

TIPO DI DOCUMENTO:

ARTICOLO

TITOLO:

ATER Roma: verso il "riuso" dei sistemi informativi per la gestione dei patrimoni

SOTTOTITOLO:

AUTORE:

Cognome Nome (max. 3 tra virgole) / Ente / AA VV:

Bressan Lorenzo

ESTRATTO DA PERIODICO:

Titolo:

FMI - Facility Management Italia

N°:

27

Del:

05/2015

ESTRATTO DA SITO INTERNET:

Indirizzo home page [http://]:

Indirizzo esteso [http://]:

Di:

Nazione:

Data primo contatto:

Data rimozione:

PAROLE CHIAVE:

riuso, sistemi informativi, gestione, patrimoni immobiliari, ater, edifici residenziali, esperienze & best practice

ABSTRACT:

MB

L'ATER Roma - Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica del Comune di Roma, a partire dal 2009, ha sviluppato ed implementato la piattaforma "REF2ATER", un sistema informativo integrato ad alta innovazione per la gestione del proprio patrimonio immobiliare, mettendo in campo un avanzato processo di partnership pubblico-privato. Sviluppato in house, a partire da una precedente soluzione in uso, il sistema informativo web oriented consente di gestire in modo integrato il patrimonio di edilizia residenziale pubblica. Ad oggi - in una logica di diffusione e di "riuso" del sistema messo a punto e sperimentato con successo dall'ATER Roma - sono numerosi gli enti e gli organismi pubblici che si avvalgono di "REF2ATER". L'esperienza di ATER Roma ha vinto il "Premio SMAU E-Government 2014" e ha ricevuto la menzione speciale del "Premio Best Practice Patrimoni Pubblici 2014", promosso da Patrimoni PA net (il laboratorio Terotec & Forum PA).

ATER Roma: verso il “riuso” dei sistemi informativi per la gestione dei patrimoni

L'ATER Roma - Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica del Comune di Roma, a partire dal 2009, ha sviluppato ed implementato la piattaforma “REF2ATER”, un sistema informativo integrato ad alta innovazione per la gestione del proprio patrimonio immobiliare, mettendo in campo un avanzato processo di partnership pubblico-privato. Sviluppato in house, a partire da una precedente soluzione in uso, il sistema informativo web oriented consente di gestire in modo integrato il patrimonio di edilizia residenziale pubblica. Ad oggi - in una logica di diffusione e di “riuso” del sistema messo a punto e sperimentato con successo dall'ATER Roma - sono numerosi gli enti e gli organismi pubblici che si avvalgono di “REF2ATER”. L'esperienza di ATER Roma ha vinto il “Premio SMAU E-Government 2014” e ha ricevuto la menzione speciale del “Premio Best Practice Patrimoni Pubblici 2014”, promosso da Patrimoni PA net (il laboratorio Terotec & Forum PA).

ATER Roma: towards the “re-use” of the information systems for the assets management

ATER Roma - the Territorial Housing Company of the Municipality of Rome, since 2009 has developed and implemented the platform “REF2ATER”, that is an integrated information system, highly innovative, to manage its real estate asset, acting an advanced process of public-private partnership. Developed in-house starting from a previous solution in use, the web oriented information system allows to manage in an integrated way the public housing asset. After the successful results obtained by ATER Roma, at the moment there are many authorities and public organizations that use “REF2ATER”. The best practice by ATER Roma won the “SMAU E-Government 2014 Award” and received the special mention of the “Public Asset Best Practice Award 2014”, promoted by Patrimoni PA net (Terotec & ForumPA's laboratory).

Lorenzo Bressan*

Il contesto dell'esperienza

L'ATER Roma - Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica del Comune di Roma, ente pubblico della Regione Lazio, gestisce un patrimonio immobiliare di alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP) fra i più grandi di Europa: più di 47.500 unità e relative pertinenze (cantine e posti auto), di cui circa il 10% anche ad uso commerciale (alloggi non ERP, locali e terreni). Nel 2008, a seguito di un'analisi di mercato per verifi-

care l'esistenza e l'utilizzo di soluzioni informatiche con i requisiti necessari ad ATER Roma, a fronte della sentita esigenza di disporre di un unico e specifico sistema per la gestione dell'ingente patrimonio residenziale pubblico presente nel territorio comunale di Roma, è stato indetto un bando di gara che identifica al termine del suo iter di aggiudicazione, il prodotto software di real estate management “REF Building” di Idea Real Estate srl (una società del gruppo Altran spa). Il nuovo software ha consentito nel

tempo di disporre di un'applicazione web oriented in linea con le esigenze gestionali e con la normativa regionale, nazionale e comunitaria, di garantire l'unicità ed integrità del dato all'interno del sistema e di assicurare opportuni livelli di sicurezza. In seguito la piattaforma "REF standard" è stata ulteriormente sviluppata da un squadra mista di risorse ATER Roma ed IdeaRE ed articolata su:

