fiscali; Progetti unionali; Servizi di back office*);
- ✓ acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico e lo sviluppo di soluzioni WEB (*Potenziamento tecnologico*).

Per l'Area Monopoli rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali finalizzate a:

- ✓ potenziare i sistemi informatici preposti all'esercizio delle funzioni istituzionali in materia di giochi e di tabacchi (*Apparecchi da divertimento e intrattenimento, Sistema per il gioco a distanza, Sistema per il gioco del bingo, Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale, Giochi ippici e sportivi, Gioco del lotto e lotterie, Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi, Sistema accise tabacchi, Sistema dei controlli per monopoli, Sistema amministrativo e tributario, Business intelligence per i giochi, tributi, tabacchi/accise e analisi strategica, Datawarehouse e business intelligence per il sistema dei controlli, Sistema di assistenza centrale, knowledge base e formazione*);

- ✓ potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con i cittadini e gli operatori nell'ambito dei compiti istituzionali (*Sito internet e intranet*);
- ✓ potenziare i sistemi infrastrutturali (*Enterprise Architecture, Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura, Gestione progetti informatici*).

Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici delle dogane

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali finalizzate a:

- ✓ consolidare il Sistema di gestione per la qualità dei laboratori chimici dell'Agenzia, attraverso l'organizzazione di schemi di proficiency testing in regime di accreditamento (*Evoluzione dei laboratori chimici*);
- ✓ migliorare ed accrescere la dotazione delle strumentazioni di laboratorio (*Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori*).

Progetti per la qualificazione del patrimonio

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

- ✓ Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale: si tratta di interventi logistici e strutturali per le Direzioni centrali dell'Area Dogane e dell'Area Monopoli e per le strutture territoriali dell'Area Dogane;
- ✓ Potenziamento logistico e strutturale Direzioni territoriali: si tratta di interventi logistici e strutturali che interesseranno gli Uffici territoriali dell'Area Monopoli.

Ciò posto, nella successiva Tabella si riporta il Piano del fabbisogno complessivo stimato per il triennio 2015-2017:

IMPEGNI ECONOMICI	(importi in milioni di € IVA inclusa)			
Area Dogane e Area Monopoli				
TIPOLOGIA ATTIVITÀ	2015	2016	2017	Totale
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	45,0	51,6	51,6	148,2
Messa in qualità dei laboratori chimici	1,7	1,3	1,3	4,3
Qualificazione del patrimonio	18,8	15,8	10,8	45,4
Totale	65,5	68,7	63,7	197,9

Di seguito si riportano le schede sintetiche dei progetti d'investimento.

Evoluzione del sistema informativo

Area Dogane

- Progetto 01: AUDITING DI PROCESSO**
- Progetto 02: GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI, CONTABILITA' E TESORERIA**
- Progetto 03: GESTIONE DEL CONTENZIOSO**
- Progetto 04: GESTIONE RISORSE UMANE**
- Progetto 05: GESTIONE E SVILUPPO DEI SISTEMI DI SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE**
- Progetto 06: MAPPA DEI PROCESSI**
- Progetto 07: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE**
- Progetto 08: POTENZIAMENTO TECNOLOGICO**
- Progetto 09: SERVIZI DI BACK OFFICE**
- Progetto 10: APPLICAZIONE DEI REGIMI DOGANALI E FISCALI**
- Progetto 11: GESTIONE DELLE RESTITUZIONI**
- Progetto 12: PROGETTI UNIONALI**
- Progetto 13: GESTIONE DEI LABORATORI CHIMICI**
- Progetto 14: E-LEARNING ACADEMY**
- Progetto 15: SERVIZI COOPERATIVI (COLLOQUIO CON OPERATORI ED ENTI ESTERNI)**

Area Monopoli

- PROGETTO 01 – APPARECCHI DA DIVERTIMENTO E INTRATTENIMENTO**
- PROGETTO 02 – SISTEMA ACCISE TABACCHI**
- PROGETTO 03 – SITO INTERNET E INTRANET MONOPOLI**
- PROGETTO 05 – DATAWAREHOUSE E BUSINESS INTELLIGENCE PER IL SISTEMA DEI CONTROLLI**
- PROGETTO 06 – ENTERPRISE ARCHITECTURE**
- PROGETTO 07 - BUSINESS INTELLIGENCE PER GIOCHI, TRIBUTI, TABACCHI/ACCISE E ANALISI STRATEGICHE**
- PROGETTO 08 – SISTEMA AMMINISTRATIVO E TRIBUTARIO**
- PROGETTO 09 – SISTEMA DI ASSISTENZA CENTRALE, KNOWLEDGE BASE E FORMAZIONE**
- PROGETTO 10 – SISTEMA PER IL GIOCO A DISTANZA**
- PROGETTO 11 – SISTEMA PER IL GIOCO DEL BINGO**
- PROGETTO 12 – SISTEMA DEI GIOCHI NUMERICI A TOTALIZZATORE NAZIONALE**
- PROGETTO 13 – GIOCHI IPPICI E SPORTIVI**
- PROGETTO 14 – GESTIONE DELLE CONCESSIONI E DEGLI ADEMPIMENTI DEI CONCESSIONARI DEI GIOCHI**
- PROGETTO 15 – GESTIONE ED EVOLUZIONE INFRASTRUTTURA MONOPOLI**
- PROGETTO 16 – GESTIONE PROGETTI INFORMATICI**
- PROGETTO 17 – GIOCO DEL LOTTO E LOTTERIE**
- PROGETTO 18 – SISTEMA DEI CONTROLLI**

Area Dogane

Progetto 01 : AUDITING DI PROCESSO

Descrizione

L'attività di auditing ha come fine il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione.

Essa si caratterizza soprattutto nella gestione consapevole dei rischi con lo scopo di controllare e prevenire adeguatamente il rischio che disfunzioni o irregolarità abbiano a verificarsi.

I punti focali sono l'esperienza conseguita nell'attività di audit interno fin ora svolta e la revisione della funzione del controllo interno, sempre tenendo presenti i più moderni principi dell'audit e i benefici derivanti da un sistema informativo di supporto.

I compiti istituzionali che competono alla funzione di internal auditing sono: assicurare la prevenzione dei rischi, provvedere a controlli di regolarità amministrativo-contabile e svolgere indagini conoscitive volte a verificare la corretta applicazione della normativa da parte degli uffici.

Lo svolgimento degli incarichi basati sull'Internal Auditing è supportato da un software – JustSAI – tale da garantire la gestione e l'archiviazione delle carte di lavoro e pertanto assicurare la sistematicità e omogeneità alle diverse fasi degli interventi. Inoltre, un sistema informatico di analisi multidimensionale – SAMURAI – basato sulla piattaforma Cognos, permette l'elaborazione dei dati provenienti dagli incarichi conclusi e quindi l'effettuazione di analisi statistiche relative alla mappa dei rischi e dei controlli presenti su tutto il territorio nazionale.

Interventi previsti per l'anno 2015

Nel corso dell'anno saranno effettuati nuovi interventi evolutivi al sistema di supporto all'audit (Just SAI), al fine di garantire la possibilità di una concreta gestione degli incarichi attivati presso strutture affidate "ad interim" ad uno stesso responsabile territoriale. Per l'anno in corso è quindi previsto sia lo sviluppo della funzionalità in argomento che l'aggiornamento della relativa guida utente (KB), come previsto dalle direttive interne relative alla modalità di conduzione dei progetti.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 35.400	€ 40.000	€ 40.000

Progetto 02 : GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI, CONTABILITA' E TESORERIA

Descrizione

Secondo quanto previsto dal Regolamento di Contabilità, il sistema contabile dell'Agazia, ispirato ai principi civilistici, è finalizzato a fornire un quadro complessivo dei costi e dei ricavi nonché delle variazioni patrimoniali e finanziarie attraverso la tenuta di una contabilità economico-patrimoniale. Tali funzioni sono svolte mediante l'utilizzo di un sistema informativo gestionale integrato, che assicura la completezza, l'unicità e la coerenza delle informazioni.

Il sistema contabile-amministrativo, che sta alla base del procedimento di formazione del bilancio, deve essere flessibile, cioè capace di fornire i dati necessari per far fronte sia alle esigenze gestionali e direzionali sia a quelle di preparazione dei bilanci. I dati contabili devono avere le seguenti caratteristiche: analiticità, verificabilità, documentabilità, attendibilità, immediata disponibilità

Al fine di governare il cambiamento e mantenere il controllo dei complessi processi contabili, anche in considerazione del decentramento organizzativo dell'Agazia, è stato attivato un sistema integrato basato sulla piattaforma delle Oracle Applications, volto a supportare e integrare sia le normali e tradizionali attività contabili, sia le attività di tipo gestionale, uniformando le procedure adottate in ambito centrale e territoriale.

In tale ottica il sistema sigma Oracle è suddiviso nei seguenti moduli:

- Contabilità Generale Analitica e Budget (piano dei conti, scritture contabili)
- Acquisti (gestione acquisti, controllo budget, fatture passive, inventario)
- Contabilità Fornitori (registrazione fatture, pagamenti)
- Contabilità Cespiti (scritture di ammortamento, acquisizioni, dismissioni)
- Ciclo Attivo (fatture attive, incassi)
- Gestione immobili

Il progetto si pone come obiettivo strategico la prosecuzione dello sviluppo del sistema informativo in modo da garantire una crescente efficienza nella gestione integrata degli acquisti – anche in un'ottica di centralizzazione delle procedure di approvvigionamento - e della contabilità, semplificando i processi e assicurando una più efficace azione di controllo e di governo delle attività contabili, nel rispetto del quadro normativo di riferimento in continua evoluzione. Inoltre, a seguito dell'incorporazione dell'ex A.A.M.S. nell'Agazia delle Dogane e dei conseguenti interventi di revisione organizzativa, il progetto prevede anche l'adeguamento del sistema gestionale alla nuova struttura organizzativa dell'Agazia delle Dogane e dei Monopoli.

Attraverso tale sistema integrato è anche resa disponibile agli utenti interni una base informativa delle conoscenze, per rendere maggiormente efficiente la gestione dei connessi processi operativi.

In particolare, il progetto ha lo scopo di gestire e sviluppare i processi di supporto alla stesura del bilancio, all'esecuzione degli obblighi contabili e agli adempimenti fiscali, alla gestione degli aspetti finanziari e di tesoreria. Comprende, inoltre, il processo di supporto per i servizi di approvvigionamento.

Interventi previsti nell'anno 2015

La recente evoluzione del sistema normativo che ha reso sempre più stringente l'attività di controllo e di monitoraggio sui fatti gestionali richiede l'adeguamento del sistema di contabilità dell'Agenzia nonché la realizzazione di nuove funzionalità; in particolare, gli eventi più rilevanti che hanno un impatto diretto sul sistema contabile, riguardano:

- ✓ la riduzione dei tempi di pagamento mediante l'ottimizzazione del sistema di registrazione automatica delle fatture passive provenienti dai fornitori in formato elettronico;
- ✓ la centralizzazione delle principali procedure di acquisizione sia per l'Area Dogane che per l'Area Monopoli ai fini della razionalizzazione dei costi e della riduzione degli oneri amministrativi connessi con le predette procedure di acquisizione;
- ✓ l'istituzione di un albo telematico dei fornitori che, anche attraverso un sistema di valutazione degli stessi, consenta di semplificare il processo di scelta del contraente per gli affidamenti in economia.

Gli interventi relativi al sistema gestione approvvigionamento, contabilità e tesoreria sono essenzialmente costituiti da attività di sviluppo informatico i cui sottoprogetti sono pianificati sulla base di un'analisi puntuale delle esigenze rilevate.

In particolare, per quanto riguarda il sistema di Contabilità ed Acquisti sono previsti interventi per migliorare l'efficienza e la continuità del sistema stesso. Sono poi previsti interventi per l'evoluzione del sistema gestionale sia dal punto di vista dell'aderenza alle norme che da quello di maggiore efficienza e controllo. Altre attività in programma riguardano: la realizzazione di procedure per la gestione delle operazioni elettroniche di pagamento da parte delle pubbliche amministrazioni; la realizzazione di una soluzione applicativa in grado di supportare la gestione dell'Albo Fornitori; la realizzazione di procedure di gestione automatica dei documenti di acquisto relativi al contratto Sogei; l'adeguamento del processo di approvvigionamento e delle procedure automatizzate di supporto in un'ottica di centralizzazione degli acquisti dell'Agenzia.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.020.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000

Progetto 03: GESTIONE DEL CONTENZIOSO

Descrizione

Scopo del progetto è di pervenire ad una piena integrazione fra l'attuale software di gestione del procedimento sanzionatorio (c.d. banca dati delle sanzioni) con il software di gestione dei ricorsi tributari arrivando quindi ad un unico strumento ad uso degli Uffici dell'Agenzia, accessibile dal portale AIDA, che sarà denominato "Gestione sanzioni e Contenzioso" .

L'integrazione della banca dati sanzioni con la banca dati ricorsi tributari è un processo lungo e articolato che prevede:

- una complessa fase di Business Process Reengineering (BPR) dell'attuale banca dati che comprende sia l'ipotesi di snellimento delle fasi previste attualmente dal programma, sia l'interazione con altre banche dati per ottenere un'integrazione bidirezionale delle informazioni presenti;
- la creazione ex novo di automatismi per l'aggancio fra i verbali di contestazione e le impugnazioni presso le commissioni tributarie (cioè l'instaurazione di un ricorso presso una commissione tributaria provinciale), nonché la relativa gestione documentale della banca dati delle sentenze della Corte di Cassazione.

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel corso dell'anno saranno realizzate le seguenti attività:

- Studio sull'integrazione fra la banca dati sanzioni e il software di gestione dei ricorsi tributari. In questa fase la componente dominante non è l'attività del partner tecnologico ma l'analisi congiunta svolta dal team di progetto con i gruppi di lavoro istituiti ad hoc;
- Manutenzione adattiva-correttiva ed evolutiva della procedura "Contenzioso" attualmente utilizzata in AIDA al fine di snellire il processo amministrativo e realizzare l'integrazione con altre banche dati.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 58.100	€ 60.000	€ 55.000

Progetto 04: GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Descrizione

Gli obiettivi di sviluppo del sistema informativo del personale per il triennio 2015-2017 riguarderanno i seguenti sottoprogetti:

1. *Trattamento economico*
 - Nuova reportistica per i sistemi di pagamento relativi a competenze fisse e accessorie.
 - Realizzazione del caricamento massivo per conguagli missioni sul sistema DICE.
2. *Reingegnerizzazione del sistema Human Resource*
 - Migrazione alla versione R12 del sistema Oracle.
 - Nuova gestione del curriculum vitae.
 - Funzionalità di gestione massiva.
3. *Reingegnerizzazione del sistema per le Presenze/Assenze*
 - Allineamento con la banca dati HR e controllo unificato degli accessi.
 - Nuova gestione dei profili orari e delle regole mensili per ufficio.
 - Armonizzazione tra l'area dogane e l'area monopoli del sistema di rilevazione delle timbrature.
4. *Analisi dati per le risorse umane*
 - Migrazione del *Datawarehouse* HR su piattaforma COGNOS.
 - Reingegnerizzazione del *Datawarehouse* presenze-assenze e *e-learning Academy* su piattaforma COGNOS.
 - Introduzione del sistema di interrogazione dati in modalità *web-service*.

Interventi previsti nell'anno 2015

Gli obiettivi di sviluppo del sistema informativo del personale riguarderanno le seguenti attività:

1 – *Trattamento economico*: riduzione dei tempi di verifica contabile mensile e annuale e gestione completa del processo di lavorazione delle trasferte sul sistema self-service.

2 – *Reingegnerizzazione del sistema Human Resource*: gestione autonoma (senza ricorrere al partner tecnologico) dell'assegnazione dei dipendenti ai relativi centri di responsabilità con conseguente riduzione tempi di lavorazione per le operazioni di aggiornamento dati.

3 - *Reingegnerizzazione del sistema per le Presenze/Assenze*: eliminazione dei dati duplicati dall'anagrafica dei dipendenti gestiti; verifica e adeguamento dei criteri di sicurezza in base alle modifiche normative intervenute; ottimizzazione funzionale dell'applicativo e razionalizzazione delle regole mensili e dei profili orari.

