

Progetto *Office Automation*

Il progetto è nel tempo evoluto nella realizzazione di Servizi WEB-based

"Internet"

Alla fine del 2001 risultavano attivati 867 accessi al servizio Internet esterno da postazioni dell'Istituto. Oltre alla manutenzione e all'aggiornamento dei contenuti sul sito www.inpdap.it, sono state pubblicate nell'anno due nuove sezioni :

- Servizi Informativi: (Applicativo Pensioni per Enti, Nuova Modulistica Inpdap, EURO INPDAP - al servizio del pensionato, ecc.)
- Sistemi Interattivi: (mutui concessi e/o rinegoziati entro il 1999, Mutui concessi e/o rinegoziati dal 1999 in poi).

"Intranet"

Tra le attività del 2001 più rilevanti si evidenzia la pubblicazione di "OGGI INPDAP" che contiene tutte le prestazioni dell'Istituto, delle graduatorie per il conferimento di borse di studio a favore di orfani e figli di iscritti INPDAP anno scolastico 99/00, l'aggiornamento della Normativa, della Rassegna stampa e della modulistica, il supporto tecnico alla gestione dei Master universitari, il supporto tecnico alla gestione del Censimento Amministrazioni Statali, ecc.

"Posta elettronica"

Il servizio di posta elettronica è attualmente operativo su tutto il territorio nazionale, conformemente alle direttive AIPA per la rete unitaria per la P.A. Alla fine di dicembre 2001 risultano attivate 3271 tra caselle funzionali e caselle personali. Il servizio è stato esteso, previa comunicazione, a tutti i dipendenti e le richieste per accedere al servizio sono aumentate notevolmente.

"Sportello Web"

È possibile fornire tramite Internet delle connessioni in modalità sicura alle procedure informatiche dell'Inpdap, aumentando così le

possibilità di migliorare i servizi all'utenza dell'Istituto sia in termini di qualità che di efficienza.

Punti informativi

Lo scopo è quello di istituire dei centri di informazione in Comuni ove non esistano strutture INPDAP, e che pur avendo un ampio bacino d'utenza sono distanti dal capoluogo di provincia. Tale iniziativa, regolata da apposita convenzione con i Comuni prescelti, è tesa a garantire un sensibile miglioramento del servizio reso all'utenza, ed un contestuale calo dell'afflusso di pubblico presso la sede provinciale.

Il progetto fornisce un accesso sicuro alle procedure informatiche dell'Istituto attraverso Internet.

È stato inoltre attivato un punto informativo presso la Camera dei Deputati. L'indirizzo internet del servizio è: <http://sportelloweb.inpdap.it>

Amministrazioni Statali (circolare 39)

È stato effettuato il popolamento della BDU con i dati contributivi provenienti da varie amministrazioni. A tal fine è stata realizzata una procedura via Internet che consente alle stesse amministrazioni di visualizzare, modificare e validare i dati di loro pertinenza. La procedura è stata attivata a dicembre 2001 per circa 200 utenti.

Progetto *Qualità e monitoraggio*

Nel corso del 2001 è proseguita l'attività di Monitoraggio del progetto concernente il Nuovo Sistema Informativo.

Per quanto riguarda la Qualità si registra un rallentamento dovuto all'impegno profuso nella messa in esercizio del Nuovo Sistema Informativo. Tale attività verrà comunque ripresa nel 2002 in concomitanza con l'attuazione del nuovo assetto della DCSIT a seguito dell'attuazione del Nuovo Ordine di Servizio e alla conseguente creazione dell'Ufficio sistema qualità e sicurezza informatica.

Progetto *Sistema di protocollazione e gestione dei documenti*

L'Istituto partecipa alla formazione organizzata dall'AIPA relativamente alla predisposizione del piano di formazione per i responsabili e gli addetti al protocollo informatico in ottemperanza del DPR N. 428/98.

Progetto *Trasparenza verso l'utenza*

Il progetto nel tempo è evoluto nel progetto sportello al cittadino ("Totem").

Il progetto costituisce un punto di accesso alle informazioni ed ai servizi concernenti le attività del: Ministero delle Finanze, Ministero del Tesoro, INPS, INAIL e INPDAP.

I destinatari dei servizi e delle informazioni sono: i cittadini, i patronati, le aziende, i consulenti del lavoro e le associazioni di categoria.

