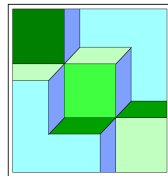


ATO



Umbria 3

# **RELAZIONE SERVIZI INFORMATICI**

**“V.U.S. Spa”**

**ANNO 2008**

## INTRODUZIONE

In data 25 agosto 2008, in relazione a quanto stabilito nella riunione del Consiglio di Amministrazione del Consorzio ATO 3 del 7 luglio 2008, al sottoscritto giungevano specifiche richieste dal medesimo Consorzio in merito all'integrazione della consueta relazione sul controllo di gestione bilancio Vus spa con tre distinti report relativi a :

- **Servizio manutenzione automezzi**
- **Servizio appalti esterni**
- **Servizi informatici**

Sugli argomenti in esame veniva effettuata dal sottoscritto specifica richiesta di documentazione che veniva successivamente messa a disposizione da parte dei responsabili dei rispettivi settori e a cui seguiva una verifica a campione presso le sedi aziendali.

Da quanto effettuato è stata estrapolata la seguente relazione che si auspica sia esaustiva delle richieste in oggetto.

Preliminarmente è necessario precisare quanto segue:

Tutti i punti in esame (Servizio di manutenzione automezzi, Servizio appalti esterni, Servizi informatici) si sostanziano in bilancio nella rilevazione di una serie di voci di costo rinvenibili nella classificazione "Servizi" e nelle sottovoci "Manutenzioni".

Tale classificazione ricomprende tutta una serie di oneri che riguarda sia l'acquisto di beni o servizi necessari al corretto funzionamento di impianti, reti, attrezzature ecc., sia la vera e propria realizzazione di opere di maggiore impatto e costo, sia gli oneri sostenuti (software) per il corretto funzionamento ed aggiornamento di programmi aziendali.

Sotto tale punto di vista la relazione in oggetto si sostanzia in una duplice divisione di elementi di costo tra le voci:

- 1) **"Manutenzioni impianti, reti, allacci, bonifica, attrezzature, automezzi, ecc. ecc."** che riguarda l'esame delle procedure per le assegnazioni di **appalti esterni** di qualsiasi tipo che nello specifico riguardano anche **la manutenzione di tutti gli automezzi aziendali**.
- 2) **"Manutenzione Software"** che invece riguarda tutti gli oneri sostenuti per la manutenzione e l'aggiornamento dei software aziendali e pertanto rientranti nella generica descrizione di "Servizi informatici". Si evidenzia come chiaramente in tale descrizione rientrino esclusivamente gli oneri di ordinaria gestione del software in quanto l'acquisto del medesimo rileva un'immobilizzazione immateriale normalmente sottoposta alla procedura di ammortamento.

## MANUTENZIONE SOFTWARE

Preliminarmente è necessario osservare che l'elemento di costo in osservazione incide pesantemente nel bilancio della Vus spa registrando per l'anno 2007 un importo di €540.000.

Tale importo è sostenuto in realtà, nonostante il bilancio riporti solo la dicitura “manutenzione software” , **sia per la manutenzione e l'aggiornamento di tutti i software aziendali sia per la manutenzione ordinaria di tutti gli hardware aziendali.**

L'importo è chiaramente sostenuto in maniera indistinta dalla società Vus spa non essendo possibile determinare una oggettiva inerenza del costo in oggetto con i vari Servizi offerti dalla Vus spa (Servizio Idrico Integrato, Servizio Igiene, Servizio Gas e residui); da ciò direttamente consegue che il citato importo di €540.000 viene suddiviso tra i vari Settori di competenza in maniera del tutto induttiva utilizzando sostanzialmente il “driver” di assegnazione “Bollette utenti Acqua, Gas, Igiene” che suddivide il costo in questione in base al rapporto esistente tra il totale delle bollette emesse e quelle relative ad ogni singolo Servizio (SII, Gas, Igiene), in particolare per il settore SII tale percentuale risulta essere per l'anno 2007 del 33,42% con conseguente incidenza negativa di € 166.000 sul risultato economico finale del Servizio.