4 – *Analisi dati per le risorse umane*: gestione semplificata per l'accesso ai dati del sistema informativo del personale. Ampliamento delle possibili analisi statistiche.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.200.000	€ 900.000	€ 900.000

Progetto 05: GESTIONE E SVILUPPO DEI SISTEMI DI SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE

Descrizione

Il progetto riguarda tutti i servizi di supporto all'attività di comunicazione istituzionale.

Interventi previsti nell'anno 2015

Sono previsti interventi per migliorare la gestione dei siti Intranet e Internet dell'Agenzia al fine di ampliarne e migliorarne la fruibilità delle informazioni disponibili da parte degli utenti interni ed esterni, anche grazie all'unificazione dei due precedenti siti (Agenzia delle Dogane e AAMS).

Si prevede, inoltre, di supportare i sistemi utilizzati per la produzione della rassegna stampa mediante aggiornamenti software, rimozione malfunzionamenti, configurazioni.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 530.000	€ 600.000	€ 600.000

Progetto 06: MAPPA DEI PROCESSI

Descrizione

L'esigenza di avere a disposizione una mappatura dei processi propri della struttura e di un sistema di governo degli stessi che permetta la misurazione delle prestazioni al fine di confrontare il proprio sistema con i sistemi degli altri Stati membri nasce dalla volontà dell'Agenzia di presentarsi come *Process leader*, tra i 28 Paesi dell'Unione Europea, in materia di trasparenza, efficacia ed efficienza dei processi doganali adottati. La mappatura dei processi comprende l'insieme delle tecniche impiegate per identificare e rappresentare i processi organizzativi, nelle loro interrelazioni con altri processi e nelle loro componenti interne. In particolare, l'obiettivo del progetto è quello di procedere all'analisi di tutti i processi di core business e di supporto con l'individuazione dei più significativi e rilevanti Key Performance Indicators per ogni singolo processo al fine di migliorarne le performance.

Interventi previsti nell'anno 2015

Per l'anno in corso si prevede di sviluppare la mappatura dei processi relativi alla reingegnerizzazione dei processi interessati dalla riorganizzazione.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 456.000	€ 200.000	€ 200.000

Progetto 07: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Descrizione

L'Agenzia ha attivato già da alcuni anni strumenti propri del mondo aziendale e, in particolare, un sistema strutturato di "Pianificazione e Controllo" coerente con il contesto di riferimento, le missioni e gli obiettivi generali di indirizzo e funzionale al modello organizzativo adottato. Il sistema consente di monitorare il raggiungimento degli obiettivi strategici definiti dall'Agenzia e di disporre di strumenti informativi integrati a sostegno delle scelte che devono essere effettuate dal management. In particolare, il sistema fornisce supporto per la predisposizione del Piano delle attività dell'Agenzia, l'articolazione del budget tecnico-fisico ed economico e per il controllo di gestione con i dati relativi alla produzione.

Sono ricompresi nel progetto anche i processi di supporto per lo sviluppo di modelli e di strumenti di analisi delle attività e dei connessi costi a sostegno dei processi decisionali e della gestione.

Interventi previsti nell'anno 2015

Il progetto è composto da 5 sottoprogetti che riguardano le integrazioni e gli sviluppi sui sistemi gestionali gestiti dall'Ufficio Centrale Pianificazione Strategica.

In particolare sono previsti sviluppi sul sistema di Contabilità Analitica che riguarderanno modifiche sui parametri di riferimento del modello per una più puntuale rilevazione dei costi.

Sul sistema di Consuntivazione, oltre alla normale evoluzione che comprende l'adeguamento dei processi alla realtà doganale, è previsto l'intervento per adeguare il sistema alla riorganizzazione dell'Agenzia che avverrà nel corso del 2015.

Inoltre è prevista la mappatura dei processi dell'Area Monopoli che confluirà nel sistema di Consuntivazione

Il sistema Hyperion sarà adeguato alla riorganizzazione dell'Agenzia con l'apertura di nuovi Centri di Costo, per quanto attiene alla parte economica.

Per quanto riguarda il lato tecnico-fisico sul sistema di pianificazione saranno inserite modifiche che porteranno ad avere, in maniera automatica e mensile, nuovi report legati alla scheda MV (controlli) e alla scheda RM (ore dedicate).

Infine, nel sistema del Conto Consuntivo (Annuale) per quanto riguarda la relazione al Conto Annuale sarà inserita anche l'Area Monopoli.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 353.000	€ 350.000	€ 300.000

Progetto 08: POTENZIAMENTO TECNOLOGICO (acquisizione di beni e servizi).

Descrizione

Il progetto si propone l'approvvigionamento di hardware e software per gli uffici centrali e territoriali dell'Agenzia per il potenziamento della performance degli Uffici. Tale obiettivo è ottenuto mediante una strategia volta alla sostituzione graduale delle apparecchiature non più coperte dal servizio di assistenza e dall'acquisizione di nuove licenze software per l'incremento delle potenzialità degli strumenti di office automation.

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel corso dell'anno 2015 è prevista l'acquisizione di beni e servizi.

In particolare, saranno acquistati: 1.300 scanner; 1.000 PC DESKTOP; apparati VOIP hw e sw; apparati switch; 30 lettori badge; apparati di videoconferenza; 10 licenze AUTOCAD; apparati WAASX; lettori + smart card Aruba(kit firma digitale); token card/dispositivi OTP.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 2.100.000	€ 3.000.000	€ 3.000.000

Progetto 09: SERVIZI DI BACK OFFICE

Descrizione

Il Sistema Informativo della Fiscalità è chiamato oggi ad essere sempre più interoperabile e fruibile come patrimonio economico-fiscale del Paese e sempre più “cooperativo” con gli altri sistemi informativi esterni per meglio rispondere al continuo mutare delle esigenze delle pubbliche amministrazioni, sia centrali che locali, dei cittadini e delle imprese in armonia con le linee di indirizzo governative e il quadro normativo determinato dal CAD.

In questa crescente complessità rivestono sempre più importanza le tematiche relative alla protezione e salvaguardia del patrimonio informativo. In particolare, i temi della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni rappresentano il paradigma della sicurezza e della privacy adottato nell’ambito del Sistema.

Le linee di azione si sviluppano attraverso le seguenti direttrici:

a) Sistemi di gestione documentale

Il D.P.R. 445/2000, comunemente noto come testo unico della documentazione amministrativa, ha previsto che le amministrazioni individuino gli uffici da considerare ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse (art. 50, comma 4).

Pertanto, si è proceduto all’individuazione delle Aree Organizzative Omogenee dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, e alla riorganizzazione dei flussi documentali.

Così come previsto dalla normativa vigente, all’interno di ogni area la certificazione del passaggio dei documenti a valenza esterna (registrazione di protocollo) è separata dal tracciamento dei passaggi dei documenti all’interno della struttura, consentendo di passare dal precedente sistema di tracciamento del flusso documentale (costituito dalla sequenza di successive protocollazioni tra aree interne) ad un sistema integrato più evoluto e funzionale alle esigenze dell’amministrazione (posta elettronica interna, sistema di groupware, sistema di workflow, ecc.).

Con il nuovo “Codice dell’Amministrazione Digitale” (Decreto legislativo n. 235/2010) il Legislatore, in continuità con i principi di meritocrazia, premialità, trasparenza e responsabilizzazione contenuti nel Decreto legislativo n. 150/2009, ha inteso rafforzare l’obbligo della Pubblica Amministrazione alla semplificazione amministrativa e al miglioramento dei servizi resi nei confronti di cittadini ed imprese.

Nell’ambito del citato quadro normativo, la gestione automatizzata dei procedimenti¹ svolge un ruolo determinante per il perseguimento degli obiettivi di razionalizzazione dei processi e dei flussi documentali, di contenimento dei costi dell’azione amministrativa e di miglioramento della qualità dei servizi.

¹ Intesa come “insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla dematerializzazione, alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione amministrativo-giuridica dei documenti informatici e dei documenti informatici amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell’ambito del sistema di classificazione d’archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici”

b) Sistema di sicurezza

Il “Sistema di workflow per la gestione delle richieste di abilitazione” (in seguito denominato WFAD), esteso nel 2012, rende completamente informatizzato l’iter delle richieste di autorizzazione ai profili applicativi.

L’applicazione, così strutturata, assicura che le richieste siano avviate esclusivamente dal Dirigente responsabile dell’ufficio. Tutte le richieste sono archiviate in formato elettronico e consultabili on-line. L’applicazione in uso consente di mantenere traccia dei processi di assegnazione dei profili autorizzativi agli utenti incaricati del trattamento dei dati attraverso le applicazioni informatiche dell’Agenzia.

Nell’ambito della “cooperazione applicativa” tra il sistema informativo dell’Agenzia e quello delle altre Amministrazioni, è stato realizzato il portale “AIDA - Servizi per l’interoperabilità” per la fruizione dei servizi man mano disponibili secondo il grado di attivazione della cooperazione applicativa.

Il portale, dopo una prima fase di sperimentazione, sarà progressivamente esteso a tutta la platea di operatori e consentirà la consultazione delle dichiarazioni doganali, del loro ciclo di vita e dello stato dei certificati contestuali “a sostegno” della dichiarazione per i quali è attiva l’interoperabilità tra l’Agenzia e l’amministrazione competente per il rilascio.

Il progetto ha lo scopo di estendere l’uso del sistema CAU alle applicazioni informatiche dell’Agenzia e di gestire i processi autorizzativi al CAU mediante l’utilizzo di applicazioni di workflow a disposizione dei ruoli previsti da detti processi.

c) Anagrafe Immobiliare (Facility Management)

L’ Agenzia delle Dogane e dei Monopoli è un ente pubblico non economico, caratterizzato da una articolazione organizzata su strutture Centrali, Interregionali, Regionali e Provinciali, estremamente diffusa. In tale contesto, stante la numerosità delle sedi e la consistente disomogeneità, emerge con forza, quale diretta conseguenza, la estrema difficoltà connessa alla gestione del patrimonio immobiliare e, pertanto, l’opportunità di dotare l’agenzia di uno strumento che consenta una adeguata ed intelligente gestione dell’ASSET.

Il progetto Anagrafe Immobiliare si prefigge come obiettivo un’efficace gestione del patrimonio immobiliare in uso all’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per razionalizzare i costi di un perimetro di spesa difficile da consolidare.

d) F.A.L.S.T.A.F.F. e iniziative di Lotta alla Contraffazione

La commercializzazione di merci contraffatte, usurpative e, in genere, di tutte le merci che violano i diritti di proprietà intellettuale, produce considerevoli danni al sistema Paese ed in particolare ai titolari di diritti di proprietà intellettuale e ai consumatori, in ragione dei rischi che possono essere arrecati dall’utilizzo di prodotti non conformi agli standard di qualità e di sicurezza.

L'imitazione fraudolenta di un prodotto può anche provocare deviazioni del traffico commerciale e fenomeni di concorrenza sleale e produce un gravissimo danno allo sviluppo della ricerca ed alla capacità di invenzione e di innovazione, minando alla base la fiducia nella capacità di espansione di un mercato interno inquinato.

Il mancato sviluppo della ricerca determina il calo degli investimenti, lo spostamento delle produzioni verso i mercati che danno migliore tutela con l'inevitabile conseguenza della riduzione del numero dei posti di lavoro offerti dalle imprese.

In molti casi, i rischi legati alla contraffazione incidono direttamente sulla salute dei consumatori, che deve essere tutelata mediante l'intervento preventivo ed amministrativo delle autorità di controllo, quello informativo verso i consumatori e quello repressivo, come il sequestro e la distruzione delle merci contraffatte e pericolose. Devono pertanto essere adottate misure atte a prevenire la commercializzazione di tali merci senza però ostacolare il corso del commercio legittimo.

e) Evoluzione sistemi interni – Implementazione Voip

Gli interventi sono stati resi obbligatori dalla legge Finanziaria 2008, che prevedeva per le pubbliche amministrazioni centrali la migrazione da telefonia tradizionale all'utilizzo di servizi VoIP, acquisiti tramite il Sistema Pubblico di Connettività o le convenzioni stipulate da CONSIP. Gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto alle comunicazioni, la loro manutenzione evolutiva, il miglioramento di tutto il sistema di comunicazione, attraverso l'integrazione dei vari canali (fonia, posta elettronica, chat, mobile), impongono scelte sempre più orientate all'utilizzo del protocollo internet (IP).

f) Altre Attività

Reti

L'esigenza di ottimizzare la distanza tra operatore e sede dell'ufficio, risolto con la virtualizzazione degli sportelli doganali, comporta, d'altra parte, l'esigenza di valutare l'apertura di nuove sedi o il loro trasferimento per seguire le rotte commerciali, che si contraddistinguono per la loro dinamicità. Potenziali sedi possono sorgere in prossimità di porti, aeroporti ed interporti ed in tutte le zone modali di trasporto. Ogni anno vengono realizzate ristrutturazioni delle reti locali e dei locali tecnici con conseguente necessità di adeguamento delle componenti attive e passive dell'infrastruttura di networking.

Gestione dei contratti.

Il progetto prevede tre principali direttrici:

- la prima orientata al monitoraggio e governo dei Contratti Quadro ed Esecutivo e alla partecipazione a Gruppi di Lavoro presso il Dipartimento delle Finanze;
- la seconda orientata più specificatamente a fornire supporto alle attività di Project Management;

- la terza orientata alla pianificazione triennale e annuale nonché alla rendicontazione all’Agenzia per l’Italia Digitale, gestione ex DigitPA.

Interventi previsti nell’anno 2015

Nell’ambito della gestione documentale gli interventi sono finalizzati a conseguire il tracciamento puntuale dei documenti e la possibilità di ricerca di documenti mediante “Ricerca Full-Text” ed a realizzare il fascicolo elettronico. L’obiettivo è quello di fornire agli operatori economici l’opportunità di utilizzare “il fascicolo elettronico” per tutti i processi amministrativi che richiedono della documentazione necessaria al corretto completamento dell’atto stesso. Il fascicolo elettronico ha lo scopo principale di aggiungere uno strumento a supporto degli operatori del settore, ad esempio in fase di controllo documentale della dichiarazione doganale, richiesta di autorizzazione AEO, nei processi di transito (carnet TIR), presentazione di Istanze di Tutela, Sportello Unico, nell’ambito del servizio telematico, nei processi amministrativi riguardante il contenzioso doganale, nel settore accise, etc... per evitare loro di recarsi presso lo sportello doganale con la documentazione cartacea.

Per quanto riguarda il sistema di sicurezza, nel 2015 è prevista l’introduzione di una nuova versione della procedura di presenze/assenze che basa l’ambito di operatività dei ruoli sui profili e sui CdR ad essi associati. Poiché le versioni attuali della console CAU e del prodotto di workflow WFAD non prevedono il trattamento dei CdR, è necessario porre in essere un intervento volto a consentirne la gestione. Inoltre, nel 2015 sarà messa a disposizione degli uffici dell’Agenzia una nuova applicazione di workflow - denominata Radames – per la gestione del censimento e dei processi autorizzativi dei dipendenti di amministrazioni esterne che utilizzano le applicazioni dell’Agenzia. Infine, ulteriori interventi sono previsti su CAU e su WFAD per implementare le attuali funzionalità, con la finalità di aumentarne la fruibilità, soprattutto mediante funzioni di reportistica da mettere a disposizione dei diversi ruoli previsti dagli applicativi.