I Punti di accesso ("Totem") sono dislocati in luoghi aperti al pubblico, ad esempio:

- Sedi dei Ministeri e degli Istituti interessati,
- Centri Commerciali,
- Enti Locali (in attuazione)

In caso di richiesta di dati "personali", compresi quelli "sensibili", il Sistema si accerta dell'identità del richiedente tramite la lettura della banda magnetica del Codice Fiscale. I sistemi sono anche in grado di effettuare la lettura di smart card, tipo la nuova "carta d'identità elettronica".

I servizi che l'Istituto fornisce attualmente sono:

- Senza autenticazione (Informazioni generali, modulistica)
- Con autenticazione (certificato CUD per il pensionato, rateo pagamento pensione)

Video Conferenza per sedi sperimentali e Compartimenti

In previsione dell'avvio del NSI (Nuovo Sistema Informativo) nel gennaio 2002 è stata effettuata una fase di sperimentazione in 4 sedi territoriali monitorate direttamente dal gruppo di lavoro operante presso

la sala 25 della sede di via Quintavalle. Per la fase di sperimentazione del NSI le sedi sperimentali di Ancona, Catania, Pordenone, Brescia e la sala riunioni 25 di via Quintavalle sono state equipaggiate con un sistema di videoconferenza (384k su rete ISDN) per la gestione delle frequenti riunioni di aggiornamento. La rete di collegamento delle sedi sperimentali è stata oggetto di raddoppio della velocità per far fronte al previsto incremento di traffico introdotto dal NSI. E' in fase di realizzazione l'installazione di apparati di videoconferenza presso le Direzioni Compartimentali. Per ogni sede saranno installate anche tre linee ISDN che consentono, per collegamenti punto-punto in videoconferenza, di disporre di una velocità di 384 kbps con la garanzia di una buona qualità della sessione di videoconferenza.

Sistemi di telecomunicazioni per la Sala Consiglio della sede di via S.Croce in Gerusalemme

Sono stati acquisiti e installati i sistemi di telecomunicazioni per la Sala Consiglio: sistemi di videoconferenza con gruppo di telecamere, sistema di proiezione con maxi-schermo, pannello di controllo remoto per controllo semplificato dei sistemi, integrazione con i sistemi audio, 6 linee ISDN per realizzazione di collegamenti multi-videoconferenza con le altre sedi.

Ambiente di Test e monitoring della rete

È stato acquisito il software in grado di fornire informazioni dettagliate sul traffico di rete e sulle eventuali criticità riscontrate. Tale software è già stato utilizzato per effettuare prove sul volume di traffico generato dalle procedure del Nuovo Sistema Informativo.

Ampliamento rete INPDAP

E' stata completata la sperimentazione della configurazione di IP secondario su alcune sedi (Milano, Siena, Modena, Taranto). Si è quindi conclusa l'analisi progettuale per l'ampliamento della rete dati RUPA dell'Inpdap.

Progetto Internet

È stata avviata la realizzazione del progetto per incrementare l'affidabilità del collegamento ad internet mediante la realizzazione di un doppio instradamento che garantisca la continuità di Servizio in caso di indisponibilità di uno dei collegamenti. Analogamente sarà ottimizzato il sistema di autorizzazione degli accessi alla rete. Inoltre in considerazione del previsto incremento dell'utilizzo della rete saranno potenziate le attuali velocità dei collegamenti ad Internet.

Cablaggi

Per consentire l'attivazione di nuovi servizi si è provveduto, con l'utilizzo di risorse interne, alla realizzazione di punti LAN sia all'interno della DCSIT, sia nelle sedi territoriali.

Corsi di formazione presso società di formazione esterne

Nel corso del 2001 sono stati effettuati corsi di formazione sul Nuovo Sistema Informativo con esercitazioni su personal computer. Per l'alto numero di partecipanti sono stati organizzati corsi anche presso aule di Società di Formazione Esterne, sia nell'area di Roma (zona EUR e Pomezia), sia sul territorio nazionale (Napoli, Milano, Venezia, Bologna, Bari, Genova, Palermo, Torino, Campobasso, Rovigo, Padova, Cagliari, Avellino). Sono state pertanto predisposte le infrastrutture di telecomunicazioni necessarie a collegare le aule presso le società di Formazione con la rete Intranet aziendale.