- diversità di esperienze e skill per il project management;
- la definizione dell'architettura hardware e infrastrutturale di supporto;
- l'analisi funzionale e tecnica alla base dei programmi e della struttura delle banche dati fortemente orientate e personalizzate per la gestione delle anagrafiche dei processi del "core business".

Il notevole impatto che l'implementazione di un tale strumento ha avuto sulle attività direttive e lavorative dell'ATER Roma, fino a poco tempo fa supportate da singoli applicativi non integrati e spesso disallineati con costi di gestione rilevanti, sempre più divergenti dal trend innovativo dell'information technology, ha determinato un inevitabile robusto intervento di change management condotto da uno specifico team di progetto. Al termine del 2013, nell'ambito di un costante processo di sinergia pubblico-privato, è stata messa a punto piattaforma "REF2ATER" che si sviluppa come vero e proprio sistema informatico integrato web-oriented di gestione immobiliare per l'Edilizia Residenziale Pubblica.

Le fasi dell'implementazione

La partnership pubblico-privata ha inteso adottare sin dall'inizio una strategia di processo di informatizzazione graduale per introdurre in



| Patrimonio ATER (al 01/01/2015) | Alloggi | Locali | Cantine | Posti Auto |
|---|--------------|-------------|-------------|------------|
| Immobili ERP di proprietà ATER | 46084 | 0 | 3873 | 902 |
| Immobili ERP in gestione da Roma Capitale | 499 | 0 | 4 | 0 |
| Immobili ERP in gestione dal DEMANIO | 698 | 0 | 30 | 0 |
| Immobili ERP in gestione da ENASARCO | 118 | 0 | 0 | 0 |
| Immobili ERP in gestione da Cooperative | 22 | 0 | 0 | 0 |
| SUBTOTALE ERP = 52230 unità | 47421 | 0 | 3907 | 902 |
| Locali commerciali di proprietà ATER | 0 | 4421 | 6 | 0 |
| Locali commerciali in gestione dal Demanio | 0 | 45 | 0 | 0 |
| Locali commerciali in gestione da Roma Capitale | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Immobili residenziali (non ERP) | 226 | 0 | 0 | 0 |
| Alloggi Militari (non ERP) | 232 | 0 | 0 | 0 |
| SUBTOTALE NON ERP = 4931 unità | 458 | 4467 | 6 | 0 |
| TOTALI | 47879 | 4467 | 3913 | 902 |

Figura 1 - Consistenza del patrimonio ATER Roma

ATER Roma il nuovo sistema, concentrandosi nella prima fase del progetto (2009), su un notevole sforzo di bonifica e normalizzazione dei dati residenti su banche dati diversificate e non omogenee tutte operanti su Mainframe IBM. I dati erano suddivisi, spesso basati su campi chiave non omogenei, su banche diversificate per natura del dato: consistenza immobiliare, consistenza dimensionale dell'unità, censimento utenza inquilinato, dati rapporti giuridici (rapporti contrattuali), dati amministrativi. Per alcune analisi si è anche dovuto eseguire una ricostruzione dei dati mediante la consultazione dai fascicoli cartacei.

Particolarmente critica si è da subito rivelata la ricostruzione del censimento patrimoniale e catastale dove si è eseguita una profonda attività di analisi delle fonti dati disponibili, con doppia verifica su fascicoli cartacei, procedendo all'identificazione delle gerarchie fra le varie entità costituenti il patrimonio (complessi, edifici, alloggi).