Per il progetto Anagrafe Immobiliare sono previste le seguenti attività:

- Piattaforma Anagrafe Immobiliare:
 - Perfezionamento delle nuove integrazioni per l’inventario dei beni mobili e riconciliazione fisico-contabile;
 - Analisi degli adeguamenti legati alla revisione dei processi di acquisto;
 - Consolidamento della soluzione tecnologica già avviata nel 2014 e corredata dei servizi dei dati di foundation (Indirizzo e Organizzazione).
- Integrazione OdA (Ordini d’Acquisto) e contratti: implementazione dell’ integrazione con la piattaforma contabile Sigma dell’Agenzia.
- Integrazione Asset ICT: implementazione dell’ integrazione con la piattaforma SoHarA secondo le logiche di ribaltamento economico e spaziale.
- Adeguamento flussi personale: analisi e adeguamenti sui flussi del personale conseguenti alle previste riorganizzazioni, in particolare:
 - Adeguamento flussi HR verso LDAP (sistema alimentante);
 - Adeguamento flussi LDAP verso Anagrafe Immobiliare (piattaforma)
- Nuove integrazioni : analisi della fattibilità di nuove integrazioni ed in particolare con la base dati catastale integrata (BDI), sfruttando i servizi attualmente già esposti e al Fine della certificazione alla fonte sia delle informazioni che vanno a costituire l’anagrafe immobiliare (anche in funzione degli

adempimenti normativi, comunque già garantiti, verso l'Agenda del Demanio attraverso le applicazioni Demanio Core su Portale PA) sia per i documenti planimetrici (Studio di fattibilità)

- Facility Management:
 - Individuazione e uniformazione dei contratti per la definizione dei servizi di governo del Facility management (l'attività è finalizzata alla contestualizzazione del processo di Property Management);
 - Implementazioni relative ai processi collegati ai ciascun servizio del Facility Management (manutenzione impianti, pulizie,...);
 - Analisi su tutti i documenti inerenti le varie fasi di gestione immobiliare (dichiarazioni di conformità, planimetrie tecniche e planimetrie da db planimetrico,...) con identificazione della soluzione tecnologica per la digitalizzazione nel sistema di gestione documentale.
- Cruscotto di reportistica:
 - sistema di reportistica strutturata atta ad aggregare i dati secondo la struttura funzionale e logistica e accedendo alle informazioni secondo di diversi profili e autorizzazioni (Reportistica spaziale funzionale);
 - Analisi degli scenari di natura economico/contabile (individuazione e attivazione di nuove basi di imputazione) per la costruzione di una nuova reportistica legata alle sedi (sedi principali e secondarie, introduzione nuova tipologia di entità a rappresentazione delle sedi quali parcheggi o altro), condivisa da tutte le direzioni dell'Agenda (per centro di costo e centro di utilizzo);
 - sistema di reportistica economica per centro di utilizzo.

Nell'ambito del sistema F.A.L.S.T.A.F.F. e delle iniziative di Lotta alla Contraffazione sono previste nuove modalità di associazione tra utenti on line e titolare dei diritti. Attualmente l'utente on line che vuole presentare un'istanza di tutela on line deve preventivamente inviare all'Ufficio Gestione e Monitoraggio un formulario contenente i dati identificativi dell'utente on line che presenta la domanda e il titolare dei diritti. Attualmente sussiste anche il vincolo per cui un titolare dei diritti può essere associato ad un solo studio legale. Nello scenario TO BE, l'utente non dovrà più inviare tale formulario ma fornirà tali informazioni direttamente sul portale AIDA servizi (dopo la preventiva autenticazione). La funzionalità di reportistica presente sulla piattaforma di AIDA servizi sarà quindi ampliata per poter effettuare il monitoraggio e le statistiche sugli utenti on line e sui titolari dei diritti.

Sono , inoltre, previste le seguenti attività:

- Implementazione di un sistema di gestione delle istanze presentate mediante procedura ex-ufficio sulla base di quanto previsto dal Regolamento U.E.
- Implementazione di un sistema per la gestione dei messaggi di infrangimenti scaturiti a seguito di un sequestro attraverso la connessione con la Banca Dati Antifrode (BDA), con particolare gestione anche dei casi derivanti da procedura ex-ufficio.
- Implementazione di un pannello di monitoraggio e reportistica su Aida servizi che utilizzi il single-sign-on.
- Implementazione di un pannello di monitoraggio e reportistica su Aida servizi inerente le istanze di tutela registrate in FALSTAFF.
- Analisi delle specifiche tecniche per l'interconnessione tra FALSTAFF ed il sistema comunitario EDB (Enforcement Database).
- L'iniziativa GLIFITALY quale misura a tutela e promozione dei *prodotti autentici* . Ai fini della tutela dei diritti di proprietà intellettuale prevista dal Reg. UE n. 608/2013, le aziende già attualmente forniscono, tramite le istanze di tutela, al sistema FALSTAFF informazioni, anche multimediali, di

prodotti da tutelare, comprese quelle riguardanti la sicurezza e la qualità. L'idea è, quindi, che le aziende che intendano aderire all'iniziativa appongano nell'etichetta delle informazioni in formato QR code standard generabile con software *open source* (GLIFO) che indirizzino alle pagine del portale FALSTAFF sulle quali sono riportate le informazioni pubbliche dell'istanza di tutela o, attraverso esso, sulle pagine web del produttore dove poter fruire di servizi di fidelizzazione. Sulle pagine di FALSTAFF il consumatore potrà, al momento dell'acquisto e con la semplice lettura attraverso il proprio smartphone del glifo, riscontrare le informazioni riportate sull'etichetta e acquisire ulteriori informazioni sul prodotto nonché, se previsto, essere reindirizzato al sito del produttore per fruire di servizi personalizzati.

Nell'ambito delle attività per l'implementazione del VOIP proseguiranno le iniziative per omogeneizzare le tecnologie VoIP utilizzate nelle aree Dogane e Monopoli e la sperimentazione di comunicazione unificata tramite protocollo Internet per la ricerca di soluzioni innovative rispetto alle attuali forme di comunicazione, prestando attenzione anche alla qualità e riservatezza delle comunicazioni.

Pr quanto riguarda le reti continueranno le ristrutturazioni delle reti locali e dei locali tecnici con conseguente necessità di adeguamento delle componenti attive e passive dell'infrastruttura di networking.

Relativamente alla gestione dei contratti, nell'ambito del governo del contratto esecutivo sono previste le seguenti attività:

- Predisposizione di nuovi contratti esecutivi e atti aggiuntivi.
- Definizione del Piani Tecnico di Automazione ed eventuali ulteriori versioni.
- Supporto nella gestione del flusso di ripianificazione del Piano tecnico di automazione (schede open point).
- Predisposizione dei SAL mensili.
- Redazione dei rapporti di rendicontazione periodica quadrimestrale,
- Redazione reporting specifici, non previsti contrattualmente, su aspetti e contenuti di tipo contrattuale.
- Redazione reporting specifici per DigitPA.
- Realizzazione di tipo software di interventi evolutivi del protto PM-Agenda per supportare la conduzione dei progetti.
- Supporto alla programmazione pluriennale e annuale dell'Agenzia,

A supporto delle attività sopra menzionate sono disponibili una serie di strumenti che consentono di monitorare e condividere i dati contrattuali (il sistema asset "SOHARA", il sistema dei Livelli di Servizio, il sistema di cost accounting "SCACCO").

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 7.600.000	€ 7.500.000	€ 7.500.000

Progetto 10: APPLICAZIONE DEI REGIMI DOGANALI E FISCALI

Descrizione

Il progetto ha come obiettivo lo sviluppo ed il potenziamento dell'offerta di servizi on-line e ad incrementare l'efficienza interna.

Attraverso lo sviluppo di nuove applicazioni informatiche e di interventi sulle applicazioni già esistenti, si intende semplificare l'operatività doganale garantendo, nel contempo, la corretta applicazione della normativa comunitaria e nazionale vigente, nonché maggior trasparenza ed economicità di tempo e risorse.

Interventi previsti nel 2015

Per l'anno 2015 sono stati individuati, quali obiettivi di massima da realizzare/sviluppare i progetti riguardanti i seguenti interventi:

1. Applicazione dei regimi doganali e fiscali - Implementazioni DHW: realizzazione di un nuovo Datamart che contenga le informazioni riguardanti gli aspetti contabili delle dichiarazioni ovvero i tributi collegati alla bolletta. Il datamart dovrà contenere i dati degli ultimi 4 anni compreso quello in corso

2. TARIC : Implementazione nel database TARIC dei "Price related checks" relativamente ai quali è prevista la creazione di due nuovi "tipi misura" che consentiranno a ciascuno Stato membro di scegliere come utilizzare i messaggi di allerta;

-rilascio in esercizio di quanto già realizzato/collaudato nel 2014 a fronte dell'obiettivo relativo alla banca dati "End-Use";

-realizzazione dei controlli automatici tra le autorizzazioni "End-Use" e le dichiarazioni doganali con destinazione particolare;

-esame dei documenti TAXUD comportanti adeguamenti informatici, soluzione di eventuali problemi operativi concernenti le applicazioni TARIC/QUOTA;

-analisi, implementazione e sperimentazione di ulteriori controlli automatizzati nell'ambito della liquidazione dei diritti;

-realizzazione di funzionalità di interrogazione dei dati Taric per gli uffici /operatori con informazioni utili alla compilazione del DAU, al calcolo dei diritti (simulazione) ed ai documenti ritenuti indispensabili all'accettazione della dichiarazione doganale.

3. AEO: Aggiornamento ed integrazione delle funzionalità di AEO, in conseguenza di variazioni normative comunitarie, attraverso le seguenti attività:

-modifica del profilo correttivo con l'inserimento del nuovo criterio di valutazione previsto dal Codice Doganale dell'Unione;

-modifica della gestione delle istanze;

-modifica della gestione dei certificati;

-aggiornamento delle statistiche AEO.

Implementazione dello scambio di informazioni con la DB SUV e individuazione delle modalità di colloquio con L'ENAC – componente AIDA di back-end:

-condivisione dei dati con l'ENAC tramite il portale dei servizi dell'Agenzia

-ricepimento delle informazioni fornite dall'ENAC circa gli accessi presso gli operatori certificati Agente Regolamentato (RA) e Mittente Conosciuto (KC).

Implementazione dello scambio di informazioni con la DB SUV e individuazione delle modalità di colloquio con L'ENAC – componente portale di front-end, tramite le seguenti attività:

- aggiornamento della scheda SUV per riportare i siti oggetto di accesso da parte degli auditors dell'Agenzia;
- aggiornamento dell'applicazione AIDA-AEO per integrare i nuovi dati presenti nella SUV.

4. Contabilità doganale : Ottimizzazione delle funzionalità contabili interessate attraverso le sotto elencate attività:

- interventi evolutivi nelle applicazioni di gestione delle verifiche di cassa;
- interventi evolutivi sulla linea operativa di contabilità separata;
- completamento delle funzionalità della "contabilità sospesa".

5. Autorizzazioni : Storicizzazione degli aggiornamenti effettuati sulle singole autorizzazioni integrando i dati delle autorizzazioni nelle operazioni di sdoganamento.

6. Adeguamento software ricorsi tributari e gestione banca dati sentenze: Personalizzazione del software di gestione dei ricorsi tributari in base alle esigenze degli uffici, integrando le informazioni presenti con la gestione di una banca dati delle sentenze, anche in relazione alle esigenze che emergeranno dalle attività del team di progetto che sarà costituito. Entro il 2015 dovrebbe avvenire la distribuzione del software ITER del Contenzioso a tutti gli uffici dell'Agenzia e l'implementazione del processo di integrazione tra l'attuale software di gestione del procedimento sanzionatorio (banca dati delle sanzioni) con il software di gestione dei ricorsi tributari

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 600.000	€ 600.000	€ 500.000

Progetto 11: GESTIONE DELLE RESTITUZIONI

Descrizione

Il progetto mira a consentire l'adeguamento delle applicazioni del sistema informativo a supporto delle attività del SAISA alle situazioni disciplinate dalle linee direttrici emanate dalla Commissione europea e verificate annualmente dalla Società di certificazione incaricata del riscontro della conformità dell'attività dell'Organismo pagatore alle disposizioni unionali vigenti e della correttezza dei conti e della relativa contabilizzazione.

Interventi previsti nel 2015

E' prevista la manutenzione correttiva ed adeguativa del sistema informativo AIDA relativo al SAISA e la realizzazione di un ulteriore sviluppo del sistema automatico di invio dei messaggi UIPE inerenti la formazione dei ruoli esteri al sistema Equitalia e la gestione dei ritorni di informazione relativa allo stato di avanzamento della singola cartella esattoriale.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 245.000	€ 250.000	€ 200.000

Progetto 12: PROGETTI UNIONALI

Descrizione

L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli partecipa, a vario titolo, a progetti finanziati con fondi dell'Unione Europea. Nell'ambito di iniziative europee sono previsti i seguenti progetti comunitari:

- WIDERMOS, piano di azioni per migliorare i collegamenti tra porti e retroporti, promuovendo l'intermodalità e l'interoperabilità, semplificando le procedure di controllo alla merce al fine di efficientare i processi logistici.
- ANNA, progetto voluto dagli stati membri dell'Unione Europea per supportare l'effettiva implementazione della direttiva CE 2010/65/EU con l'obiettivo di adottare la national Maritime Single Window e la trasmissione elettronica dei dati per l'adempimento degli obblighi di segnalazione per le navi in arrivo e in partenza dai porti europei.
- B2MOS, progetto per preparare e adeguare i sistemi delle comunità commerciali e delle autorità portuali ai requisiti della Direttiva 65/2010 e dei nuovi Single Window nazionali grazie all'interoperabilità nelle supply chain MoS door-to-door, la facilitazione commerciale e dei trasporti lungo le rotte MoS, supporto e coordinamento.
- PORT OF RAVENNA FAST CORRIDOR, sperimentazione di una soluzione di interscambio telematico di dati e documenti fra Porto, Dogana, e catena logistica (autotrasporto, ferrovia, interporti) basata sull'utilizzo di varchi portuali automatizzati e di tecnologie innovative per il tracciamento delle merci dal porto di partenza fino alla destinazione finale.
- SSTL, progetto comunitario SSTL (Smart and Secure Trade Lanes), il cui obiettivo è identificare rotte commerciali marittime sicure, in associazione con operatori, AEO e non, olandesi, britannici, italiani, belgi, francesi, tedeschi e cinesi utilizzando il numero UCR (Unique Consignment Reference Number) e, quando possibile, sigilli elettronici (RFID-Radio Frequency Identification).

Interventi previsti nel 2015

Nel definire le strategie per lo sviluppo e l'innovazione dei sistemi di Information and Communication Technology (ICT), la pianificazione delle linee di evoluzione del sistema informatico sarà attuata in linea con i compiti istituzionali dell'Agenzia ed in funzione dei servizi interni di supporto e dei servizi resi agli utenti esterni, in attuazione del quadro normativo nazionale e dell'Unione Europea

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.270.000	€ 1.300.000	€ 1.500.000

Progetto 13: GESTIONE DEI LABORATORI CHIMICI

Descrizione

L'Agenzia dispone di 15 laboratori chimici distribuiti su tutto il territorio nazionale, ognuno dei quali è specializzato in diversi settori merceologici.

Per offrire un servizio di controllo analitico sempre più efficace ed efficiente, è stata sviluppata da qualche anno la procedura informatica SISLAB inserita in ambiente AIDA.

Il campione oggetto dell'accertamento viene informaticamente monitorato grazie alla creazione di un avviso di spedizione informatico (ASI) contenente tutte le informazioni necessarie al laboratorio per effettuare le determinazioni analitiche richieste dall'Ufficio prelevatore.

Tale procedura informatica permette di conoscere in tempo reale lo stato di avanzamento dell'accertamento analitico. Questo si sviluppa attraverso alcune fasi distinte, che prevedono dapprima il trasferimento del campione dall'Ufficio prelevatore al competente laboratorio chimico, quindi la fase analitica che scaturisce nell'emissione di un rapporto di prova contenente la valutazione del campione oggetto di analisi.

Attualmente tutti i 15 laboratori dell'Agenzia sono accreditati in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 17025:2005. Tale norma prevede gli adempimenti gestionali e tecnici del laboratorio per garantire la qualità del risultato analitico, mediante l'integrazione con la procedura SISLAB.

Il trasferimento del campione al laboratorio chimico è assicurato da un vettore nazionale il quale preleva il campione presso alcuni Uffici appositamente attrezzati, denominati Punti di Raccolta, e lo consegna al laboratorio specializzato. L'individuazione del Punto di Raccolta e del laboratorio specializzato viene resa immediatamente possibile grazie alla creazione informatizzata dell'ASI.