Sistemi di telecomunicazioni per la nuova sede di rappresentanza di Bruxelles

In previsione dell'apertura della sede di rappresentanza dell'Inpdap sono stati acquisiti tutti i sistemi di telecomunicazioni per la sede di Bruxelles: centrale telefonica, sistemi di videoconferenza, sistemi audio-video (proiettore di sala, microfoni, sala regia, sistema traduzione simultanea) per la sala riunioni principale e il cablaggio interno con collegamento dati verso la rete.

Perfezionamento della rete di fonia romana dell'INPDAP

E' iniziata la progettazione della nuova rete di fonia per l'area romana che prevede la sostituzione di parte delle attuali centrali telefoniche (sede di via S.Croce in Gerusalemme e via Beccaria), l'inserimento in rete di nuove sedi (via Farnia e via Spegazzini) e la predisposizione di soluzioni personalizzate per aumentare l'affidabilità delle linee telefoniche romane dell'Istituto mediante opportuna predisposizione delle centrali pubbliche con la possibilità di abilitare una numerazione unica per tutta l'area romana.

Call Center

In ordine a tale servizio informatico appare utile ripercorrere le vicende di natura amministrativa che hanno contraddistinto fin qui il suo evolversi, prima di descriverne gli aspetti tecnici ed i risultati ottenuti.

Con Delibera n.1352 del 20 dicembre 2000 il Consiglio di Amministrazione autorizzava l'avvio di un nuovo servizio agli iscritti INPDAP, servizio a carattere prevalentemente informativo e di assistenza operativa, erogato attraverso una infrastruttura (organizzativa e tecnologica) telematica denominata Call Center.

Il progetto esecutivo faceva seguito a quanto già descritto nell'ambito del documento programmatico "Information & Communication Technology INPDAP - Linee progettuali", approvato dal CDA nella seduta del 29 novembre 2000 e ne rappresentava pertanto la naturale conseguenza operativa.

Anche il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Istituto aveva indicato la via del Call Center quale innovativa forma di contatto con gli iscritti, sia auspicandone l'impianto esplicitamente nella delibera n.109 del 20 giugno 2000, sia sostanzialmente condividendo, con delibera n.124 del 21 novembre 2000, le linee progettuali proposte dall'Istituto.

Il Contratto di servizio con la società Telecom Italia Spa, con la quale era già in corso il servizio Pluritel, veniva sottoscritto nel Giugno 2001, avendo comunque già precedentemente completato tutte le attività

progettuali ed avviato quelle operative di predisposizione dell'infrastruttura telefonica e di supporto sia al front office che al back office.

Il collaudo del servizio avveniva nel mese di agosto 2001, mentre nel mese di luglio si erano già tenuti i corsi formativi agli operatori esterni di front-office, corsi nei quali erano stati interessati circa 60 operatori, con formazione specifica sulle varie materie istituzionali tenuti da parte di personale amministrativo specialistico INPDAP.

Il servizio di fatto diveniva operativo nel mese di settembre 2001.

A seguito di un reclamo presentato alla Comunità Europea circa la legittimità degli affidamenti effettuati dai tre enti previdenziali (INPS. INAIL INPDAP) nelle modalità di acquisizione dei servizi di Call Center, sulle quali anche questa Corte dei conti aveva espresso nelle precedenti relazioni forti riserve, la stessa Comunità apriva una procedura di infrazione, invitando i tre Enti, per il tramite del Governo Italiano, alla sollecita indizione di una gara comunitaria per l'affidamento definitivo del servizio.

L'indizione di una gara europea per l'affidamento definitivo del servizio di "call center" per l'INPDAP costituiva, comunque, obiettivo di riferimento dell'Istituto, al termine di un percorso di avvicinamento iniziale già programmato e definito anche nella durata massima, a carattere sperimentale, che avrebbe consentito alle strutture operative dell'Ente di valutare con attenzione costi e benefici di un simile servizio rivolto alla propria utenza.

Ed in effetti è sul carattere sperimentale del servizio, sull'esigenza di avviare il nuovo servizio in tempi rapidi non compatibili con l'esperimento di una procedura di gara, e sulla base di valutazioni economiche che consentivano all'Ente il recupero di costi già sostenuti, che l'Istituto ha motivato la definizione di un rapporto contrattuale diretto con la società Telecom Italia SpA, quale prosecuzione di un precedente rapporto (pluritel).

