

Informatica Alto Adige S.p.A. - Bolzano (BZ)
Capitale sociale €5.000.000,00 interamente versato
Iscritta al Registro delle imprese di Bolzano al n. 01468500218

**Relazione del Consiglio di Amministrazione al
bilancio al 31.12.2012 ai sensi dell'articolo 2428 CC**

Signori Azionisti,

l'esercizio operativo 2012 si è chiuso con un fatturato netto di € 8.375.662,13. L'utile risultante dal bilancio al 31.12.2012 ammonta ad € 47.093,32. Gli ammortamenti iscritti in bilancio ammontano complessivamente a € 789.225,27. Le informazioni complete relative allo sviluppo degli accantonamenti, rispettivamente dei crediti d'imposta derivanti, ai sensi della Legge n. 476/97 che ha modificato quanto previsto dall'art. 105, 7° comma del DPR 26.12.1986 n. 917, si possono desumere dalla nota integrativa. Il bilancio chiuso al 31.12.2010 che Vi è sottoposto per l'approvazione contiene in sintesi le seguenti risultanze:

a riserva legale	€	2.355,00
a riserva straordinaria	€	9.419,00
a riporto utili	€	35.319,32
	€	<u>47.093,32</u>

1. Situazione generale dell'azienda

1.1 Attività principale e soci

L'attività chiave di Informatica Alto Adige S.p.A. è rappresentata dai seguenti settori:

- Internet ed eGovernment (inclusa la Rete Civica dell'Alto Adige),
- Sviluppo e manutenzione software
- Tecnologia di rete e di sistema
- Sicurezza informatica
- Settore sociosanitario
- Libro fondiario e Catasto
- Mercato del lavoro, biblioteche e scuole

Con l'introduzione del decreto Bersani (D.L. n. 223 del 4 luglio 2006, convertito con modifiche nella legge n. 248 del 4 agosto 2006), Informatica Alto Adige S.p.A. è autorizzata

ad operare esclusivamente per i titolari e le rispettive società subordinate (ad esempio per l'Azienda Sanitaria o i Comuni e le Comunità Comprensoriali). Oltre ai due soci fondatori, la Provincia Autonoma di Bolzano e il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano, dal 30.10.2008 è stata acquisita in qualità di socio anche la Regione Trentino-Alto Adige.

Capitale sociale e fatturati						
Soci o clienti	Fatturato 2012		Fatturato 2011		Capitale	
	1.000 €	%	1.000 €	%	1.000 €	%
Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige	6.237	74,47	6.587	74,0	3.243	64,9
Regione Trentino-Alto Adige	1.145	13,67	1.677	19,0	86	1,7
Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano	191	2,28	181	2,00	1.671	33,4
Altri clienti	802	9,58	476	5,0		
Totale	8.375	100,0	8.921	100,0	5.000	100

Va notato che i ricavi di "altri clienti" fanno prevalentemente riferimento all'Azienda Sanitaria che dal 2010 ha rilevato una serie di servizi dalla Ripartizione provinciale Sanità.

1.2 Riorganizzazione settore Informatico

La giunta provinciale ha deliberato a giugno 2011 su proposta del Politecnico di Milano una riorganizzazione pluriennale del settore informatico pubblico.

All'amministrazione provinciale (nella ripartizione 9) sono stati assegnati i compiti di indirizzo strategico, mentre Informatica Alto Adige dovrà espletare tutte le attività operative per poter garantire uno sviluppo e una gestione unitaria

Il nuovo orientamento è indirizzato ai seguenti obiettivi:

- eliminare ed evitare ogni sovrapposizione ed ogni realizzazione parallela nel settore IT all'interno delle amministrazioni pubbliche;
- definire precise responsabilità e competenze per l'evoluzione e per la gestione dei sistemi IT;
- garantire una strategia IT unitaria per tutta l'amministrazione;
- garantire una gestione sicura e il più possibile unitaria di tutti i servizi IT necessari alla pubblica amministrazione con un'adeguata qualità.

In tale contesto sono stati conseguiti i seguenti risultati:

- i data center delle due organizzazioni Provincia ed Informatica Alto Adige sono stati uniti;
- oltre tre locali tecnici della Provincia sono stati traslocati nel nuovo data center;
- è stato sviluppato un concetto per un monitoraggio dei sistemi IT sopraistituzionale e l'implementazione ha avuto inizio;
- le licenze del settore statistico sono state consolidate che ha porta a risparmi notevoli.

Con i sindacati è stato raggiunto accordo per il comando dei dipendenti provinciali, i primi 15 dipendenti hanno iniziato la loro attività presso Informatica Alto Adige spa.