L'assegnazione del campione al laboratorio incaricato dell'analisi è disposta automaticamente da un algoritmo, appositamente creato allo scopo di omogeneizzare i tempi di giacenza per ciascuna categoria merceologica, tenendo conto di una serie di criteri, tra i quali le minori code riscontrate presso le strutture chimiche, con conseguente ottimizzazione dell'operatività complessiva.

All'interno del laboratorio, la procedura SISLAB interagisce con il LIMS (Laboratory Information Management System), applicativo informatico sviluppato per gestire il flusso documentale all'interno del laboratorio chimico.

L'obiettivo del progetto è l'implementazione di nuove funzionalità e lo sviluppo di alcune già esistenti volte a migliorare il controllo analitico dei campioni soggetti all'accertamento.

Interventi previsti nel 2015

E' previsto il perfezionamento in ambiente AIDA della procedura LIMS per il monitoraggio di tutte le fasi che concorrono alla definizione dell'accertamento analitico ed il miglioramento della gestione informatica dei campioni all'interno del laboratorio chimico, al fine di consentire un più efficiente utilizzo del flusso documentale. Si procederà anche ad un esame delle procedure operative vigenti presso i laboratori chimici

con conseguenti interventi migliorativi da attuare per la revisione dei programmi di lavoro, attraverso l'aggiornamento dell'anagrafica delle determinazioni /espressioni di risultato. Tale intervento è altresì finalizzato all'integrazione tra il sistema SIGMA ed il sistema SISLAB.

E' programmata, inoltre, la realizzazione di report per consentire di valutare il corretto funzionamento dell'algoritmo di assegnazione dei campioni. Sono poi previste nuove funzionalità per monitorare l'attività dei laboratori chimici nello stretto ambito analitico, anche utilizzando le potenzialità della piattaforma COGNOS.

Nell'ambito della definizione di un modello di valutazione delle performance dei laboratori è, infine, prevista l'attuazione del complesso delle fasi operative connesse all'analisi dei processi ed all'individuazione di un sistema di indicatori per la valutazione delle performance dei laboratori.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 360.000	€ 300.000	€ 300.000

Progetto 14: E-LEARNING ACADEMY

Descrizione

La formazione *e-learning* è lo strumento ottimale per raggiungere larghe platee di discenti e contenere i costi di docenza e delle missioni. Nell'ottica di un miglioramento continuo dell'attività didattica saranno avviate tutte le iniziative ritenute utili per perfezionare, potenziare e accrescere la funzione interna della Formazione on-line con l'obiettivo di migliorare la qualità della formazione degli utenti esterni promuovendo azioni volte ad ampliare e migliorare la gamma dei servizi offerti dall'Agenzia.

Interventi previsti nel 2015

Nel corso dell'anno sono previsti molteplici interventi: la rilevazione del fabbisogno formativo in modalità e-learning tramite la piattaforma e-learning Academy ; l'integrazione con HR nelle funzionalità di gestione della formazione; l'aggiornamento periodico del catalogo dedicato agli utenti esterni; la realizzazione di nuove funzionalità e la manutenzione evolutiva della piattaforma.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 370.000	€ 350.000	€ 350.000

Progetto 15: SERVIZI COOPERATIVI (COLLOQUIO CON OPERATORI ED ENTI ESTERNI)

Descrizione

Il Servizio Telematico Doganale (STD) consente agli operatori economici di colloquiare con il sistema informativo dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e di effettuare operazioni di rilievo doganale, rappresentando, così, uno strumento essenziale volto da un lato ad agevolare l'attività degli operatori e, dall'altro, di ottimizzare e velocizzare le procedure dell'Amministrazione soprattutto nelle attività di controllo.

Altro elemento fondamentale è lo "Sportello Unico" che prevede la progettazione, l'analisi e lo sviluppo dei servizi necessari all'attuazione della cooperazione tra gli enti coinvolti per lo scambio di informazioni tra organi competenti.

Negli ultimi anni, le procedure di pertinenza dell'Agenzia sono state fortemente innovate e semplificate. Il progetto "Servizi cooperativi" si colloca in uno scenario di sempre più spinta interoperabilità con altre Amministrazioni, enti e operatori economici finalizzata ad agevolare le attività di controllo ed a snellire le procedure connesse allo sdoganamento.

Considerata la necessità di dialogare con utenti esterni di varia tipologia e natura, si rende necessario evolvere il modello attuale verso soluzioni che assicurino la massima interoperabilità anche al fine di semplificare l'implementazione di servizi cooperativi fra amministrazioni.

Interventi previsti nel 2015

Nell'ambito dei servizi telematici, si propone di integrare nuovi processi e ottimizzare alcune funzionalità preesistenti rendendo più agevole lo scambio dati per gli utenti del servizio telematico. Sono inoltre previsti sviluppi di reportistiche per usufruire di una visualizzazione grafica delle informazioni relative all'utilizzo e al funzionamento di alcune procedure doganali, così da essere strumento di supporto all'analisi qualitativa sui dati elaborati.

In particolare, nel 2015 si prevede di supportare le integrazioni dei vari fornitori TAX FREE.

Lato front end:

A seguito della richiesta da parte degli operatori Tax Refund verranno modificati gli attuali messaggi di scambio, rendendo facoltativo il dettaglio della fattura. Nella nuova versione verrà riportato soltanto il prezzo totale degli articoli acquistati e non più del singolo oggetto. Ulteriore adeguamento riguarda l'introduzione del flag "transito" che indica la tratta non diretta verso un paese extra-europeo; questo valore verrà inserito nell'analisi dei rischi. Verranno poi introdotti nuovi campi (codice negozio, dati indirizzo) relativi all'esercente, per distinguere quei casi in cui alla stessa partita iva possono corrispondere più negozi affiliati.

Lato back end:

E' previsto l'adeguamento del software per il controllo obbligatorietà campi di dettaglio della fattura: adeguamento controllo obbligatorietà importo unitario e importo IVA unitario. Nell'adeguamento saranno coinvolte tutte le funzionalità Aida nonché l'elaborazione dei messaggi di scambio.

E' prevista l'eliminazione di controlli di congruenza tra gli importi indicati (imponibile e totale fattura); la modifica dei controlli di unicità della richiesta di rimborso e del periodo limite previsto per la presentazione di una richiesta di rimborso; l'introduzione di un nuovo valore limite per le fatture VAT OFF; l'arrotondamento degli importi; la realizzazione del controllo sull'orario limite del volo attingendo alle informazioni gestite in FSE.

Sarà realizzato anche l'adeguamento di tutte le funzionalità per la gestione di nuove informazioni (flag transito, codice punto vendita, Indirizzo, CAP, città e provincia); dei controlli per elaborazione nuovo tracciato messaggi di scambio e saranno definiti nuovi profili per viaggiatori ricorrenti con l'adeguamento dell'algoritmo per l'analisi del rischio.

Contestualmente agli interventi applicativi, verranno realizzati i relativi set informativi nei sistemi di Knowledge Management contenenti, per quanto riguarda il modello cognitivo, unità informative strutturate di supporto :

- allo svolgimento dei compiti lavorativi (workflow procedurali);
- all'utilizzo delle applicazioni informatiche.

Saranno effettuati tutti gli interventi necessari a garantire all'utente:

- una visione unitaria del servizio (modello concettuale);
- una navigazione intuitiva (modello logico di navigazione) e che consenta con pochi passi di raggiungere l'informazione cercata;
- una efficacia comunicativa anche con il supporto di una grafica coerente con il messaggio da veicolare (modello grafico e di comunicazione);
- il rispetto dei requisiti di accessibilità.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.450.000	€ 1.500.000	€ 1.500.000

Area Monopoli

Progetto 01: Apparecchi da divertimento e intrattenimento

Descrizione

L'obiettivo del progetto riguarda il governo delle attività di messa in esercizio e conduzione degli apparecchi da divertimento ed intrattenimento di cui all'art. 110, comma 6, lettera a) e lettera b), e comma 7, del T.U.L.P.S. con e senza vincita in denaro.

Le attività del progetto sono rivolte, nello specifico, alla predisposizione e implementazione di adeguati strumenti tecnologici e informatici, indispensabili per la conduzione della rete telematica, che prevede, in particolare: accertamenti tecnici/ispettivi e verifiche postproduzione degli apparecchi da gioco, degli apparati multimediali (comunemente noti come "totem") e dei sistemi di gioco VLT (Video Lottery Terminal), effettuate in collaborazione con le forze di polizia e/o l'autorità giudiziaria; il sistema di gestione e di controllo degli apparecchi da divertimento e intrattenimento; la securizzazione tramite utilizzo di smart-card delle "New Slot" (cosiddette AWP, di cui all'art. 110, comma 6, lettera a), del T.U.L.P.S.) e la controllabilità a distanza degli apparecchi comma 7 del T.U.L.P.S.; la verifica di conformità, nonché la gestione e il controllo, dei sistemi di gioco VLT di cui all'art. 110, comma 6, lettera b), del T.U.L.P.S..

Le finalità di tali strumenti sono quelle di sviluppare il gioco e consentire al settore sostenibili condizioni economico-finanziarie, con conseguente sostegno del livello del gettito erariale, nonché di promuovere il gioco sicuro con conseguente contrasto al gioco illegale. In particolare, le attività progettuali riguardano lo sviluppo di ulteriori funzionalità inerenti ai processi amministrativi, al sistema di controllo e di calcolo delle imposte dovute all'erario (PREU e ISI), agli strumenti di securizzazione degli apparecchi senza vincita in denaro (Tag RFID) e di monitoraggio dei giochi dei sistemi di gioco VLT; la verifica di conformità dei sistemi di gioco VLT e dei giochi al fine di consentirne il rilascio del certificato di conformità e la successiva installazione in esercizio.

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel corso dell'anno saranno effettuati i seguenti interventi:

- accertamenti tecnici ed ispezioni, che prevedono la stesura e trasmissione di una relazione tecnica per ciascuna verifica tecnica di apparecchi da intrattenimento, apparati multimediali, schede di gioco, sistemi di gioco VLT, effettuata a supporto dell'Area Monopoli, forze di polizia e/o dell'autorità giudiziaria.
- sistema di gestione e controllo apparecchi divertimento e intrattenimento, con interventi di sviluppo software nonché attività di supporto nell'ambito delle tipologie di apparecchi con e senza vincita in denaro di cui all'art.110, comma 6, lett. a) e comma 7 del T.U.L.P.S. Si prevede di realizzare l'automazione di processi amministrativi per la gestione di tutte le tipologie di apparecchi con e senza vincita in denaro, previsti dall'art. 110 del T.U.L.P.S. (comma 6, lett.a)° e comma 7).

- securizzazione new slot e controllabilità a distanza apparecchi di cui al comma 7, con la predisposizione e spedizione dei dispositivi di securizzazione (smart card e Tag RFID), previsti per le tipologie di apparecchi con e senza vincita in denaro di cui all'art. 110, comma 6, lett. a) e 7 del T.U.L.P.S.
- sistema di gestione e controllo dei sistemi di gioco VLT, con interventi di sviluppo software nonché attività di supporto nell'ambito delle tipologie di apparecchi con vincita in denaro di cui all'art. 110, comma 6, lett. b) del T.U.L.P.S.
- verifica di conformità dei sistemi di gioco e giochi VLT, dalla stesura e trasmissione di rapporti di verifica che evidenziano anomalie di funzionamento e non conformità riscontrate nonché comunicazioni della conclusione delle attività di verifica e predisposizione del relativo certificato di conformità. L'intervento è diretto all'evoluzione dei sistemi di monitoraggio per consentire:
 - la verifica della conduzione della rete telematica da parte dei concessionari;
 - la determinazione delle imposte dovute (PREU e ISI) nonché del canone di concessione in corrispondenza di ciascun periodo contabile.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 6.720.000	€ 8.400.000	€ 8.400.000

Progetto 02: Sistema accise tabacchi

Descrizione

Il progetto è finalizzato ad assicurare il supporto per il presidio, il monitoraggio dei processi, lo sviluppo e l'estensione delle applicazioni informatiche di ausilio agli uffici centrali e territoriali per lo svolgimento delle funzioni istituzionali dei Monopoli in materia di tabacchi.

Le attività del progetto si rendono necessarie in considerazione degli adempimenti periodici e dell'esigenza dei Monopoli di analizzare i fenomeni che incidono sul mercato dei tabacchi, sulla rete di vendita e sulla riscossione delle imposte. In tale ambito il progetto prevede di fornire assistenza di carattere organizzativa, tecnico specialistica a supporto dell'attività decisionale e di indirizzo strategico della competente Direzione centrale, nonché un'attività informativa/formativa rivolta principalmente al personale periferico per un corretto uso delle procedure automatizzate.

Gli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva delle applicazioni sono previsti nell'ottica di automatizzare eventuali nuovi procedimenti introdotti ovvero di semplificare la gestione dei procedimenti amministrativi in essere; i procedimenti e la relativa modulistica devono essere costantemente rivisitati per recepire le nuove disposizioni normative.

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel 2015 sono previsti le seguenti produzioni di software.

Controllo depositi fiscali. Il sistema di gestione e controllo dei prodotti assimilati al tabacco (cosiddetti tabacchi da inalazione senza combustione) deve consentire:

- la costituzione di un'anagrafica dei prodotti;
- la variazione dei prezzi di vendita al pubblico dei prodotti;
- la costituzione di un'anagrafica dei soggetti autorizzati alla commercializzazione dei prodotti;
- la predisposizione delle procedure di controllo delle rendicontazioni contabili periodiche che i soggetti autorizzati alla commercializzazione dovranno effettuare e la costituzione/aggiornamento di una anagrafica dei punti vendita sulla base delle comunicazioni effettuate dagli stessi soggetti.

Concessione rivendite e patentini. Gli interventi previsti riguardano i seguenti ambiti:

- predisposizione di forniture dati per l'antiriciclaggio;
- nuove funzionalità di gestione delle informazioni relative ai provvedimenti finali dei procedimenti (autorizzazioni e concessioni), emessi dagli uffici periferici e da pubblicare sul sito internet dell'amministrazione per recepire le disposizioni del decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni);
- ulteriori funzionalità per la "rettifica" dei dati presenti nella base dati centralizzata;
- SIGER - Gestione delle richieste di determinazione dell'importo una tantum, inoltrate dagli Uffici periferici alla Direzione Centrale - estensione delle funzionalità ad altri procedimenti (voltura rivendite speciali, passaggio a parente non coadiutore) che prevedono la richiesta di determinazione all'apposita Commissione;

- la revisione dei procedimenti sanzionatori al fine di fornire dati relativi alle sanzioni pecuniarie (Pene pecuniarie disciplinari – art. 35, legge n. 1293/1957) comminate dagli uffici periferici ai titolari delle rivendite. Predisposizione di un prospetto mensile contenente l'elenco dei procedimenti presenti sul SIGER con riferimento a tale tipologia;
- GEPAV - Gestione del procedimento di rinnovo dei patentini e dei procedimenti sanzionatori.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 593.000	€ 740.000	€ 740.000

Progetto 03: Sito Internet e Intranet – Monopoli

Descrizione

L'obiettivo del progetto è fornire gli strumenti che le tecnologie ICT rendono disponibili per soddisfare l'esigenza di comunicare con i cittadini e gli operatori, nell'ambito dei compiti istituzionali di Monopoli di gestione del comparto dei giochi e dei tabacchi. In particolare, il progetto fa riferimento a due aree di automazione ovvero ai canali telematici internet e intranet.

Il sito Internet rappresenta il canale più idoneo ad estendere la fruibilità delle informazioni per il cittadino e delle applicazioni per gli operatori, siano essi concessionari dei giochi o depositari/concessionari per la commercializzazione dei tabacchi.

L'importanza che riveste ai fini della comunicazione istituzionale si riflette sulla necessità di un costante aggiornamento del sito interne attraverso il miglioramento della grafica, l'ampliamento dei contenuti, l'adeguamento delle architetture a supporto dell'implementazione di nuove tipologie di servizio.

Per quanto riguarda il Portale Intranet, si prevedono ulteriori sviluppi relativi ad alcune funzionalità per la condivisione di informazioni relative a documenti e news e l'implementazione di specifici strumenti di collaborazione come forum e blog, nonché l'introduzione del SSO (Single Sign-On).