Le motivazioni del Consiglio di amministrazione, esternate sia negli atti consiliari in materia che in tutta la corrispondenza intrattenuta con la Commissione Europea, sono state inoltre oggetto di illustrazione specifica ai servizi della Commissione comunitaria nella riunione tenutasi a Roma il 17 e 18 dicembre 2001 presso il Dipartimento di Coordinamento delle Politiche Comunitarie; gli stessi servizi della Commissione hanno preso atto di tale posizione dell'Ente, raccomandando in ogni caso la contrazione dei tempi a quelli strettamente necessari per la predisposizione degli atti di gara.

E infatti l'Istituto sarebbe stato pronto a bandire la gara europea entro il mese di aprile 2002 se non fosse intervenuta nel frattempo la necessaria valutazione della ipotesi di lavoro proposta da INAIL e INPS circa l'opportunità di costituire un "call center unico previdenziale" per i tre maggiori Enti nazionali.

L'ipotesi di lavoro appariva interessante e meritevole dei necessari approfondimenti, benché l'Ente avesse da subito evidenziato la necessità di chiarire con esattezza gli aspetti giuridici, normativi e tecnici per la gestione del servizio.

La proposta ricevuta alla fine del mese di giugno 2002 dagli altri Enti previdenziali è stata giudicata non ancora matura, motivo per il quale il Consiglio di amministrazione ha deciso di accelerare le proprie decisioni verso l'indizione di una gara europea per il proprio Call Center.

Delle decisioni del Consiglio di amministrazione e dello stato di avanzamento della procedura di gara è stata informata la Commissione Europea, e la stessa procedura concorsuale, tutt'ora in corso, è stata immediatamente avviata dopo la ricezione, con lettera del 14 gennaio 2003, del parere favorevole da parte dell'AIPA.

Esaurita tale premessa, appare utile fornire le necessarie informazioni sul servizio stesso e sui risultati fin qui conseguiti nel contatto con l'utenza.

Il Call Center è costituito da un servizio "unificato" a livello nazionale che, operando da un qualunque sito, può rispondere alle

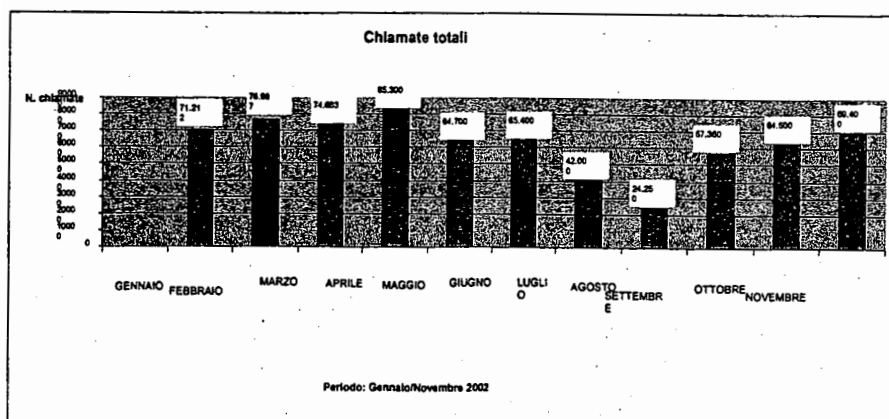
diverse esigenze dei propri utenti. Il servizio si basa su un numero verde che è stato inserito sul sito istituzionale. Sono state inoltre inviate le comunicazioni SONAR ai dipendenti Enti Locali, le stesse vengono validate tramite l'utilizzo del servizio. In occasione dell'introduzione dell'Euro, sono stati attivati diversi servizi per i pensionati, inviando ad essi una comunicazione per fornire indicazioni sul nuovo cedolino in Euro, e per invitarli a contattare il numero verde attraverso un canale del risponditore automatico. Per supportare questo servizio sono state interessate anche le sedi metropolitane di Roma che hanno fornito personale specializzato degli uffici URP che, per alcuni giorni della settimana, svolge attività lavorativa presso il Call Center.

Il grafico sottostante riporta il numero totale di chiamate telefoniche mensili registrate nei mesi da gennaio 2002 a novembre 2002; dopo i primi mesi di operatività del 2001 con traffico abbastanza limitato, il trend è decisamente crescente e si attesta a circa 60.000-70.000 chiamate mensili, pari a oltre 3.000 chiamate giornaliere.