Per il censimento dell'utenza inquilinato, l'analisi ha riguardato una banca dati sede della registrazione dell'anagrafica intestatari dei rapporti giuridici di locazione e relativi nuclei familiari, comprensiva dei dati reddituali e un archivio cartaceo per recuperare le certificazioni dello



stato di disoccupazione e diversa abilità per l'applicazione dei benefici previsti dalla legge. In questo ambito si è potuto sfruttare a pieno la flessibilità e la versatilità di personalizzazione della procedura informatica standard "REF Building" per poterla adattare ad un processo fortemente specifico, data la complessità del variegato impianto legislativo. Nello step definitivo il sistema è stato popolato direttamente con i dati provenienti dalla campagna censuaria 2008 (redditi 2007). Il censimento avviene ancora oggi con cadenza biennale tramite i CAF, che inviano i dati e le certificazioni dematerializzate raccolte accedendo ad un portale web. La fase successiva, relativa alla gestione amministrativa e contabile dei rapporti con l'utenza, comportando una personalizzazione del sistema più spinta del previsto e una continua rilavorazione dei dati per la coincidenza assoluta dei saldi contabili, ha manifestato la necessità di una riprogrammazione delle "date milestone" di progetto. Successivamente si è proceduto all'implementazione delle procedure contabili comprensive degli adempimenti in tema di registrazioni fiscali, al termine delle quali si è passati alla necessaria veri-

fica della quadratura dei saldi prima su ambiente di test e poi su ambiente di produzione per la certificazione definitiva. In questo ambito la formazione per la gestione amministrativa e contabile ha avuto impatto su un numero molto esteso di operatori, circa 180. Con la conclusione di questa seconda fase (fine 2010), è stata compiuta l'implementazione del "nucleo centrale" (baseline) del sistema informatico di gestione del patrimonio ATER Roma. Nel tempo si susseguono altre tre fasi:

- fase 3 - 2012/2013
 - utilizzo esteso del sistema integrato e implementazione dei processi e funzioni di criticità secondaria rispetto a quelle costituenti la baseline (gestione condomini, gestione alloggi non ERP, applicazione leggi regionali specifiche di regolamentazione delle diverse tipologie di canone annualità precedenti al 2008;
- fase 4 - 2014
 - miglioramento continuo dell'informaticizzazione dei processi ATER Roma e delle prestazioni del sistema; si intraprendono le attività di integrazione con gli altri sistemi aziendali (SAP Finanziario e controllo di gestione, SAP ciclo passivo, Qlikview - sistema di business in-

telligence, E-document - protocollo informatico;

- fase 5 - 2015/...

- si prevede l'integrazione con il sistema aziendale di gestione documentale, un portale utenza per i servizi al cittadino e la georeferenziazione.

L'adozione di "REF2ATER"

"REF2ATER" è la soluzione informatica innovativa a disegno modulare attualmente adottata per la gestione del patrimonio immobiliare ATER Roma. Il software propone, in un'unica base dati, componenti e moduli applicativi indipendenti ma fortemente integrati, garantendo in tal modo la assoluta scalabilità del progetto, attraverso i sottosistemi associati. Attualmente l'applicativo conta più di 13 moduli integrati. È possibile esportare in file di diversa natura ogni elenco di record. Ciò significa che ogni elenco di informazioni (complessi, edifici, alloggi, rapporti di utenza, anagrafiche, ecc.) può essere esportato in formato pdf, excel, word, xml, txt/csv.

Il sistema permette inoltre la stampa automatica di documenti (fatture, contratti, comunicazioni per diffida, dichiarazione IMU-TASI, pagamento F24 IMU-TASI, ecc.) secondo modelli definiti. Tale funzionalità, in aggiunta alla elaborazione e alla stampa, va a realizzare un vero e proprio archivio dei documenti prodotti; i file realizzati sono salvati ed associati all'anagrafica di riferimento, con possibilità di consultazione e ri-stampa. L'applicazione contempla, altresì, la possibilità di definire stampe e rapporti relativi ad aggregazione dati legati ad oggetti di banca dati (scheda complesso, scheda unità immobiliare, scheda impianto, ecc.)

con definizione parametrica delle relative informazioni per obiettivi direzionali e commerciali. Inoltre è possibile, in corrispondenza di ogni maschera di lista, estrarre autonomamente le informazioni dalla banca dati (elaborazione autonoma di statistiche), aggregandole e visualizzandole e sfruttando tutti i campi delle tabelle coinvolte. La funzionalità permette di personalizzare l'output di estrazione a seconda delle esigenze definite direttamente dall'utente.

Tutti i dati gestiti dall'applicazione sono storicizzati, consentendo una visualizzazione dei dati patrimoniali ad una certa data ed una analisi temporale della gestione. Nello specifico l'applicazione esegue un vero e proprio "tracking" funzionale come la storicizzazione delle informazioni gestite a livello patrimoniale (variazioni di proprietà all'interno della base dati e consente di avere la situazione patrimoniale ad una determinata data), la storicizzazione delle variazioni fisiche-strutturali del patrimonio (dimensionali, strutturali, di valore, ecc.) e la registrazione di ogni movimento contabile afferente a rapporti di locazione.