Il progetto, attraverso la gestione e l'evoluzione del sito internet, intende perseguire i seguenti principali obiettivi:

- soddisfare gli obiettivi della comunicazione istituzionale attraverso una interazione, rapida e semplice, con cittadini e imprese che possono beneficiare di informazioni e servizi accurati;
- migliorare il content design ovvero, il modo in cui l'informazione deve essere presentata con chiarezza, concisione, coerenza, reperibilità, leggibilità, comprensibilità
- garantire l'usabilità e l'accessibilità - il lato più prettamente cognitivo dell'interazione utente-interfaccia, adeguatezza al raggiungimento dell'obiettivo, controllabilità, conformità alle aspettative dell'utente, tolleranza all'errore, possibilità di personalizzazione, facilità di apprendimento e memorizzazione.

E' prevista la fusione tra i siti istituzionali dei Monopoli e delle Dogane.. La fusione si articolerà in più fasi:

- un'analisi funzionale dell'integrazione nel sito delle Dogane
- una proposta di migrazione;
- una fase attuativa della proposta.

Interventi previsti nell'anno 2015

Per quanto riguarda il **sito Internet**, i risultati attesi dalle principali attività riguardano:

- la gestione quotidiana del servizio di supporto gestionale per la pubblicazione di novità, documenti, comunicati ed articoli;
- l'aggiornamento e l'ampliamento dei contenuti preesistenti;
- il miglioramento della grafica per rispondere alle esigenze di accessibilità ed usabilità;

- lo sviluppo e l'integrazione di nuovi servizi telematici accessibili dalle diverse categorie di utenti (operatori del settore e cittadini) principalmente orientati alla semplificazione degli adempimenti amministrativi;
- l'adeguamento delle architetture a supporto delle nuove tipologie di servizio.
- l'aggiornamento dei testi, della documentazione disponibile e delle sezioni per una migliore rispondenza ai requisiti previsti in materia di trasparenza amministrativa e comunicazione pubblica.

Per il **sito intranet** i risultati attesi a seguito dell'esecuzione delle attività riguarderanno:

- la realizzazione di nuove servizi di Collaboration dedicati agli utenti dell'Area Monopoli ovvero a gruppi di lavoro, intesi come Comunità di persone che condividono conoscenza, informazioni ed abbiano necessità di lavorare insieme con l'ausilio dei moderni strumenti web 2.0. (Forum, Condivisione di documenti, Blog, Wiki, etc.);
- una attività di supporto redazionale e di gestione e conduzione del sito intranet e la realizzazione di nuove funzionalità al momento non specificabili;
- l'introduzione del SSO (Single Sign-On).

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 358.000	€ 450.000	€ 450.000

Progetto 05: Datawarehouse e Business Intelligence per il sistema dei controlli

Descrizione

Il progetto si configura nell'ambito delle Soluzioni per il contrasto al gioco illegale, che non gestiscono l'operatività dei diversi giochi, ma utilizzano i dati di gioco raccolti dai sistemi operazionali per attuare, attraverso sofisticate tecnologie informatiche, il contrasto al gioco illegale.

Le soluzioni applicative, sviluppate per gli apparecchi da intrattenimento, consentono all'Area Monopoli e alla Guardia di Finanza di svolgere un'efficace attività di intelligence sul territorio relativamente agli apparecchi di cui al comma 6 a) per selezionare specifici profili di pericolosità idonei alla selezione di operatori del settore da sottoporre a controllo.

L'altro settore oggetto di sviluppo è quello del contrasto al fenomeno del riciclaggio, per il quale sono state rese disponibili componenti applicative che consentono alle Direzioni dei Monopoli di analizzare i giochi e gli operatori di riferimento secondo specifici criteri definiti.

Relativamente alle rivendite dei tabacchi, attraverso gli acquisti effettuati dalle stesse, sarà possibile segnalare quelle rivendite che potrebbero essere sottoposte a controlli finalizzati al contrasto al contrabbando.

Gli strumenti informatici di riferimento per rispondere a dette esigenze e per coadiuvare gli uffici nello svolgimento delle attività operative, si riferiscono principalmente a sistemi di:

- Data warehouse e di Business Intelligence, che sono in grado di analizzare velocemente ed efficacemente i dati e di rappresentare in modo semplice ed efficace i diversi fenomeni legato al gioco;
- Fraud-management, di contrasto alle frodi, già utilizzati proficuamente in ambito bancario e assicurativo.

Saranno, inoltre, oggetto di interventi di manutenzione evolutiva/sviluppo le applicazioni di Data Warehouse già realizzate relative alle seguenti aree:

- Contrasto al contrabbando
- Contrasto al riciclaggio
- Controllo del gioco
- Sistema dei Controlli

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel corso dell'anno saranno effettuati i seguenti interventi evolutivi sul sistema di supporto ai controlli dell'Area Monopoli:

- ampliamento delle funzionalità nell'area contrasto al riciclaggio con l'implementazione dei nuovi criteri che saranno emanati e l'implementazione di indicatori utili alla segnalazione di operazioni sospette nonché l'ampliamento di nuove informazioni per gli apparecchi vlt;
- realizzazione di nuove applicazioni per individuare nell'ambito del gioco on-line di situazioni di anomalie ovvero giocate anomale, collusione tra giocatori, nonché movimentazioni e giocate anomale dei conti di gioco, saranno utilizzati anche nuovi prodotti informatici specifici per tali attività;
- ampliamento le funzionalità nell'area contrasto al contrabbando

- definizione degli indicatori per l'analisi del rischio
- realizzazione di applicazioni a supporto della pianificazione e monitoraggio dei controlli

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.132.000	€ 1.415.000	€ 1.415.000

PROGETTO 06 – ENTERPRISE ARCHITECTURE

Descrizione

L'obiettivo primario del progetto è disegnare il modello rappresentativo di Monopoli (Enterprise Architecture), individuando l'insieme delle entità che caratterizzano l'organizzazione. Tale modello rappresenta il punto di partenza condiviso da tutte le strutture organizzative del Dipartimento delle Finanze per l'attuazione del processo di federazione delle mappe ICT. Il modello EA è uno strumento che può essere vantaggiosamente utilizzato per gestire eventuali processi di riorganizzazione interna. Infatti, fornire una vista complessiva della struttura, significa assistere i responsabili del business, della pianificazione, delle architetture e della conduzione del sistema ICT nelle loro attività di coordinamento, e agevolando l'integrazione e la cooperazione sia all'interno, sia all'esterno dell'organizzazione.

Inoltre, il progetto ha lo scopo di correlare i processi del business con i dati di business delle applicazioni nonché di integrare il modello dell'area Monopoli nel modello unificato del Dipartimento Finanze contenente i modelli di tutte le Agenzie fiscali

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel 2015 si prevede di realizzare i seguenti interventi:

- interviste alle strutture dell'Area Monopoli per validare la proposta di mappatura dei processi già censiti;
- interviste alle strutture dell'Area Monopoli che non sono state effettuate negli anni precedenti e completamento dell'analisi dei processi per l'intera Area ;
- interviste alle strutture dell'Area Monopoli che non erano state effettuate per l'analisi dei dati sui quali insistono i processi di competenza.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 304.000	€ 380.000	€ 380.000

Progetto 07: Business Intelligence per giochi, tributi, tabacchi/accise e analisi strategiche

Descrizione

I sistemi conoscitivi a disposizione dei Monopoli sono attualmente composti dalle seguenti quattro aree:

- **Giochi**, per la governance e il monitoraggio dell'attuale portafoglio dei giochi;
- **Tabacchi**, di supporto alla direzione per le Accise e agli uffici periferici nella governance e monitoraggio del settore dei tabacchi;
- **Tributi**, di supporto alle attività trasversali dei giochi e dei tabacchi riguardanti i versamenti delle imposte e i controlli effettuati dai Monopoli sui diversi operatori;
- **Analisi strategica**, di supporto, sia per i giochi che per i tabacchi, alle decisioni di carattere strategico da parte dei vertici dei monopoli.

Il progetto prevede la realizzazione di applicazioni di data warehouse e business intelligence di supporto decisionale per l'attività di governance dei comparti giochi, accise tabacchi, e per le attività trasversali. In particolare saranno sviluppati:

- Sistemi di data warehouse giochi per monitorare la raccolta, le vincite, le entrate erariali i concessionari e i punti vendita
- Sistemi di data warehouse tabacchi: saranno oggetto di intervento le applicazioni che gestiscono le informazioni delle sanzioni dei concessionari lotto, quelle relative al monitoraggio dei depositi fiscali relativamente ai prodotti assimilati al tabacco, e del contrabbando.
- Sistemi di data warehouse tributi: sviluppo applicazioni di ausilio all'analisi dei dati e al monitoraggio del processo tributario in tutte le sue fasi e attività
- Sistemi di data warehouse per l'analisi strategica: aggiornamento della banca dati del G.I.S con l'integrazione di nuove informazioni legate all'introduzione di nuovi giochi e realizzazione di nuovi report per il monitoraggio del sistema giochi

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel 2015 si prevede di realizzare i seguenti interventi e attività:

a. Evoluzione del sistema di data warehouse e business intelligence dei giochi

Le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva riguardano:

- Apparecchi da intrattenimento: evoluzione delle applicazioni di data warehouse e Business intelligence degli apparecchi comma 6a (NewSlot) e vlt con l'integrazione delle informazioni degli acconti preu.
- Cruscotto VLT: Evoluzione del cruscotto VLT con l'integrazione di nuove informazioni.
- Betting exchange: Evoluzione delle applicazione di data warehouse e Business intelligence con l'integrazione di nuove informazioni dovute a modifiche al gioco.
- Bingo: Evoluzione delle applicazione di data warehouse e Business intelligence per il gioco del bingo con l'integrazione del gioco bingo interconnesso.
- Scommesse: evoluzione reportistica.

- Giochi di abilità a distanza: Evoluzione delle applicazioni di data warehouse e Business intelligence per i giochi di abilità a distanza con l'integrazione di una nuova tipologia di gioco.
- Giochi numerici totalizzatore: Evoluzione delle applicazioni di data warehouse e Business intelligence con l'integrazione delle informazioni dei pagamenti con f24 e delle imposte relative alle vincite
- Monitoraggio raccolta e entrate erariali dei giochi: introduzione criteri di ripartizione a livello comunale e integrazione nuovi giochi.

Le attività di supporto di natura progettuale riguardano:

- Interventi di natura software attività non schedulabili, quali specifiche estrazioni di dati, richieste di nuove elaborazioni ovvero interventi sulle basi dati e richieste di nuovi report.
- Interventi di natura software non schedulabili dovuti all'introduzione o di nuovi giochi o di modifiche normative su giochi già presenti sul sistema di data warehouse;
- procedure di estrazione una tantum a valle di richieste di particolari e specifiche informazioni

Le attività continuative o non pianificabili legate al presidio del sistema di data warehouse dei giochi riguardano:

- verifica costante della disponibilità di tutti i servizi di DWH
- verifica dei risultati dei batch giornalieri o periodici dei diversi ETL dei giochi
- verifica delle forniture dati provenienti dai sistemi di gioco per il caricamento delle applicazioni di DWH
- assistenza per fornire, direttamente in loco, il supporto all'operatività degli uffici di Monopoli nell'utilizzo delle applicazioni;
- controllo degli accessi e gestione della profilazione degli utenti
- predisposizione della documentazione delle applicazioni
- ottimizzazione dell'utilizzo dei sistemi con l'integrazione di nuove versioni delle piattaforme tecnologiche utilizzate
- interventi di rimozione di errori di natura applicativa e attività finalizzata al monitoraggio ed all'ottimizzazione delle applicazioni

b. Evoluzione del sistema di data warehouse e business intelligence dei Tabacchi

Le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva riguardano:

- Rendicontazione prodotti assimilati ai tabacchi: Evoluzione delle applicazioni di data warehouse e Business intelligence con l'integrazione delle informazioni relative alle vendite dei prodotti assimilati al tabacco, integrazione delle informazioni nella reportistica per la direzione accise;
- Sanzioni omessi versamenti lotto: Evoluzione delle applicazioni di data warehouse e Business intelligence con integrazione in banca dati delle sanzioni legate ai mancati versamenti da parte dei concessionari lotto.

Le attività di supporto di natura progettuale riguardano:

- Interventi di natura software attività non schedulabili, quali specifiche estrazioni di dati , richieste di nuove elaborazioni ovvero interventi sulle basi dati e richieste di nuovi report.

- Interventi di natura software non schedulabili dovuti all'introduzione o di nuovi giochi o di modifiche normative su giochi già presenti sul sistema di data warehouse;
- procedure di estrazione una tantum a valle di richieste di particolari e specifiche informazioni

Le attività continuative o non pianificabili legate al presidio del sistema di data warehouse dei tabacchi riguardano:

- verifica costante della disponibilità di tutti i servizi di DWH
- verifica dei risultati dei batch giornalieri o periodici dei diversi ETL del sistema accise tabacchi
- verifica delle forniture dati provenienti dai sistemi accise tabacchi relativamente all'area depositi, rivendite, patentini e contrabbando per il caricamento delle applicazioni di DWH
- assistenza per fornire, direttamente in loco, il supporto all'operatività degli uffici di Monopoli nell'utilizzo delle applicazioni;
- Controllo degli accessi e gestione della profilazione degli utenti
- predisposizione della documentazione delle applicazioni
- ottimizzazione dell'utilizzo dei sistemi con l'integrazione di nuove versioni delle piattaforme tecnologiche utilizzate
- interventi di rimozione di errori di natura applicativa e attività finalizzata al monitoraggio ed all'ottimizzazione delle applicazioni

c. Evoluzione del sistema di data warehouse e business intelligence dei Tributi

Le attività riguardano principalmente la produzione software in ambiente Data warehouse", per i quali si prevede la consegna dell'attività realizzata e disponibilità del prodotto mediante il rilascio in ambiente di esercizio.

d. Evoluzione del sistema di data warehouse e business intelligence analisi strategica

Le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva riguardano:

- Cruscotto G.I.S.: integrazione delle informazioni relative a nuovi giochi, evoluzione modelli di previsione della raccolta e aggiornamento della reportistica direzionale.
- Cruscotto dei Conti di Gioco: integrazione della reportistica con le informazioni dei conti di gioco non presenti nell'anagrafe dei conti, realizzazione nuovi reports relativi alle informazioni a supporto dell'Osservatorio del gioco on line.
- Cruscotto dei Conti di Gioco capacità contributiva : realizzazione di statistiche al fine di analizzare situazioni anomale confrontando il dato di gioco con il dato reddituale territoriale dei singoli soggetti per l'anno d'imposta 2013.

Le attività di supporto di natura progettuale riguardano:

- Interventi di natura software attività non schedulabili, quali specifiche estrazioni di dati, richieste di nuove elaborazioni ovvero interventi sulle basi dati e richieste di nuovi report.
- Interventi di natura software non schedulabili dovuti all'introduzione o di nuovi giochi o di modifiche normative su giochi già presenti sul sistema di data warehouse;
- procedure di estrazione una tantum a valle di richieste di particolari e specifiche informazioni

- Supporto all'analisi e alla realizzazione dell'osservatorio del gioco on line promosso da Monopoli e dal Politecnico di Milano

Le attività continuative o non pianificabili legate al presidio del sistema di data warehouse Analisi strategica riguardano:

- verifica costante della disponibilità di tutti i servizi di DWH
- verifica dei risultati dei batch giornalieri o periodici dei diversi ETL
- verifica delle forniture dati provenienti dai sistemi di gioco per il caricamento delle applicazioni di DWH
- assistenza per fornire, direttamente in loco, il supporto all'operatività degli uffici di Monopoli nell'utilizzo delle applicazioni;
- Controllo degli accessi e gestione della profilazione degli utenti
- predisposizione della documentazione delle applicazioni
- ottimizzazione dell'utilizzo dei sistemi con l' integrazione di nuove versioni delle piattaforme tecnologiche utilizzate
- interventi di rimozione di errori di natura applicativa e attività finalizzata al monitoraggio ed all'ottimizzazione delle applicazioni.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 2.452.000	€ 3.100.00	€ 3.100.00

Progetto 08: Sistema amministrativo e tributario

Descrizione

Obiettivo principale del progetto è garantire il corretto funzionamento del sistema integrato di standardizzazione ed automazione dei flussi procedurali ed operativi propri dell'ambito in questione, in termini di continuità, efficienza e di rispondenza alle esigenze degli utenti dei Monopoli.