Ricordando che il target contrattuale prevede 2.000 chiamate inbound al giorno, il servizio è oggi a oltre il 150% dell'obiettivo.

Dal mese di gennaio 2002, le chiamate verso il Call Center sono aumentate notevolmente superando tutte le previsioni del servizio espresse anche contrattualmente; ciò è dovuto essenzialmente, oltre all'invio degli estratti contributivi SONAR, alla campagna effettuata con i pensionati per il nuovo cedolino in Euro e per il supporto in generale delle problematiche pensionistiche.

Pronto INPD@P - andamento delle chiamate



<i>Tipo di prestazione</i>	<i>% chiamate</i>
Previdenza	78%
Entrate	2%
Credito	11%
Attività Sociali	6%
Patrimonio	3%

percentuale chiamate passate al back-office: 8%

Progetto **Modello 770/2001 Contabilità**

Nel 2001 è stata attuata la trasmissione al Ministero delle Finanze del modello 770, in modalità telematica.

Ciò ha comportato una preventiva validazione della correttezza dei dati tramite un applicativo software del Ministero delle Finanze. Inoltre è stato predisposto l'ambiente per il nuovo modello 770/2001. Ed è stata sviluppata una nuova procedura software che riprende la struttura della precedente applicazione adattandola alle esigenze del nuovo modello 770.

b) Gestione del S.I.

In questo capitolo si descrive l'insieme delle attività necessarie alla gestione, alla manutenzione e alla conduzione operativa dell'attuale Sistema Informativo con la definizione dei costi di gestione e dell'impegno di risorse interne ed esterne.

Nel corso del 2001, oltre alle normali attività di gestione e di manutenzione evolutiva e correttiva del patrimonio informatico, sono state svolte anche le seguenti attività:

- attività sistemistiche legate all'avvio del Nuovo Sistema Informativo;
- interventi legati alla evoluzione di procedure;
- supporto sistemistico all'utenza dell'area applicativa e gestionale;
- gestione delle procedure di monitoraggio delle risorse dei sistemi.

Per quanto attiene le norme operative e comportamentali della DCSIT è ormai prassi che il CED, rappresentando un servizio per l'Istituto, operi con orari di servizio e con modalità operative in sintonia con le esigenze degli uffici.

Le sospensioni del servizio dovute a interventi sistemistici sono quasi nulle, in quanto gli interventi sono pianificati nei giorni o negli orari nei quali le sedi non sono operative.

La normale attività di monitoraggio e tuning delle prestazioni dei sistemi è stata incrementata con l'avviamento delle nuove procedure informatizzate; pertanto, se i livelli di servizio subiscono un decremento prestazionale, si attuano i provvedimenti necessari di ottimizzazione per il ripristino dei normali livelli di efficienza.

Attualmente è in fase di realizzazione un piano di disaster recovery, che comunque è stato già definito nelle sue linee generali nel piano della sicurezza.

I problemi relativi alla protezione dei dati e della sicurezza informatica sono attualmente di competenza del gruppo dei sistemisti. Poiché dette problematiche hanno comunque risvolti anche nel campo degli applicativi, i problemi che scaturiscono sono affrontati generalmente con interventi comuni.

Le problematiche di maggior peso che sono state evidenziate nel 2001 hanno riguardato:

- la messa in esercizio del Nuovo Sistema Informativa su architettura Unix - Solaris e RDBMS Oracle;
- la gestione di CED ubicati in città diverse (Roma e Latina)
- la gestione di vecchie architetture proprietarie eterogenee (mainframe Unisys e Bull);
- la gestione di nuove apparecchiature con S.O. Unix e Windows NT;
- la coesistenza di molteplici data base, di diversa tipologia e tecnologia;
- la presenza di applicativi prodotti da società esterne o da personale interno con strumenti eterogenei.

Grado di affidabilità dei sistemi

Il grado di affidabilità attuale dei sistemi informativi INPDAP può essere ritenuto generalmente più che soddisfacente e questo è

testimoniato dai risultati generali di produzione dell'Ente; al di là infatti dei fenomeni riguardanti l'arretrato, l'operatività generale dei sistemi è tale da supportare una capacità produttiva anche superiore ai volumi attuali.