"REF2ATER" prevede la possibilità di associare ad ogni oggetto di banca dati vari tipologie documentali e risponde in modo completo alle esigenze di reportistica e di analisi statistica della gestione attraverso alcune caratterizzazioni. L'applicazione è integrata con strumenti di design e reportistica avanzata (Reporting Services), permettendo all'utente di disegnare direttamente il layout e la struttura del report, con l'inserimento di tabelle e grafici. Con la convalida del report questo potrà essere pubblicato in produzione e diventare visibile agli utenti abilitati. L'integrazione descritta consente

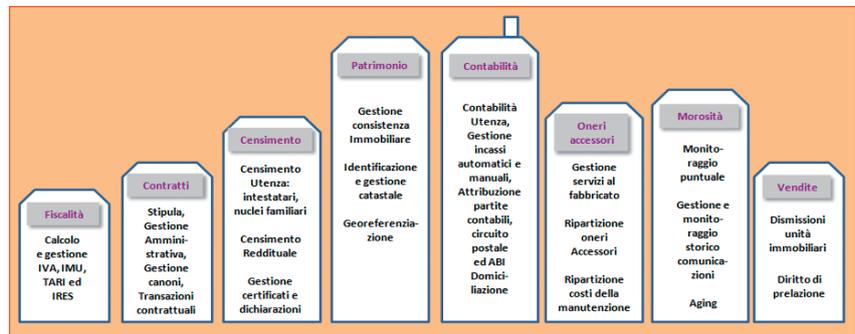


Figura 2 - Modularità di "REF2ATER"

l'elaborazione e pubblicazione su web di analisi statistiche particolari e personalizzate, fuori dallo standard applicativo. Il software è integrato con alcuni applicativi esterni in grado di elevarne il valore aggiunto, ed in particolare:

- cartografia digitale - frutto della integrazione con ambiente cartografico NavTeq consente la georeferenziazione degli indirizzi e la navigazione su mappa;
- CAD - consente l'alimentazione delle informazioni consistenziali e dimensionali direttamente dalla planimetria dwg ed altresì analisi ed interrogazioni direttamente su ambiente grafico.

I risultati conseguiti

L'introduzione della soluzione, ad oggi utilizzata da 450 operatori distribuiti nella sede centrale e su sei sedi periferiche di ATER Roma, con una media di 160 accessi giornalieri, ha prodotto importanti benefici.

In primis, la rideterminazione del canone può essere attivata in tempo reale dall'operatore amministrativo, non appena siano state effettuate variazioni anagrafiche o reddittuali. Tale operazione - che prima veniva effettuata manualmente - consente ora, su 1.500 posizioni annue, di

ottenere un risparmio di circa 7.500 ore/uomo.

Un abbattimento dei tempi si è ottenuto con l'automatizzazione dei flussi contabili, tra sistema gestionale e sistema contabile anche sulle procedure amministrative (da 10 giorni/mese a 2 giorni/mese). Tali flussi infatti erano, nel sistema precedente, implementati tramite estrazioni manuali e comportavano un oneroso lavoro di quadratura. Grazie all'anamnesi puntuale del patrimonio è stato possibile individuare con maggiore esattezza il gravame fiscale su ciascun cespite consentendo ingenti risparmi. Procedure specifiche sono implementate a sistema per il calcolo di ciascuna delle tipologie di tassazione (IRES, IMU, TASI) con l'emissione e la storicizzazione degli importi su ciascun codice immobile, l'importo totale e la stampa dei Moduli F24.

Il processo di gestione del censimento utenza, attraverso l'apposita creazione del portale di comunicazione dei CAF, ha comportato una drastica riduzione dei tempi di verifica delle informazioni fornite con un dimezzamento dei tempi per l'applicazione dei nuovi canoni. L'integrazione tra tutte le aree operative dell'ATER Roma ha permesso la drastica riduzione degli iter procedurali come quello della dismissione dell'immobile o

Lo strumento del “riuso”: un “bene comune” per le PA

Paola Pellegrino*

Il “riuso” è la possibilità per una PA di riutilizzare gratuitamente programmi informatici, o parti di essi, sviluppati per conto e a spese di un'altra amministrazione, adattandoli alle proprie esigenze.