Il progetto prevede la predisposizione e l'evoluzione di strumenti informatici di supporto ai Monopoli per la gestione delle attività di carattere amministrativo e tributario, finalizzati principalmente:

- alla lotta all'evasione e al recupero delle somme non versate tramite la pianificazione ed esecuzione dei controlli,
- al contrasto dell'illegalità,
- all'innescare di effetti dissuasivi che stimolino l'adesione spontanea dei contribuenti.

Si prevede, inoltre, l'erogazione di seminari nella formula tradizionale in aula e di videoconferenze di supporto alle nuove attività realizzate durante l'anno per l'area Monopoli.

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel corso dell'anno saranno effettuati interventi evolutivi sul software rivolti alla standardizzazione dei processi di accertamento, liquidazione, riscossione e contenzioso tributario. Sono, inoltre, previsti interventi evolutivi che ridurranno gli adempimenti manuali tramite l'automazione delle aree relative alle informazioni sul contribuente e consentiranno la produzione di interrogazioni e statistiche tramite l'utilizzo del sistema Bureau van Dijk.

In particolare, si procederà ad una razionalizzazione dei flussi di liquidazione gestiti dai Monopoli, in modo tale da fare convogliare sotto STAAMS l'intero flusso contabile dei Monopoli, comprendendo quindi anche l'accentramento di tutti gli abbinamenti, e lasciando in carico ai vari ambiti di riferimento solo il calcolo del dovuto. Il beneficio che si ottiene è quello di centralizzare la completa gestione contabile dei Monopoli in un unico punto, con conseguente possibilità di un controllo più stringente da parte degli Uffici Centrali e Territoriali.

Si provvederà, infine, all'adeguamento di tutte le applicazioni di STAAMS al nuovo assetto organizzativo degli Uffici dei Monopoli derivante dalla Determinazione Direttoriale n. 29228 del 1 dicembre 2014 dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, nonché all'adeguamento delle applicazioni di STAAMS a seguito delle novità in materia di Monopoli introdotte dalla legge di stabilità 2015.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 3.501.000	€ 4.400.000	€ 4.400.000

Progetto 09: Sistema di assistenza centrale, Knowledge base e formazione

Descrizione

Il progetto è finalizzato a garantire la disponibilità di servizi e strumenti di ausilio all'utente per l'utilizzo del Sistema informativo dei Monopoli; in particolare, riguarda il servizio di erogazione dell'assistenza agli utenti tramite una struttura a due livelli: contact center (1° livello) e gruppi risolutori di II livello per problematiche complesse.

Il progetto prevede, inoltre, la predisposizione di Knowledge Base come strumento di ausilio all'utilizzo delle applicazioni per l'individuazione in modalità self-service delle soluzioni alle problematiche riscontrate durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Interventi previsti nell'anno 2015

Gli interventi previsti nel 2015 saranno diretti a garantire l'erogazione del servizio di assistenza centralizzata in termini di:

- continuità ed efficienza del servizio d'assistenza (in termini di struttura organizzativa del servizio, processi operativi, tecnologie) tramite l'impiego di adeguati strumenti tecnologici e di personale con elevate competenze professionali;
- rispondenza alle esigenze degli utenti autorizzati all'utilizzo degli strumenti di assistenza (funzionari e Direzione Centrale ADM, concessionari autorizzati, verificatori);
- supporto per l'utilizzo corretto delle procedure automatizzate e delle infrastrutture hardware e software installate.

Inoltre, verranno assicurati interventi di sviluppo ed evoluzione delle Knowledge Base attraverso l'ampliamento delle disponibilità di strumenti di self-help, migliorando l'efficacia del processo di assistenza e continuando con la standardizzazione delle risposte e la valorizzazione delle preferenze dell'utente attraverso l'offerta di accesso alle informazioni attraverso differenti canali.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 254.000	€ 320.000	€ 320.000

Progetto 10: Sistema per il gioco a distanza

Descrizione

Il progetto ha come obiettivo fornire gli strumenti informatici che investono tre tematiche: il sistema di controllo e di supporto dei giochi di abilità a distanza e del sistema amministrativo per i giochi di abilità a distanza con vincita in denaro; l'anagrafe dei conti di gioco; il supporto all'esecuzione delle verifiche di conformità per i progetti di piattaforma di gioco a distanza. In particolare, nel sistema di controllo del gioco sono predisposte principalmente le funzionalità che permettono al sistema centrale di verificare, effettuando opportuni controlli sulle operazioni svolte, il corretto svolgimento del gioco online. Nel sistema amministrativo sono, inoltre, previste le attività inerenti alla definizione, al controllo e all'attuazione del flusso procedurale relativo alla gestione delle autorizzazioni all'esercizio del gioco, propedeutiche all'avvio del gioco effettivo; l'anagrafe dei conti gioco ha lo scopo di realizzare e gestire la banca dati dell'anagrafe dei conti di gioco a distanza e di prevedere la realizzazione e la manutenzione delle procedure finalizzate a supportare l'Area Monopoli nelle attività di gestione e controllo delle informazioni relative ai conti stessi, alla loro movimentazione e ai soggetti contraenti (giocatore e concessionario); il supporto all'esecuzione delle verifiche di conformità fornisce le funzionalità per le verifiche delle concessioni, delle piattaforme di gioco e dei giochi a distanza in esercizio.

Interventi previsti nell'anno 2015

Si prevedono interventi per i seguenti tre ambiti:

- *Sistema di controllo del gioco.* Gli interventi saranno indirizzati alla registrazione e trasmissione dei dati con la convalida delle sessioni di gioco avviate e dell'acquisto della partecipazione al gioco da parte del giocatore, al colloquio tra i sistemi elaborativi dei concessionari e il sistema centrale di Monopoli, alla contabilizzazione dell'imponibile e della relativa imposta dovuta da ogni concessionario nonché al controllo dei dati di gioco trasmessi dai concessionari.
- *Sistema amministrativo e dei controlli.*

Gli interventi saranno indirizzati a:

- gestione e trasmissione telematica delle istanze di autorizzazione delle piattaforme e/o dei progetti di gioco da parte dei concessionari e il conseguente flusso procedurale per il rilascio delle autorizzazioni da parte dell'Area Monopoli;
- gestione e trasmissione telematica dei digest prodotti sul software certificato per le piattaforme e/o per i progetti di gioco da parte degli Enti di verifica;
- predisposizione di strumenti di supporto ai soggetti interessati (concessionari del gioco a distanza e funzionari di Monopoli) per il controllo dei dati contabili calcolati sulla base della raccolta effettuata da ciascun concessionario e per la gestione delle verifiche periodiche (o audit);

- alimentazione del sistema di gestione dell'anagrafe dei conti di gioco, del sistema di datawarehouse e del sistema amministrativo/tributario di Monopoli;
 - predisposizione di un sistema di work-flow dei processi autorizzatori, di collaudo e verifica delle piattaforme e dei giochi, con l'evidenza dello stato delle pratiche;
 - gestione unificata di un work-flow per la gestione del flusso procedurale GAD, integrato con il sistema documentale NSD, a partire dalle istanze di autorizzazione delle piattaforme d/o dei progetti di gioco da parte dei concessionari sino ai collaudi, ai titoli autorizzatori e alle verifiche annuali, in modo da ottimizzare i flussi informativi e ridurre la documentazione cartacea (dematerializzazione dei processi) e con l'evidenza dello stato delle pratiche;
 - gestione del sistema unificato di analisi dei dati elementari di gioco, dei dati contabili e della base imponibile con l'evidenza delle anomalie e delle segnalazioni per la Direzione di Monopoli.
- *Anagrafe dei conti di gioco.*

Gli interventi saranno finalizzati a supportare i processi amministrativi dei Monopoli finalizzati alla gestione dell'Anagrafe dei Conti di Gioco (ACG), a partire dalle attività svolte per la creazione del sistema e la registrazione di tutti i conti stipulati dai giocatori con i concessionari, fino alle attività di monitoraggio e controllo degli adempimenti a carico dei concessionari stessi previsti dalla normativa e dagli schemi di concessione, con la finalità di presidiare e controllare l'attività di gioco a distanza garantendone la regolarità e la tutela dei giocatori.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 2.036.000	€ 2.550.000	€ 2.550.000

Progetto 11: Sistema per il gioco del bingo

Descrizione

Il progetto prevede la predisposizione e l'evoluzione di strumenti informatici a supporto dell'area Monopoli per la gestione del sistema di controllo del gioco e del sistema amministrativo, necessari a garantire lo sviluppo del gioco del Bingo nelle varie modalità definite dalla normativa vigente. Tali sistemi comprendono le attività finalizzate al controllo centralizzato dei dati di gioco delle sale mediante il colloquio tra i sistemi elaborativi dei concessionari e il sistema centrale di Monopoli e la gestione del flusso procedurale amministrativo/contabile e di controllo del gioco anomalo.

Il contesto di riferimento è quindi rappresentato dal gioco del Bingo di sala, nelle varie forme previste dalla normativa vigente, ovvero Bingo di sala tradizionale e Bingo con interconnessione telematica.

Interventi previsti nell'anno 2015

Gli interventi da realizzare interesseranno funzionalità del Sistema di controllo del gioco, in modo particolare quelle relative alla registrazione e trasmissione dei dati per le varie tipologie di gioco previste, al colloquio tra i sistemi elaborativi dei concessionari e il sistema centrale di Monopoli, al controllo dei dati di gioco trasmessi dai concessionari.

Inoltre, sono stati programmati interventi sul Sistema amministrativo dei controlli che riguarderanno le funzionalità di gestione e trasmissione telematica delle istanze di autorizzazione delle piattaforme e/o dei progetti di gioco da parte dei concessionari e il conseguente flusso procedurale per il rilascio delle autorizzazioni da parte dell'Area Monopoli.

Interventi evolutivi saranno effettuati anche in merito a:

- la vendita delle cartelle;
- la contabilizzazione delle somme dovute da ciascun concessionario e la verifica dei versamenti effettuati;
- la predisposizione di strumenti di supporto ai soggetti interessati per il controllo dei dati contabili, la consultazione dei dati di gioco e la gestione delle verifiche tecniche;
- l'alimentazione del sistema di datawarehouse e del sistema amministrativo e tributario di Monopoli;
- la predisposizione di un sistema di work-flow dei processi autorizzatori, di collaudo e verifica delle sale, con l'evidenza dello stato delle pratiche;
- la gestione del sistema unificato di analisi dei dati elementari di gioco e dei dati contabili e con l'evidenza delle anomalie e delle segnalazioni per la Direzione di Monopoli.

In particolare, nell'ambito del sistema di controllo del gioco sono previsti specifici interventi per la gestione del protocollo di comunicazione Bingo al fine di recepire le integrazioni previste dalle nuove gare e/o revisioni del protocollo connesse a:

- i controlli di accettazione dei nuovi messaggi previsti;
- i controlli di coerenza dei dati trasmessi dai concessionari,
- la gestione delle segnalazioni e delle anomalie sui dati di gioco;
- l'acquisizione dei dati di gioco e l'adeguamento delle varie funzionalità che alimentano i sistemi esterni (DWH);

- gestione delle innovazioni connesse al bingo interconnesso.

Nell'ambito del sistema amministrativo e dei controlli gli interventi riguardano:

- la gestione delle cartelle inerenti la nuova gara assegnata nel 2014 e monitoraggio delle "cartelle anomale" nelle sale;
- l'integrazione / aggiornamento dell'applicazione "banca dati concessionari" finalizzata ad incrementare l'efficienza della gestione dei dati relativi al concessionario/concessione Bingo;
- la gestione/integrazione delle applicazioni in esercizio per supportare ADM durante la fase di avvio della gara per l'assegnazione delle nuove concessioni, con graduale adesione da parte dei concessionari, prevedendo:
 - la gestione della nuova anagrafica e delle rimanenze delle cartelle bingo in uso presso le sale;
 - l'integrazione del flusso autorizzatorio del Bingo di sala con la fase di acquisizione della documentazione da parte dei concessionari per la gestione del flusso in ingresso con collegamento al protocollo NSD;
 - la gestione del flusso operativo del gioco del bingo finalizzato all'avvio delle sale per le nuove concessioni che presenteranno le istanze telematicamente con protocollazione NSD;
 - la determinazione degli imponibili e delle imposte dovute secondo le modalità previste;
 - il monitoraggio delle sale Bingo per i funzionari di Monopoli e per i concessionari autorizzati con visualizzazione analitica delle anomalie sui dati di gioco e delle irregolarità riscontrate;
 - la gestione/evoluzione delle segnalazioni e delle anomalie per i funzionari di ADM sul gioco anomalo e delle penali correlate per ritardi nelle trasmissioni dei dati di gioco da parte delle sale bingo e la conseguente predisposizione di lettere o note ai concessionari con l'evidenza delle irregolarità riscontrate e delle penali da parte degli uffici di competenza;
 - la visualizzazione, nell'area riservata del sito di ADM, dello stato "regolare/irregolare" delle trasmissioni dei dati di gioco, mediante realizzazione di apposite funzionalità di supporto ai concessionari;
 - la gestione delle verifiche tecnico-funzionali;
 - l'adeguamento delle funzionalità che alimentano i sistemi esterni (DWH e l'anagrafica unica dei controlli di ADM);
- evoluzione delle applicazioni relative al bingo interconnesso.
- l'adeguamento delle funzionalità per nuove annualità sottoposte a controllo contabile;

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.786.000	€ 2.236.000	€ 2.236.000

Progetto 12: Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale

Descrizione

L'obiettivo del progetto è la realizzazione e l'evoluzione di strumenti informatici per supportare l'Area Monopoli nella gestione del sistema di controllo del gioco e del sistema amministrativo nel settore dei giochi numerici a totalizzatore nazionale.

Il sistema di controllo è un sistema di comunicazione online tra il concessionario e il sistema centrale allo scopo di verificare la correttezza del gioco, attraverso controlli mirati, e trasmettere le anagrafiche della rete di vendita del concessionario. Il sistema amministrativo provvede al controllo dei punti di vendita fisica e a distanza e della loro dotazione tecnologica (rete di vendita del concessionario), alle attività di monitoraggio e di controllo del gioco e dei flussi finanziari, alle attività rivolte alla gestione dei flussi procedurali tra l'Area Monopoli e il concessionario.

Tali sistemi comprendono le attività finalizzate al controllo dei dati trasmessi dal concessionario, al controllo dei flussi finanziari connessi alla raccolta dei giochi offerti dal concessionario, nonché alle segnalazioni di comportamenti inadeguati.

Le principali attività nell'ambito del *sistema di controllo di gioco* riguardano l'evoluzione del sistema di controllo del gioco finalizzata alla registrazione dei dati del gioco per le varie tipologie di gioco previste, alla registrazione dei dati relativi ai punti vendita dei concessionari, alla gestione del colloquio tra i sistemi elaborativi dei concessionari e il sistema centrale dell'area Monopoli nonché al controllo dei dati di gioco trasmessi dai concessionari.

Le principali attività nell'ambito del *sistema amministrativo e dei controlli* riguardano l'evoluzione del sistema relativamente al controllo della rete di vendita e delle sue dotazioni tecnologiche, alla verifica dei dati di gioco e dei flussi finanziari, alla gestione dei flussi procedurali tra l'area Monopoli ed il concessionario, all'alimentazione del sistema di gestione dell'anagrafe dei conti di gioco, del sistema di data warehouse.

Interventi previsti nell'anno 2015

Per il sistema di controllo del gioco sono previsti interventi relativi alla gestione del protocollo di comunicazione e l'aggiornamento per l'introduzione di nuovi giochi e per il "restyling" dei giochi esistenti. Sono previsti anche aggiornamenti al protocollo relativo alla gestione dei punti vendita.