L'evento di cambiamento principale dell'ultimo periodo è stato certamente l'avvio del nuovo Sistema Informativo dell'Ente.

L'avvio del nuovo sistema ha inizialmente provocato un inevitabile rallentamento nei volumi prodotti nei primi mesi dell'anno dovuto anche al parallelo processo di formazione del personale; l'operatività raggiunta alla data attuale equivale sostanzialmente a quella ottenuta nel corso dell'anno 2001, fenomeno confermato anche dall'ultima relazione trimestrale sulle attività produttive.

Si riportano alcuni dati riguardanti le prestazioni di credito e buonuscita che avevano inizialmente destato alcune preoccupazioni:

- Credito 8.500 prestazioni complessive al 1° bimestre - 144.000 al 3° trimestre
- TFS 2.500 prestazioni al 1° bimestre - 89.500 al 3° trimestre

Per una più compiuta valutazione dei dati riportati, questi devono essere anche rapportati al personale addetto alle singole linee produttive, personale che, in alcuni casi, è risultato inferiore a quello dedicato nel corrispondente periodo 2001.

Le motivazioni delle difficoltà iniziali sono più d'una:

- una iniziale sottovalutazione delle giacenze di fine anno
- un iniziale limitato numero di operatori formati sulle diverse linee produttive, operatori che hanno scontato sia l'apprendimento dei nuovi applicativi che una difficoltà di adattamento dei nuovi flussi organizzativi
- notevoli incongruenze nei dati provenienti dai precedenti sistemi e spesso non coerenti tra le diverse prestazioni
- alcuni errori iniziali delle nuove procedure applicative

- una scarsa localizzazione, nell'ambito del primo processo formativo, ai nuovi aspetti organizzativi e normativi; maggiore attenzione posta nei successivi moduli formativi
- una iniziale sofferenza per quanto riguarda la capacità della rete trasmissione dati e la dotazione della strumentazione informatica installata presso le sedi periferiche dell'Istituto

Alla data attuale le principali cause tecnologiche sono state rimosse (potenziamento della struttura di telecomunicazioni, aumento della dotazione strumentale, correzione degli inevitabili errori iniziali sulle procedure, etc.) e si può pertanto affermare che si è raggiunta una buona stabilità sia dal punto di vista funzionale che di continuità di servizio.

Sicurezza del sistema

Sul fronte della sicurezza generale dei sistemi elaborativi, fermo restando che una buona politica di sicurezza impone un monitoraggio ed interventi continui, sono stati eseguiti numerosi studi e intrapresa tutta una serie di iniziative a supporto.

Si ricordano i principali temi affrontati:

- *norme organizzative per il rispetto della L.675*
- *olicies di sicurezza logica per il personale operativo*
- *proposte di Sicurezza organizzativa*
- *linee guida per la sicurezza fisica (informatica) nelle sedi periferiche*
- *analisi dei sistemi di Smart card e di crittografia*
- *studi sull'utilizzo della firma digitale*
- *analisi dei requisiti e avvio di iniziative per la gestione del Disaster Recovery e della Business Continuity dei sistemi elaborativi*
- *programmi di monitoraggio e intervento rispetto a potenziali intrusioni sulla rete*

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

Si segnalano in particolare:

- a) le esperienze effettuate in tema di "firma digitale" che ha già permesso lo scambio telematico "sicuro" tra l'Ente ed alcune Amministrazioni e Organizzazioni di categoria di documenti elettronici (un esempio per tutti è stato l'invio telematico "criptato" e "firmato" con i CAAF per i mod. 730)
- b) l'estensione del concetto di firma digitale come strumento di riconoscimento "sicuro" per l'accesso ai sistemi informativi interni (prime esperienze con l'accesso ai sistemi informativi del personale)
- c) i piani progettuali per assicurare continuità di servizio ai Centri elaborativi sia di Roma che di Latina nell'ottica del Disaster/Recovery e della Business Continuità. Tali piani troveranno concretizzazione operativa nel corso del 2003 con l'avvio di un Centro di backup informatico per l'Istituto
- d) il continuo monitoraggio e gli interventi in materia di "anti-intrusione" e intercettazione dei "virus informatici" sulla rete. Questa attività ha garantito nel tempo la completa protezione da intrusioni non autorizzate e da eventuali danni ai sistemi in rete dell'Istituto