1.3 Fatturato e utili

l'esercizio operativo 2012 si è chiuso con un fatturato netto di € 8.375.662,13. L'utile risultante dal bilancio al 31.12.2012 ammonta ad € 47.092,32. Gli ammortamenti iscritti in bilancio ammontano complessivamente a € 789.225,27.

1.4 Analisi di bilancio, rischi

L'andamento generale degli indicatori finanziari è stato negativo. Di seguito è riportato un prospetto dettagliato degli indicatori.

Prospetto generale – 2012/2011		
	2012	2011
	in €	in €
Ricavi	8.375.662	8.921.272
Valore della produzione totale	8.493.018	8.921.272
Acquisti di beni e servizi	2.365.990,21	2.670.088
del valore della produzione in %	27,82%	29,93%
Costi per il personale	5.276.112,38	4.996.438
del valore della produzione in %	62,12%	56,01%
Dipendenti medi - situazione	78	77
Risultato operativo	27.672	445.355
del valore della produzione in %	0,33%	4,49%
Utile/perdita di esercizio	47.093	190.875
Redditività del patrimonio netto	0,61%	2,48%
Cash-flow	834.836	984.664
sul fatturato in %	9,97%	11,04%
Totale bilancio	10.554.327	10.351.196
Immobilizzazioni	4.585.879	4.753.800
Investimenti	607.165,14	866.935,74
Ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali e materiali	789.225	788.230
Patrimonio netto	7.729.453	7.682.360
sul capitale totale in %	73,23%	74,22%

Esposizione verso banche	0%	0%
Working Capital	2.887.252	3.303.862
Quick Ratio	2,23	2,50
Current Ratio	2,18	2,50

1.5 Dipendenti e ambiente di lavoro

Al 31.12.2012 Informatica Alto Adige S.p.A. contava un organico di 79 dipendenti, di cui 12 donne. 74 dipendenti si occupano di progetti su incarico dell'Amministrazione provinciale e di altri enti pubblici. I rimanenti 5 dipendenti operano a livello di Direzione, Segreteria e Amministrazione.

I vari settori di attività per i quali in cui prestiamo servizi qualificati richiedono una continua formazione professionale dei dipendenti. Sono state proseguite le linee di certificazione dei dipendenti per i sistemi operativi Cisco, Microsoft, Oracle, RedHat. Come nel 2012 anche nel 2012 sono stati svolti in media 8 giornate di formazione per dipendente.

2. Internet, tecnologia di rete e di sistema

Dal 1994 le aree di attività "Networking" e "Tecnologia di sistema" sono importanti pilastri della nostra attività. Fin dall'inizio è stata riconosciuta l'importanza del settore della rete e si è provveduto a sfruttarlo opportunamente. Disponiamo pertanto di conoscenze specializzate complete e pluriennali in questo segmento, che anche i nostri clienti sanno apprezzare.

Nel 2012 sono state filtrate dal volume mail globale di 135 mio. 33,4 mio. Di mail pulite che corrispondente ad un aumento del 17.5% rispetto al 20121 con 29,4 mio. La percentuale spam è scesa dal 82% al 75%.

Gli attacchi da internet si spostato visibilmente da attacchi del tipo denial-of-service a exploit (attacchi a software vulnerabile), il cui numero è raddoppiato (da 586.0000 a quasi 1,4 mio.)

Sono stati trasferiti i sistemi nei 3,5 localini tecnici nel nuovo data center unificato della pubblica amministrazione del Alto Adige. Ciò comporta un aumento del 60% dei sistemi gestiti:

descrizione	unità 2012	unità 2011	differenza	differenza %
sistemi server fisici	150	98	52	53%
sistemi server del tipo	34	16	18	113%
sistemi server virtuali	191	123	68	55%
sistemi server gestiti	375	237	138	58%

2.1 Sicurezza informatica (Information Security)

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Certificazione di sicurezza BS – 27001
- Audit interni
- „Business Continuity“ - analisi dei rischi relativi ai servizi IT gestiti
- Potenziamento della soluzione di sistema per la protocollazione di accessi privilegiati al sistema („G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008“)
- ICFS – Introduzione di un sistema centrale per filtrare gli accessi Internet
- Sistema IPS per il riconoscimento/bloccaggio preventivo degli accessi

2.2 Settore messaggistica

Gestiamo il traffico e-mail e i rispettivi servizi di sicurezza della Pubblica Amministrazione dell'Alto Adige (ad esempio Amministrazione provinciale, Regione, Aziende sanitarie, Comuni e Comunità comprensoriali). In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Gestione e-mail
- Filtraggio virus
- Filtraggio spam
- Utilizzo del servizio di "Mail-Recovery"
- Servizi SMS