Inoltre, saranno realizzati interventi evolutivi sul Sistema amministrativo e dei controlli con l'adeguamento delle varie funzionalità alle nuove tipologie di gioco attivate, compresa la determinazione degli imponibili e delle imposte per essi dovute. Sono previste anche: la predisposizione di funzionalità disponibili per il concessionario nell'area riservata del sito internet dei Monopoli; l'evoluzione delle applicazioni per le segnalazioni delle anomalie rilevate sui dati, trasmesse periodicamente a Monopoli; la predisposizione di strumenti di verifica per i pagamenti del canone e visualizzazione su area riservata.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 598.000	€ 748.000	€ 748.000

Progetto 13: Giochi ippici e sportivi

Descrizione

Il sistema dei Totalizzatori ippici e sportivi è una soluzione che, integrando tecnologia e organizzazione, consente la gestione informatizzata dei giochi a base ippica e sportiva.

Il sistema, inoltre, fornisce tutti gli strumenti che consentono all'area Monopoli e agli operatori Sogei, la preparazione, la divulgazione e la refertazione degli avvenimenti su cui sarà accettato il gioco, provvedendo anche al trattamento dei biglietti e delle schedine giocate.

Il progetto ha come obiettivo quello di assicurare il servizio di gestione delle scommesse, sia ippiche che sportive, e dei concorsi pronostici. Per le scommesse, in particolare, il servizio provvede all'attribuzione di un identificativo univoco ad ogni singola giocata, alla determinazione delle quote di vincita, all'individuazione dei biglietti vincenti e degli importi di vincita, nonché alla determinazione di tutti i dati contabili che ne scaturiscono.

La gestione dei palinsesti ippici e sportivi relativi alle scommesse raccolte comprende il coordinamento delle attività di controllo del gioco in relazione alla validità delle scommesse, la gestione delle anomalie che si possono verificare durante lo svolgimento delle fasi precedenti l'inizio delle competizioni, l'espletamento delle attività giornaliere di vigilanza attraverso le immagini televisive, il collegamento telefonico con le segreterie tecniche degli ippodromi e le informazioni rilevate da internet. Le attività per la gestione ed il controllo degli avvenimenti ippici comprendono la definizione dei palinsesti, la verifica del notiziario MIPAAF (EX-)ASSI, il monitoraggio delle corse tramite le immagini televisive, il controllo delle quote calcolate dal totalizzatore.

Interventi previsti nell'anno 2015

Nel corso dell'anno verranno realizzati interventi atti a mantenere una corretta gestione di tutti gli avvenimenti ippici e sportivi inseriti nei palinsesti e nei concorsi, in particolar modo per le attività riferite alla gestione degli avvenimenti "live" per quanto riguarda l'applicazione dei relativi regolamenti sulle scommesse.

Interventi sono, inoltre, previsti in merito alla verifica delle piattaforme virtuali, al controllo di congruenza delle specifiche tecnico funzionali ed alla verifica tecnica sulla matematica applicata dalle piattaforme.

Infine, sono stati previsti interventi evolutivi per la realizzazione di nuove funzionalità e di nuovi strumenti per la gestione dei dati relativi sia alle scommesse ippiche che sportive quali, ad esempio: la produzione software, realizzazione di nuove funzionalità e di nuovi strumenti per la gestione dei dati relativi sia alle scommesse ippiche che sportive, la realizzazione di funzionalità per la gestione delle scommesse a quota fissa, la realizzazione di funzionalità che consentono di rettificare i referti anche dopo la chiusura della contabilità per data competenza, l'adeguamento del sistema per l'introduzione dell'operatività H24; la gestione automatica dei Palinsesti ADM e Complementare, l'adeguamento del sistema Betting Exchange per l'introduzione del Cross Matching e la gestione della commissione per il circuito, la realizzazione di funzionalità che consentano la trasmissione, e la successiva gestione, delle giocate effettuate dai CTD (Centri trasmissione dati) nel periodo tra la domanda di regolarizzazione e il collegamento al totalizzatore nazionale.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.218.000	€ 1.524.000	€ 1.524.000

Progetto 14: Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi

Descrizione

L'obiettivo del progetto è fornire gli strumenti informatici per il supporto ai processi amministrativi dell'Area Monopoli finalizzati alla gestione delle concessioni per i giochi, a partire dalle attività svolte per l'espletamento delle gare pubbliche per l'assegnazione delle concessioni, fino alle attività di gestione e controllo degli adempimenti a carico dei concessionari, previsti dagli schemi di convenzione, nonché da normative accessorie. Sono forniti, inoltre, strumenti di supporto decisionale tramite il monitoraggio dell'andamento della raccolta, informazioni di tipo statistico, dettagliate fino ai dati del singolo biglietto giocato interrogato, e l'indicazione di potenziali anomalie.

Inoltre, ha lo scopo di comunicare al cittadino tutte le informazioni finalizzate alla tutela dei giocatori ed alla trasparenza del gioco.

Si tratta di applicazioni e servizi che consentono il colloquio telematico tra i concessionari e gli uffici dei Monopoli, al fine di ottimizzare e dematerializzare i processi amministrativi, nonché il controllo della raccolta e dei flussi finanziari generati dai giochi ippici, sportivi e scommesse su eventi virtuali, da parte degli uffici centrali e periferici dei Monopoli, degli enti interessati e degli organismi di controllo come le commissioni di vigilanza sulla regolarità del gioco. Inoltre, è garantita la corretta gestione dei versamenti effettuati dai concessionari sia tramite modello F24 che sul conto corrente intestato a Sogei, unitamente alla gestione delle compensazioni contabili e dei versamenti effettuati da Sogei all'ex-Assi a seguito dei versamenti ricevuti per suo conto dai concessionari.

Interventi previsti nell'anno 2015

I principali interventi che si prevedono di realizzare nel 2015 sono i seguenti:

- Adeguamento della intranet Giochi pubblici al nuovo assetto territoriale degli uffici dei monopoli. Ausilio agli uffici territoriali nella predisposizione dei controlli sul territorio, nella gestione della rete di vendita dei giochi e dei flussi finanziari. Supporto relativo al collegamento al Nuovo sistema documentale per la protocollazione e archiviazione dei documenti relativi ai processi amministrativi di trattazione delle istanze dei concessionari dei giochi pubblici.
- Attività di produzione software per la Intranet Giochi pubblici/Servizi telematici, per il completamento della banca dati dei Fornitori Servizi Connettività e per l'evoluzione del servizio telematico "Contatti e riferimenti", al fine di consentire agli FSC e ai Concessionari di trasmettere i propri referenti per ogni prodotto collaudato ed agli uffici di pubblicare in autonomia il canone e la garanzia. Per adeguare inoltre le funzionalità ai "Titolari di raccolta scommesse in rete fisica".
- Automazione dell'iter per attivare la raccolta attraverso il totalizzatore nazionale, dei soggetti che presentano la dichiarazione d'impegno alla regolarizzazione fiscale per emersione (Legge di stabilità 2015), attraverso l'implementazione della intranet giochi pubblici e del servizio telematico "Rete di vendita".
- Attività di produzione software per consentire di emettere gli ordini di pagamento, attualmente stampati su Sigma, dalla sezione Contabilità della intranet Giochi pubblici e per utilizzare il canale Dogane - Banca d'Italia per effettuare i pagamenti dai conti di contabilità speciale agli aventi diritto.

- Attività di produzione software per Web Scommesse con realizzazione di modifiche alle funzionalità del GASS (Gioco Anomalo Scommesse Sportive) e del gioco a distanza (conti dormienti, storni e rettifiche, controllo GASS sui contratti con frequenti abbinamenti in comune). Tale software è inoltre finalizzato alla visualizzazione dei dati riguardanti i titolari di raccolta, che aderiscono alla procedura di emersione prevista dalla legge di stabilità.
- Attività di adeguamento delle procedure dei versamenti per imposta, canone, penali, prescritti e conti dormienti in conseguenza dell'acquisizione delle informazioni dalla banca dati centralizzata degli F24.
- Attività di adeguamento delle funzionalità di divulgazione dati di gioco e contabili a seguito di modifiche normative e regolamentari (garanzia da adeguare, collegamento al nuovo sistema informatico di protocollazione per i documenti in entrata, pubblicazione sul sito ADM di quanto previsto dalla lettera b) del comma 644 dell'art 1 della legge di stabilità 2015).
- Attività di supporto per la gestione dei flussi finanziari generati dalle scommesse ippiche d'agenzia a garanzia del tempestivo aggiornamento delle posizioni contabili dei concessionari e dell'esecuzione delle compensazioni contabili.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.534.000	€ 1.920.000	€ 1.920.000

Progetto 15: Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura

Descrizione

L'obiettivo del progetto è fornire strumenti informatici per le attività relative alla gestione e all'evoluzione dell'infrastruttura dell'Area Monopoli, intesa in senso ampio. Le attività sono di carattere continuativo e trasversale, quali, ad esempio, l'evoluzione della rete, il potenziamento e la manutenzione hardware e software periferico, gli adempimenti istituzionali e di supporto al gioco, la sicurezza e la privacy.

Il progetto prevede lo svolgimento delle attività necessarie per l'evoluzione e la conduzione del sistema informativo della fiscalità per l'area Monopoli, da considerarsi in continuità rispetto al contratto prorogato.

In particolare le principali attività di carattere trasversale riguardano la pianificazione, monitoraggio e governo del Contratto esecutivo e la gestione acquisizione beni e servizi

E' inoltre previsto un sistema di servizi di comunicazione e gestione per i clienti attraverso differenti attività:

- Supporto reti locali, connettività uffici periferici, traffico di rete, router;
- centralizzazione dei servizi di rete, implementazione strumenti di monitoraggio e controllo della rete, implementazioni VoIP;
- sperimentazione funzionalità uffici periferici, sperimentazione servizi multimediali;
- gestione funzionalità aggiuntive rete e monitoraggio: attività di conduzione infrastruttura non incluse in esercizio rete quali VPN, VoIP, compressione e videoconferenza;
- produzione reportistica.

Si prevede inoltre il potenziamento hardware e assistenza tecnica on site, la predisposizione del Documento Programmatico sulla Sicurezza nonché l'aggiornamento software tecnologico e la manutenzione hardware.

Interventi previsti nell'anno 2015

Le attività di sviluppo riguardano i seguenti ambiti:

- evoluzione della rete (adeguamento reti locali e connettività per effetto della riorganizzazione delle sedi periferiche dogane/monopoli, attivazione nuovi router, VPN, sperimentazione/attivazione WI-FI, ecc.);
- implementazioni dei servizi di rete (attività di centralizzazione dei servizi di rete, implementazione strumenti di monitoraggio e controllo della rete, implementazione VOIP, videoconferenza, ecc.);
- sperimentazione dei servizi di rete (funzionalità uffici periferici, servizi multimediali, ecc.).
- efficientamento e potenziamento della rete e dell'hardware installato, al fine di garantire l'evoluzione e la conduzione del sistema informativo della fiscalità

Lo scopo è rendere efficiente e potenziare la rete e l'hardware installato, per garantire il sistema informativo della fiscalità e garantire la sicurezza e la privacy, con particolare attenzione all'ambito di riferimento.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 2.457.000	€ 2.456.000	€ 2.456.000

Progetto 16: Gestione progetti informatici

Descrizione

L'obiettivo primario del progetto è fornire strumenti per il coordinamento, la conduzione e il monitoraggio dei progetti informatici, con particolare riguardo alla definizione, al controllo e alla validazione di nuove soluzioni architettoniche e tecnologiche, alla loro omogeneità e integrazione nel sistema informativo dell'Area Monopoli, per garantirne l'evoluzione, l'economicità, l'efficienza e la riusabilità in contesti diversi, nel rispetto degli standard di sicurezza adottati.

In particolare, il progetto è articolato sulle seguenti tipologie di prodotto/servizio:

- l'erogazione di attività di supporto finalizzate alla gestione dei progetti informatici (coordinamento, conduzione e monitoraggio)
- la realizzazione/adequamento di applicazioni su dispositivo mobile (App, funzionalità operative, ecc..);
- il rifacimento dell'applicazione per la stampa dell'ordinativo di contabilità speciale;
- lo studio ed un'attività di prototipazione finalizzata all'introduzione del Single Sign On (SSO) per le applicazioni della rete intranet dei Monopoli
- l'erogazione di un servizio di Cloud Storage
- l'evoluzione ed il completamento dell'applicazione per la gestione delle commissioni
- gli interventi per la riorganizzazione territoriale

Interventi previsti nell'anno 2015

E' programmata la realizzazione di uno studio e di un prototipo per l'implementazione del Single Sign On per le applicazioni della intranet Monopoli. A seguire è prevista la consegna delle applicazioni concordate con il cliente, per l'interrogazione della banca dati per gli apparecchi da intrattenimento tramite web. Tale applicazione è fruibile tramite dispositivo mobile a supporto delle attività di verifica ispettiva sul territorio da parte di ADM. Le informazioni gestite riguardano l'esercizio presso il quale si sta conducendo un'ispezione ed il relativo esercente, gli apparecchi ubicati nell'esercizio e i relativi titoli autorizzatori, i dispositivi di securizzazione degli apparecchi (smart card o tag rfid). L'applicazione in questione sarà ottimizzata per poter essere utilizzata tramite smartphone. Le funzionalità previste nel prototipo iniziale dovranno essere ampliate coerentemente con le esigenze che saranno definite nel corso dell'anno.

Si prevedono, altresì, la consegna dell'applicazione per la stampa degli "Ordinativi di contabilità speciale" adeguata tecnologicamente, la consegna della procedura di gestione delle commissioni dei Monopoli e l'avvio del servizio di Cloud Storage.

La centralizzazione delle attività consente la razionalizzazione delle attività amministrative correlate ai progetti informatici e la gestione organica sia delle innovazioni che dell'esercizio delle applicazioni esistenti. L'introduzione del Cloud Storage e delle web application per il mondo mobile consentono una maggiore facilità di fruizione dei servizi in mobilità. L'implementazione del Single Sign On per le applicazioni della intranet Monopoli consente inoltre di semplificare il processo lavorativo con conseguente incremento dell'efficienza.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 855.000	€ 1.070.000	€ 1.070.000

Progetto 17: Gioco del lotto e lotterie

Descrizione

Il progetto ha come obiettivo generale la costituzione, all'interno del sistema informativo dell'Area Monopoli, del sistema di controllo del gioco del lotto e delle lotterie.

Il sistema consentirà all'Ufficio lotto e lotterie e agli Uffici dei monopoli di adempiere ai propri compiti istituzionali riguardo al controllo sul rispetto delle regole definite per i giochi in questione e di disporre di dati analitici costantemente aggiornati riguardanti la fruizione del gioco su tutto il territorio nazionale.

I dati che si renderanno disponibili attraverso il presente progetto consentiranno, inoltre, all'Ufficio lotto e lotterie di svolgere agevolmente anche le procedure amministrative inerenti alla gestione delle concessioni del lotto e delle lotterie.

Interventi previsti nell'anno 2015

Per quanto riguarda le concessioni di lotto e lotterie, sono previsti i seguenti interventi:

- migliorare la condivisione dell'anagrafica delle ricevitorie (concessionari del Lotto) con la Concessionaria del gioco a livello nazionale ai fini della univoca individuazione dei punti di vendita;
- conduzione, da parte degli uffici periferici dei Monopoli, delle fasi preliminari e di istruttoria per le assegnazioni di nuove ricevitorie sul territorio (in deroga alle graduatorie) con aggiornamento contestuale della banca dati della rete di vendita;
- svolgimento delle procedure di gestione delle ricevitorie con particolare riferimento ai procedimenti disciplinari a carico dei concessionari, che potranno essere condotti con l'ausilio di funzionalità a sistema che prevedano l'emissione automatica della modulistica e l'aggiornamento della banca dati centralizzata delle concessioni;
- interventi evolutivi per consentire la "rettifica" dei dati presenti nel sistema a specifici profili utenti preventivamente autorizzati, attraverso l'applicativo ADA (Aggiornamento Dati Acquisiti);
- modificare le funzionalità dei procedimenti amministrativi al fine di recepire nuove disposizioni normative e modifiche delle attuali, anche con riferimento ad azioni di semplificazione amministrativa;
- gestire i versamenti dei ricevitori che riguardino l'adozione di nuovi ed appositi codici tributo; predisporre report e prospetti riepilogativi della rete con riferimento a specifiche esigenze dell'ufficio lotto e lotterie;
- effettuare interventi formativi/informativi rivolti al personale dell'amministrazione; ottimizzare gli strumenti adottati per la georeferenziazione dei punti vendita.