La trattazione in oggetto cercherà di evidenziare gli elementi principali della voce di costo evidenziata ed in particolare la differenziazione esistente di fatto tra manutenzione hardware e software, i fornitori principali di detti servizi e le modalità di assegnazione agli stessi, i costi sostenuti per i singoli servizi.

## SOFTWARE E HARDWARE

I software utilizzati da Vus spa per l'attività multiservice effettuata si sostanziano in una serie di programmi necessari per :

- sistema informativo amministrativo e sistema informativo utenze
- sistema informativo magazzino e acquisti
- protocollo informatico e gestione elettronica documentazione
- gestione chiamate contact center e gestione elettronica fornitori (albo fornitori)
- gestione personale
- controllo gestione automezzi
- stazioni ecologiche
- altro (progettazione tecnica, caricamento formulari,ecc)

Oggettivamente trattasi di una serie di procedure molto complesse sovente implementate tra di loro che di fatto collegano tra di loro svariate unità operative (sedi locali, uffici utenze, uffici tecnici, uffici amministrativi ecc) che si occupano di tutti i Servizi facenti capo alla Vus spa.

Nel dettaglio i citati programmi si sviluppano in una rete comprendente 230 posti lavoro, 21 Server e 50 apparati di rete dati con collegamenti realizzati tramite ponti radio , per lo più operanti nelle sedi di Foligno e Spoleto ma anche inseriti negli altri Comuni di presenza di Vus spa ; solo ai fini di intervenire tempestivamente su tutte le problematiche informatiche che chiaramente emergono quotidianamente la Vus spa prevede in organico due dipendenti che si occupano a tempo pieno della gestione della manutenzione oltre che chiaramente ad un dirigente responsabile direttamente della Funzione.

Tutte le complesse procedure descritte sono gestite con softwares forniti dai seguenti fornitori :

- Engineering ingegneria informatica spa
- ICT Valle umbra srl

Gli altri programmi di altri fornitori utilizzati dalla Società incidono sul costo totale in maniera del tutto risibile (circa il 0,07% pari ad €42.000 per l'anno 2007) essendo relativi ad attività residuali quali gestione paghe, progettazione tecnica, gestione automezzi ecc.

In particolare la società **Engineering ingegneria informatica spa** rappresenta certamente il fornitore maggiormente rappresentativo in ordine alla spesa annuale di competenza che per l'anno 2007 ammonta ad oltre €274.000 tra attività di manutenzione ordinaria e straordinaria del software.

La citata società ha in essere un rapporto di fornitura con la Vus spa dall'anno 2000; tale contratto si sostanzia in una doppia attività :

- **manutenzione ordinaria** relativa a specifico contratto sottoscritto da Vus spa (contratto n. 05/10142) che prevede il pagamento di un canone annuo fisso incrementato annualmente secondo la variazioni istat vigenti. Per l'anno 2007 il canone in questione è ammontato ad € 103.000
  
- **manutenzione straordinaria** disciplinata contrattualmente da un ordine "aperto" (n. 07/12398) che prevede dettagliati costi di intervento in base a 5 fasce di interventi specifici professionali (da un minimo di €525 ad un massimo di €1.250 giornata/uomo) oltre a spese di trasferta ed eventuali spese di vitto ed alloggio ed un'indennità forfetaria di € 199 giornata/uomo. Il contratto prevede anche la possibilità di una teleassistenza tramite collegamento modem al costo di €94 diritto di chiamata e prima mezz'ora ed €47 per le mezz'ore successive.

Tutti i prezzi sopra descritti devono intendersi al netto dell'IVA.

Il rapporto in essere risulta essere stato affidato alla nominata società originariamente con **procedura negoziata** e quindi con affidamento diretto, di fatto il rapporto viene periodicamente rivisto in conseguenza, sia delle esigenze aziendali, sia delle nuove modalità ed implementazioni che la società fornitrice determina periodicamente anche in base alle normative emanate in relazione ai settori di intervento.