2.3 Infrastruttura gestita

La società gestisce il data center unitario e due reti a livello provinciale: la rete provinciale per conto della Provincia incluso il libro fondiario e il catasto, inoltre la rete sanitaria. Oltre vengono gestiti una moltitudine di componenti sistematiche e servizi di sistemi presso la nostra sede o presso il cliente stesso

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Gestione del data center
- componenti infrastrutturali
- monitoraggio dei server e apparati di rete
- potenziamento del monitoraggio host e service
- protocollazione di accessi privilegiati al sistema ("privilege – logging")
- assistenza e ampliamento del reporting

2.4 Supporto

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- assistenza di gruppi di utenti e servizi preesistenti
- service-desk

Di seguito una tabella con gli indicatori principali:

servizi	2012
numero gruppi di servizi	24
Numero servizi	169
numero ticket	
incidents	15.407
service requests	2.180
totale	17.587
Rispetto SLA (incidents e service requests)	
percentuale delle soluzioni immediate	27%
rispetto SLA	84%
ticket per utenza:	
cittadini	28%

amministrazione provinciale	28%
Comuni e servizi sociali	26%
Informatica Alto Adige spa	14%
altri	4%

2.5 Progetti e servizi assistiti

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- SSC-Finance - Versione 4
- Print Management – „Equitrac“
- WEB – Search & Retrieval
- Consulenza & Hosting – „ITIL-Tool“
- Consulenza & Hosting – „servizi video-streaming “
- Migrazione dei servizi IT e consulenza tecnica dei sistemi
- Agenzia della Mobilità- consulenza e assistenza tecnica
- Pensplan: pianificazione della migrazione verso il data center unificato della Pubblica Amministrazione
- Appalto per la Mail-Security Gateway

2.6 Settore Tecnologia/Innovazione

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- ITIL – Asset Management & Catalogo dei servizi
- „Carta provinciale dei servizi“ – Smartcard Management
- DWH – Data Warehousing - consolidamento sistemistico
- Archiviazione digitale sostitutiva („conservazione sostitutiva“)

3. eGovernment e Rete Civica dell'Alto Adige

3.1 Servizi di eGovernment

Per servizi di eGovernment si intendono le applicazioni web tramite le quali il cittadino o un intermediario professionale (consulenti del lavoro, patronati e simili) inoltra online la propria domanda alla Pubblica Amministrazione. Ad esempio domande online, concorsi pubblici, dichiarazioni online e molto altro ancora.

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- ID-Management
- Domande di borse di studio – nuova versione
- Sistema di elaborazione dati per la gestione della dichiarazione unificata del reddito e del patrimonio (EEVE)
- Sistema per la gestione del family pass
- Gestione servizio di dichiarazioni sostitutive
- Notifica elettronica dei spostamenti del bestiame

Il numero delle transazioni nel settore eGovernment è aumentato da 207.000 nel 2007 a 460.000 nel 2012.

3.2 La Rete Civica dell'Alto Adige

La Rete Civica dell'Alto Adige è un portale multi-istituzionale delle pubbliche amministrazioni in Internet: l'Amministrazione provinciale dell'Alto Adige, i Comuni, l'Azienda Sanitaria e le Comunità comprensoriali si presentano ai cittadini mediante questo portale web comune.

Nel grafico qui di seguito riportato è raffigurato l'andamento del numero di visitatori della Rete Civica dell'Alto Adige negli ultimi anni. Il numero di visitatori è salito da 5.210.872 nel 2002 a 48.296.333 nel 2012 (2011: 36.529.804):

Figura 1: Numero di visite negli ultimi 10 anni

Qui di seguito sono riportati i principali progetti realizzati nel 2011 per la Rete Civica dell'Alto Adige:

- Rete Civica in lingua ladina
- Catalogo dei servizi della rete civica
- Raduno alpini a Bolzano
- Bollettino valanghe
- Redazione e valutazione della Rete Civica

3.3 Altri progetti web

Nel 2012 sono stati realizzati anche alcuni progetti importanti per altri enti pubblici in Alto Adige.

- Sito del Comune di Brunico
- Sito del Consiglio Regionale
- Touriseum

3.4 Innovazione

Le seguenti innovazioni sono state introdotte nei settori Web e Software.