Per quanto riguarda la gestione del gioco del lotto e delle lotterie sono previsti interventi per potenziare i seguenti ambiti:

- controllo e acquisizione dei dati di gioco trasmessi ai Monopoli dalla concessionaria e riguardanti le giocate ed i riepiloghi contabili;
- costituzione di una specifica banca dati del gioco (lotterie) con informazioni anagrafiche relative ai punti vendita ed ai titolari degli stessi (codici fiscali), contenente le movimentazioni di gioco e le contabilità dei singoli concessionari e della concessionaria nazionale secondo schemi che si

riferiscono direttamente alle necessità operative dell'Ufficio lotto e lotterie e alle tipologie di forniture previste;

- funzionalità di interrogazione della banca dati del gioco del lotto secondo schemi e con contenuto informativo utile all'ufficio per lo svolgimento dei propri compiti;
- contabilizzazione, secondo i criteri definiti, del gioco del lotto ai fini della verifica costante delle contabilità dei concessionari e dei versamenti conseguentemente eseguiti; ciò consentirà l'integrazione con le funzionalità relative alla gestione delle concessioni del lotto (ad esempio per i redditi utilizzati per la concessione di nuove ricevitorie);
- fornitura dei dati ai sistemi di datawarehouse per la costituzione dei data mart tematici di interesse.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 487.000	€ 609.000	€ 609.000

Progetto 18: Sistema dei controlli

Descrizione

Il progetto, iniziato nel corso del 2014, ha lo scopo di supportare gli uffici centrali e territoriali dell'Area Monopoli nello svolgimento delle attività di controllo attraverso la realizzazione di nuove funzionalità, la costituzione/integrazione di banche dati di ausilio e l'attuazione di interventi sulle applicazioni già esistenti al fine di armonizzarle all'interno di un unico sistema integrato.

Nel corso del 2014, a seguito di una fase preventiva di studio/analisi per la definizione dello scenario generale del sistema, sono state realizzate funzionalità di costituzione, aggiornamento e consultazione di una "Anagrafe Unica" della filiera dei giochi e dei tabacchi che consente di disporre di una banca dati centralizzata e logicamente unica della rete di vendita e di tutti i soggetti collegati; sono stati, inoltre, fissati criteri uniformi di inserimento e controllo delle anagrafiche che garantiscono:

- la correttezza e l'univocità delle informazioni gestite (con particolare riferimento al codice fiscale dei soggetti ed alle ubicazioni dei punti vendita);
- l'adozione di flussi di aggiornamento consistenti e certi dal punto di vista delle azioni sulle anagrafiche; una visione integrata per soggetto delle informazioni sulla filiera giochi/tabacchi nell'ambito del sistema informativo dei controlli dei Monopoli e dell'esito degli eventuali controlli automatizzati subiti.

A proseguimento di quanto realizzato, nel corso del 2015 le aree di intervento di riferimento per l'automazione riguardano:

- la definizione di nuovi modelli di alimentazione dell'anagrafe unica della filiera, che incidano direttamente su di essa, eliminando, ove possibile, la presenza di anagrafi di settore (giochi/tabacchi) e la realizzazione, sulla base dei modelli definiti, di servizi che consentano sia la movimentazione (aggiornamento) "in tempo reale" dei soggetti della filiera e della rete di vendita che la disponibilità delle informazioni dall'anagrafe unica per i processi presenti nei diversi ambiti;
- la definizione ed automazione di un flusso procedurale standard per la gestione delle verifiche effettuate dagli uffici periferici, a partire dalla fase di innesco fino alla rilevazione dell'esito finale;
- la gestione del "tutoraggio" dei concessionari di maggiori dimensioni attraverso la rilevazione di tutte le informazioni inerenti gli adempimenti concessori previsti nei diversi ambiti di attività e la loro memorizzazione nella banca dati contabile dei controlli;
- il contrasto alla illegalità mediante la ricerca e la segnalazione agli uffici competenti dei Monopoli dei siti di gioco che operano senza le necessarie autorizzazioni, la sperimentazione per l'uso della piattaforma Cogito in relazione alle scommesse e le integrazioni con il sistema europeo per la lotta al contrabbando.

Interventi previsti nell'anno 2015

Gli interventi previsti nell'anno 2015 riguardano:

- L'unificazione processo di alimentazione dell'anagrafe unica della filiera dei giochi e dei tabacchi attraverso la realizzazione di servizi applicativi, da rendere disponibili ai diversi sistemi dei giochi/tabacchi, per la movimentazione "in tempo reale" dei soggetti della filiera e della rete di vendita nonché per il reperimento delle informazioni dall'Anagrafe Unica che risultino di interesse/necessità per i procedimenti di competenza di ciascun ambito.

- La definizione e automazione di un flusso procedurale standard per la gestione delle verifiche e la rilevazione degli esiti dei controlli attraverso la gestione centralizzata e trasversale di ciascun flusso procedurale, a partire dalla fase di innesco fino alla rilevazione dell'esito finale, soprattutto in quei contesti che ancora prevedono processi di gestione completamente manuali. Lo scopo è di indirizzare le verifiche verso gli ambiti di maggiore rilevanza, monitorare l'attività e l'efficienza degli uffici periferici nell'ambito delle attività di controllo, verificare puntualmente e sistematicamente l'efficacia dei controlli al fine di porre in essere eventuali azioni correttive (feedback) al piano annuale e identificare le fattispecie maggiormente "a rischio".
- Il contrasto all'illegalità attraverso la configurazione specifica della piattaforma Cogito, l'introduzione di un sistema di categorizzazione delle informazioni rilevate e la disponibilità di output intellegibili per le analisi ante e post eventi.

Spesa prevista

2015	2016	2017
1.019.000	1.275.000	1.275.000

Area

Messa in qualità dei laboratori chimici delle dogane

PROGETTO 01: EVOLUZIONE DEI LABORATORI CHIMICI

PROGETTO 02: POTENZIAMENTO DELLA DOTAZIONE STRUMENTALE DEI LABORATORI CHIMICI

Progetto 01: Evoluzione dei laboratori chimici

Descrizione

Sia a livello nazionale che internazionale, l'utenza richiede garanzie crescenti sulla qualità e sicurezza di beni e servizi acquistati; ne consegue che produttori e fornitori sono chiamati sempre più ad assicurare il rispetto dei requisiti scanditi dai dettati normativi, anche per affrontare la concorrenza in un mercato che si è andato via via globalizzando.

Solo i laboratori chimici accreditati sono in grado di fornire sul mercato, a beneficio di clienti istituzionali e privati, attestazioni di conformità affidabili e credibili, anche in ambito giudiziario.

L'accreditamento attesta il livello di qualità delle prestazioni di un laboratorio di prova, mediante verifica della conformità del suo Sistema di gestione e delle sue competenze alle norme tecniche internazionalmente riconosciute, nonché alle prescrizioni normative cogenti.

Tra gli strumenti a presidio della performance dei laboratori, sono ricomprese le prove valutative, o proficiency testing, che devono essere condotte da organismi operanti in conformità alla norma ISO/IEC 17043:2010.

La promozione di proficiency testing è strettamente connessa all'esigenza di assicurare che i risultati delle analisi chimiche – effettuate da più laboratori, nello stesso segmento temporale, su materiali di prova identici o comparabili – soddisfino criteri di attendibilità e di qualità, la cui verifica periodica è imprescindibile.

Per garantire le caratteristiche necessarie allo scopo, è essenziale disporre di una struttura di notevole competenza tecnica e funzionale, connotata da profili di alta professionalità nonché da requisiti di imparzialità e indipendenza in grado di curare la gestione dell'intera fase organizzativa di uno schema di proficiency testing, dal confezionamento di campioni omogenei al trattamento statistico dei risultati, fino all'emissione del report finale.

Il progetto mira al consolidamento del Sistema di gestione per la qualità dei laboratori chimici dell'Agenzia, attraverso l'organizzazione di schemi di proficiency testing in regime di accreditamento, al fine di offrire prestazioni tecniche altamente qualificate, sia in ambito istituzionale che sul mercato privato, nonché sicure, affidabili ed inattaccabili anche in ambito giudiziario.

- aggiornamento e potenziamento della dotazione delle strumentazioni di laboratorio necessarie per l'analisi nei settori merceologici di specializzazione delle Strutture chimiche dell'Agenzia.

Interventi previsti nell'anno 2015

Le attività programmate riguardano lo sviluppo degli schemi accreditati di proficiency testing al fine del miglioramento della qualità dei dati analitici con conseguente incremento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

E', inoltre, prevista l'acquisizione di strumentazioni per i laboratori chimici allo scopo di dare ulteriore efficacia ed efficienza alle attività di accertamento e di analisi mirate al contrasto delle frodi e della contraffazione, nonché alla sicurezza dei prodotti.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000

Progetto 02: Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori chimici

Per assicurare un efficace strumento di supporto alle attività di accertamento e di analisi mirate al contrasto delle frodi e della contraffazione nonché alla sicurezza dei prodotti s'impongono interventi per l'aggiornamento ed il potenziamento delle dotazioni strumentali delle Strutture chimiche centrali e territoriali dell'Agenzia.

Interventi previsti nell'anno 2015

E' prevista l'acquisizione di strumentazioni di ultima generazione per migliorare ed aumentare le potenzialità di indagine analitica dei laboratori nei diversi ambiti istituzionali di intervento.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 1.723.000	€ 1.300.000	€ 1.300.000

Area

Qualificazione del patrimonio

- **PROGETTO 01: POTENZIAMENTO LOGISTICO ED ADEGUAMENTO STRUTTURALE**
- **PROGETTO 02: POTENZIAMENTO LOGISTICO ED ADEGUAMENTO STRUTTURALE DEGLI UFFICI DEI MONOPOLI**

Progetto 01: Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale

Descrizione

L'Agenzia è presente sul territorio nazionale con un'organizzazione articolata su tre livelli di responsabilità (centrale, regionale e territoriale), dislocati in numerose sedi.

Per assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché per garantire la regolare operatività degli Uffici, l'Agenzia deve porre in essere tutti gli interventi e le acquisizioni di beni, servizi e strumentazioni necessari nell'ambito lavorativo.

Deve, inoltre, essere garantito l'innalzamento del livello complessivo di adeguatezza e funzionalità degli immobili in uso ed in particolare:

- il rispetto delle disposizioni e delle direttive interne in materia di gestione degli immobili;
- l'adeguamento funzionale degli immobili alle specifiche esigenze degli uffici;
- un'efficiente gestione delle spese per lavori di manutenzione.

Pertanto, nell'ambito del progetto in parola sono individuati gli obiettivi di intervento finalizzati al potenziamento logistico delle strutture, all'autoproduzione dell'energia elettrica, all'efficientamento energetico ed alla riduzione dell'impatto ambientale. In particolare, sulla base dei fabbisogni rilevati e tenuto conto delle risorse stimate disponibili, viene predisposto un Piano triennale degli interventi, aggiornato annualmente, in cui sono dettagliate le opere e gli acquisti da effettuare in ciascun anno e le relative priorità. Massima precedenza è data agli interventi a tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs. 81/2008

Gli interventi così pianificati, in coerenza con le disposizioni inerenti il contenimento delle spese di acquisto di arredi e lavori, sono ripartiti nelle seguenti categorie:

1. il rispetto delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
2. l'adeguamento logistico delle strutture;
3. l'adeguamento strutturale degli immobili in uso all' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Area Dogane nonché degli uffici centrali dell'Area Monopoli;
4. un'efficace gestione delle spese di approvvigionamento;
5. l'efficientamento energetico con graduale risparmio sui consumi.

Interventi previsti nell'anno 2015

Tra le attività pianificate per l'anno in corso, sono previsti interventi strutturali connessi al D.Lgs. 81/2008, sia a livello centrale (Area Dogane e Monopoli) che territoriale (Area Dogane).

In particolare, è previsto a livello territoriale il potenziamento e la messa a norma di impianti (elettrico, antincendio, condizionamento), la manutenzione ordinaria e straordinaria nonché la ristrutturazione dei locali delle sedi dislocate su tutto il territorio nazionale ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

Sono, inoltre, programmati:

- interventi finalizzati al rinnovamento e sostituzioni di finiture o parti strutturali degli edifici al di

fuori degli interventi manutentivi ai sensi del D.Lgs. 81/2008;

- realizzazione di opere finalizzate all'efficientamento energetico con contestuale riduzione dell'impatto ambientale nonché tutta l'attività amministrativa e tecnica e logistica a supporto della realizzazione dell'impianto fotovoltaico effettuato presso la sede centrale dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli da parte della proprietà dell'immobile.
- attuazione di altri interventi logistici, nonché acquisizione di beni e strumentazione non informatica.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 18.000.000	€ 15.000.000	€ 10.000.000

Progetto 02: Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale delle Direzioni territoriali dell'Area Monopoli

Descrizione

L'Agenzia, relativamente all'Area Monopoli, svolge la propria attività istituzionale su tutto il territorio nazionale, anche mediante articolazioni periferiche presso le quali sono ospitate circa 1.900 unità di personale.

Per assicurare il rispetto delle normative vigenti in materia di salute e di sicurezza sui luoghi di lavoro e per garantire la regolare operatività degli uffici, l'Agenzia deve porre in essere tutti gli interventi nonché le acquisizioni di beni e servizi necessari.

Deve, inoltre, garantire l'innalzamento del livello complessivo di adeguatezza e funzionalità degli immobili in uso, compatibilmente con le risorse economiche stimate disponibili, ed in particolare:

- il rispetto delle disposizioni e delle direttive interne in materia di gestione degli immobili;
- l'adeguamento funzionale degli immobili alle specifiche esigenze degli uffici;
- l'efficiente gestione delle spese per i lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Pertanto, nell'ambito del progetto in parola, sono individuati gli obiettivi di intervento finalizzati al potenziamento logistico delle strutture, alla razionalizzazione degli spazi destinati alle attività lavorative, all'efficientamento energetico con conseguente riduzione dell'impatto ambientale e contenimento dei consumi energetici.

In particolare, sulla base dei fabbisogni rilevati a livello territoriale e tenuto conto delle risorse economiche disponibili, viene predisposto un Piano triennale degli interventi, aggiornato annualmente, in cui sono indicati le opere e gli acquisti da effettuare in ciascun anno secondo le relative priorità. Massima precedenza è data agli interventi a tutela della fruibilità, della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli interventi così pianificati, in coerenza con le disposizioni inerenti il contenimento delle spese di acquisto di arredi ed esecuzione di lavori, sono ripartiti nelle seguenti categorie:

- interventi connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori, di cui al d.lgs. n. 81/2008;
- interventi connessi all'adeguamento degli immobili a normative diverse da quelle contenute nel citato d.lgs. (quali, ad esempio, il D.P.R. n. 380/2001 sulle barriere architettoniche);
- interventi connessi al recupero funzionale, restauro conservativo e ristrutturazione degli immobili in uso;
- realizzazione di opere volte all'efficientamento energetico;
- acquisizione di beni e attrezzature (di natura non informatica) necessari a supportare le attività di servizio.

Interventi previsti nell'anno 2015

Tra le attività pianificate per l'anno in corso, sono previsti interventi in adempimento a quanto disposto dal d.lgs. n. 81/2008 e dalle altre norme sopracitate. In particolare, sono programmati:

- il potenziamento e la messa a norma di impianti elettrici, antincendio, di sollevamento, di climatizzazione, di antintrusione;
- interventi di rinnovamento e sostituzione di finiture o parti strutturali degli edifici, ai fini del recupero funzionale e della razionalizzazione degli spazi;
- l'esecuzione di opere di efficientamento energetico con conseguente riduzione dell'impatto ambientale;
- l'acquisizione di beni e la sostituzione degli arredi obsoleti non più rispondenti alle caratteristiche ergonomiche previste dal già citato d.lgs. n. 81/2008.

Spesa prevista

2015	2016	2017
€ 796.756	€ 800.000	€ 800.000