Struttura organizzativa

La D.C.S.I.T. è coordinata da un Dirigente Generale ed è composta da due aree: l'area sviluppo con 4 dirigenti e l'area gestione con 3 dirigenti. Attualmente la sua struttura è la seguente:

Area Sviluppo e Manutenzione delle Applicazioni	UFFICIO I	Funzioni Trasversali e di Controllo
	UFFICIO II	Pensioni
	UFFICIO III	Monitoraggio e Controllo Progetti
	UFFICIO IV	Gestione del Personale
	UFFICIO V	Trattamenti di Fine Servizio e Credito
	UFFICIO VI	Contributi, Riscatti e Ricongiunzioni
	UFFICIO VII	Patrimonio Immobiliare
	UFFICIO VIII	Attività Sociali
Area Gestione e Produzione	UFFICIO I	Pianificazione e Controllo
	UFFICIO II	Gestione Sistemi
	UFFICIO III	Sistemi e Tecnologie
	UFFICIO IV	Ufficio Centro Calcolo Pensioni di Latina
Ufficio Gare e Contratti		
Ufficio Affari Generali		

Al 31 dicembre 2001 era in fase di attuazione il nuovo ordinamento dei servizi, approvato dal Consiglio di amministrazione con delibera n.1328 del 15 novembre 2000, che prevede la seguente organizzazione:

Segreteria del Dirigente Generale
Ufficio pianificazione
Ufficio sviluppo e manutenzione
Ufficio gestione e monitoraggio degli applicativi
Ufficio gestione operativa e controllo delle prestazioni
Ufficio telecomunicazioni
Ufficio sistema qualità e sicurezza informatica

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

Il personale in servizio presso la Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e Telecomunicazioni al 31 dicembre 2001 ammontava a **249** unità (compreso il Dirigente Generale):

	Profilo Dirigenziale	Profilo Amm.vo	Profilo Informatico	Totale
Dirigente Generale	1			1
Dirigenti	7			7
IX Q.F. (C4) e R.E.		8	19	27
VIII Q.F. (C3)		10	62	72
VII Q.F. (C1)		35	51	86
VI Q.F. (B2)		25	9	34
V Q.F. (B1)		17		17
IV Q.F. (A2)		5		5
III Q.F. (A1)				
Totale	8	100	141	249

Tale organico è, allo stato, nuovamente oggetto di rivalutazione per adeguarne la consistenza, anche alla luce della struttura del nuovo sistema informativo in corso di realizzazione che, da un lato richiede competenze tecniche al centro di maggior rilievo, e, dall'altro richiede di adeguare la dotazione di personale delle sedi periferiche.

Pertanto il fabbisogno previsto nel triennio 2002-2004 è rappresentato dalla seguente tabella.

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

Attualmente, per sopperire alla carenza di personale informatico, si sta facendo ricorso all'apporto di personale di società esterne nella realizzazione e nella gestione delle procedure informatizzate dell'Istituto. Sono state analizzate e valutate le capacità professionali del personale esistente per fornire la base per effettuare la pianificazione delle risorse professionali necessarie, allo scopo di fruire di un adeguato supporto informatico. Gli attuali profili e le capacità del personale saranno utilizzati per determinare le nuove esigenze di formazione. I piani di addestramento saranno quindi formulati in modo da formare il personale interno, nel contesto dello scenario del nuovo Sistema Informativo, per il raggiungimento degli obiettivi che l'Istituto si è assegnato. Poiché è stato definitivamente scelto l'ambiente di sviluppo del Nuovo Sistema Informativo, sono stati effettuati parte dei relativi corsi di formazione del personale. Il personale informatico dell'INPDAP, è naturalmente condotto a dare supporto alle reali esigenze informatiche dell'Istituto stesso, e rappresenta un costo medio, relativamente alla voce stipendio ed oneri sociali, inferiore a quella del personale esterno.

Le problematiche che stanno per essere affrontate sono quindi rappresentate:

- dall'addestramento del personale informatico sulle nuove tecnologie informatiche scelte,
- dall'adeguamento delle risorse umane necessarie per numero e competenza.

In particolare, per quanto riguarda il personale informatico, si denota una dotazione organica insufficiente a livello centrale; tali risorse sono indispensabili per poter gestire tutte le attività informatiche che l'Istituto dovrà affrontare e realizzare nell'immediato.