- E-Book interattivo per Ipad
- Responsive Web Design
- Prototipo app meteo
- Google analytics

Comment [JT1]: Ich würde nicht einen Test anführen – außer man sagt: alles gut gegangen und das wird ein neuer unterstützter Standard

4. Software: Analisi, sviluppo e assistenza

Lo sviluppo di software per il supporto all'evasione di processi operativi individuali a gestione interna fa parte delle nostre competenze chiave, oltre allo sviluppo di servizi di eGovernment e software redazionali.

Di seguito sono documentati gli andamenti nei vari settori.

4.1 Applicazioni per la gestione interna

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Gestione della sicurezza sul posto di lavoro
- Software per il miglioramento della sicurezza sul lavoro (rischio/ChPro)
- Gestione di progetti Interreg IV-A

4.2 Libro fondiario e catasto

Informatica Alto Adige S.p.A. fornisce l'assistenza di tecnologia di sistema per il Libro fondiario e il Catasto ed esegue, insieme a Informatica Trentina, alcuni importanti nuovi sviluppi.

Supporta gli utenti altoatesini nel lavoro quotidiano ed esegue la manutenzione dei programmi applicativi. Oltre alla manutenzione ordinaria del software, tale attività viene costantemente adeguata ai nuovi requisiti. In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Libro fondiario
- Catasto fondiario
- Catasto geometrico
- Catasto edilizio
- Openkat
- Dematerializzazione di atti del libro fondiario e catasto
- Visure catastali online

4.3 Politiche sociali

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Documentazione infermieristica e pianificazione infermieristica
- Amministrazione dei degenti e fatturazione
- Assistenza socio-pedagogica di base
- Pianificazione dei percorsi e acquisizione mobile delle prestazioni di assistenza domiciliare
- Assistenza sociale finanziaria e calcolo delle tariffe
- Servizio clienti

4.4 Settore sanità

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- SIS-ACCESS - Collegamento di medici di base, farmacie e pediatri all'Intranet Sanità
- Azienda per i servizi sociali di Bolzano: Servizi ASP
- SIS-INet – Intranet Sanità - Ammodernamento
- Anagrafe degli assistibili per il settore sanitario
- Data-Warehouse centrale (DWH)
- Igiene
- Mobilità
- Ripartizione dei dati di base per il controllo farmacologico
- Gestione dei flussi di dati per l'emissione di farmaci
- Gestione del registro tariffario per prestazioni ambulatoriali
- Trasmissione di informazioni al Ministero dell'economia (MEF)
- Realizzazione del flusso di dati riguardanti la Centrale Provinciale di Emergenza (118)
- Realizzazione del flusso di dati riguardanti la lungodegenza
- Realizzazione del flusso di dati riguardanti la fornitura di farmaci all'interno degli ospedali
- Realizzazione del flusso di dati riguardanti le protesi al ginocchio

4.5 Settore biblioteche

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Valutazione del prodotto Web-OPAC
- Assistenza del sistema di gestione bibliotecaria „Aleph500“
- Servizi EDP per la biblioteca regionale italiana „Claudia Augusta“

4.6 Cultura e formazione

In questo ambito sono state svolte le seguenti attività progettuali e/o attività di manutenzione:

- Progetto e-learning „Copernicus“
- “I-CARUS” - Hosting di una soluzione per la gestione suddivisa di offerte di corsi
- Gestione di iniziative di perfezionamento professionali
- Gestione degli esami di bi- e trilinguismo
- Gestione museale
- Amministrazione del patrimonio di oggetti museali

5. PMO – Project Management Office

Da giugno 2012 ha iniziato il PMO la propria attività, le mansioni principali sono state

- elaborazione e gestione del portafoglio dei progetti di Informatica Alto Adige spa,
- rielaborazione del manuale per la gestione di progetti,
- elaborazione delle procedure comuni per la gestione dei progetti della nuova IT, sia nella fase transitoria che nell'assetto finale,
- assistenza dell'orango di vigilanza 231/2011,
- assistenza nella predisposizione di offerte e contratti,

- monitoraggio mensile dei audits nell'ambito della sicurezza aziendale,
- promozione del servizio "conservazione sostitutiva,
- direzione e controllino del programma per la nuova IT (DNI),
- assistenza nell'elaborazione del programma annuale,
- coordinamento di manifestazioni.

6. Proposta del Consiglio di amministrazione

Gentile Azionista,

Il Consiglio di amministrazione propone di approvare lo stato patrimoniale nella forma presentata e di determinare l'utile di bilancio pari a €47.093,32 come segue:

a riserva legale	€	2.355,00
a riserva straordinaria	€	9.419,00
a riporto utili	€	<u>35.319,32</u>
	€	47.093,32

Bolzano, 21 marzo 2013

Il Presidente del Consiglio di amministrazione
Dott. Eros Magnago