Riguardo la società **I.C.T . Valle Umbra srl** (società collegata alla Vus spa) si deve comunicare che trattasi di società che fornisce sia software e relativa manutenzione **sia hardware e relativa manutenzione** (quindi sostanzialmente la fornitura di tutti gli elaboratori e altri macchinari informatici utilizzati).

Anche in questo caso l'attività svolta dalla società fornitrice si sostanzia in operazioni di:

- **manutenzione ordinaria** (hardware e software di competenza) che viene effettuata dietro pagamento di un canone annuo di €120.000 (anno 2007)
- **manutenzione straordinaria** disciplinata contrattualmente che prevede dettagliati costi di intervento in base a 5 fasce di addetti professionale (da un minimo di €150 giornata/uomo ad un massimo di €700 giornata/uomo o da un minimo di €20 ad un massimo di €100 ora/lavoro ) oltre a spese di trasferta ed eventuali spese di vitto ed alloggio.

Tutti i prezzi sopra descritti devono intendersi al netto dell'IVA.

Anche in tal caso si evidenzia che la fornitura in questione risulta ad oggi essere stata **affidata direttamente** al fornitore I.C.T Valle Umbra srl tramite procedure negoziata da Vus spa anche se ad oggi il contratto risulta essere scaduto e gestito in regime di prorogatio in attesa di un nuovo formale affidamento.

## CONCLUSIONI

La rigidità della fornitura dei sistemi software aziendali è elemento di oggettiva rilevanza ed attualità in ogni realtà aziendale.

Di fatto scegliere un partner a livello di fornitura informatica di software implica oggettivamente sovente una situazione di “collaborazione forzata” creandosi la necessità di seguire tutti i periodici aggiornamenti che , sia la situazione contingente aziendale (novità normative o operative o nuove esigenze aziendali), che le scelte del fornitore (nuove modalità di funzionamento del programma o nuove impostazioni tecniche ), creano.

Tali situazioni in fattispecie estremamente complesse come quella esaminata (basti pensare all'ammontare dei dati da esaminare ed elaborare in relazione alle molteplici attività svolte ed alla relativa complessità delle esigenze tecniche) divengono poi particolarmente difficili da affrontare in quanto solo ipotizzare di mutare radicalmente una fornitura di software implica l'esigenza di una necessaria pianificazione che già partirebbe con enormi costi iniziali solo considerando l'acquisto di un nuovo software e l'addestramento di tutto il personale addetto e tutto ciò con benefici tutti da verificare senza poi considerare che i fornitori nazionali di programmi similari sia come capacità che come qualità tecnica si possono oggettivamente contare sulle dita di una mano (SAP, BAN).

Premesso necessariamente quanto sopra non si può che ritenere che i costi di manutenzione di software del caso esaminato siano oltre che piuttosto elevati, di difficile previsione e con completa assenza di margini di trattativa riguardo i termini, le modalità, e soprattutto i costi dell'assistenza specifica.

In merito si consideri solamente che le procedure di intervento straordinario sono di fatto affidate ad una stima delle giornate di intervento necessarie effettuata in autonomia da parte del fornitore e semplicemente comunicate alla parte

Elementi di maggiore criticità possono invece essere riscontrati in ordine alla fornitura di assistenza e manutenzione dell'hardware.

In tal caso le attenuanti derivanti dalla rigidità del sistema informatico esistente evidenziate precedentemente possono essere accampate con maggiore difficoltà; infatti le forniture di hardware ad oggi possono ritenersi abbastanza standardizzate e certamente un affidamento delle forniture in regime di maggiore concorrenza tra i potenziali fornitori sarebbe quantomeno auspicabile al fine di ottenere le maggiori convenienze sul mercato.

In merito la scadenza in essere del citato contratto con la società potrebbe essere anche un'occasione valida per determinare una procedura di appalto del Servizio in grado di rispondere, sia alle esigenze tecniche della Vus spa, sia alla finalità di ottimizzare i costi di intervento in special modo nella congiuntura economica attuale definibile come particolarmente sfavorevole.

Foligno 4 dicembre 2008

Dott. Roberto Pambuffetti