È lo stesso Codice per l'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005), all'art. 69, a prevedere come possono essere sviluppati, acquisiti e riutilizzati i sistemi informatici nelle PA:

- le PA che siano titolari di programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno obbligo di darli in formato sorgente, completi della documentazione disponibile, in uso gratuito ad altre PA che li richiedono e che intendano adattarli alle proprie esigenze, salvo motivate ragioni;

- al fine di favorire il riuso dei programmi informatici di proprietà delle PA, ai sensi del comma 1, nei capitoli o nelle specifiche di progetto è previsto ove possibile, che i programmi appositamente sviluppati per conto e a spese dell'amministrazione siano facilmente portabili su altre piattaforme e conformi alla definizione e regolamentazione effettuata da DigitPA, oggi AgID, (art. 68 comma 2 D.Lgs. 82/2005);

- le PA inseriscono, nei contratti per l'acquisizione di programmi informatici o di singoli moduli, di cui al comma 1, clausole che garantiscano il diritto di disporre dei programmi ai

fini del riuso da parte della medesima o di altre amministrazioni;

- nei contratti di acquisizione di programmi informatici sviluppati per conto e a spese delle amministrazioni, le stesse possono includere clausole, concordate con il fornitore, che tengano conto delle caratteristiche economiche ed organizzative di quest'ultimo, volte a vincolarlo, per un determinato lasso di tempo, a fornire, su richiesta di altre amministrazioni, servizi che consentono il riuso dei programmi o dei singoli moduli (le clausole suddette definiscono le condizioni da osservare per la prestazione dei servizi indicati).

L'esperienza di ATER Roma, relativamente recente in tema di "riuso", è stata ascrivibile, almeno sino ad ora, solo alla veste di Amministrazione concedente; questo ha significato ovviamente l'impossibilità per l'Amministrazione di valutare gli effetti positivi tipici del "riuso": la riduzione dei costi di implementazione del software o anche la possibilità di beneficiare di alcuni aspetti di innovazione organizzativa che in determinate condizioni possono essere strettamente legate all'adozione di un nuovo strumento informatico, che porta con sé processi e modelli, evidentemente di successo, formalizzati all'interno di una diversa struttura organizzativa. Ad oggi l'Amministrazione si è piuttosto confrontata con le criticità proprie di una normativa che per certi aspetti sembra trascurare forme con-

crete di riconoscimento per i pionieri di una esperienza di successo. Aver realizzato uno strumento informatico che è stato concesso in riuso ad almeno quattro amministrazioni (ATC Torino, ACER Bologna, Roma Capitale e ARSIAL Regione Lazio) con esigenze del tutto simili a quelle dell'ATER (senza tener conto che a loro volta queste ultime avrebbero potuto fare altrettanto, con un imprevedibile quanto positivo effetto moltiplicatore a cascata), per ora ha significato ricevere in cambio “solo” premi e menzioni ed infinita gratitudine, senza però che da questo inatteso successo sia arrivata una forma di sostegno o comunque di compartecipazione all'importante investimento economico sostenuto interamente dall'Amministrazione con risorse proprie. È quindi evidente che le esigenze di risparmio di spesa e di ottimizzazione delle risorse impiegate dalle Amministrazioni debbano guardare con favore al riuso nella accezione più ampia possibile, ma è altrettanto importante creare stimoli ed incentivi affinché i primi, i promotori del “nuovo”, siano incoraggiati alla sperimentazione e alla costruzione di una soluzione innovativa che se diventa una best practice dovrebbe poter contare anche su una forma significativa di riconoscimento dell'investimento compiuto.

*Direzione Generale Ufficio Appalti e Gare ATER Roma

dell'attivazione del procedimento legale. Analogamente, l'automazione dei processi contabili relativi alla fase di dismissione e l'integrazione dell'intero ciclo delle locazioni temporanee, con l'eliminazione di sistemi di ausilio, hanno comportato

l'eliminazione della necessità di registrare le stesse informazioni su diversi sistemi, nonché la conseguente attività di verifica della congruenza delle informazioni registrate. Infine l'implementazione corrente di “REF2ATER” ha consentito l'eli-

minazione dei fermi di produzione, prima dovuti alla procedura mensile di bollettazione, che necessitava della sospensione dell'esercizio di tutti i precedenti applicativi in ambiente non integrato.

Oltre a permettere la gestione a

360 gradi del patrimonio pubblico (patrimonio, fiscalità, censimento, contratti, contabilità, oneri, vendite e morosità), “REF2ATER” consente la produzione di reportistica standard, potenziata dall’integrazione con i “cruscotti” di Business Intelligence aziendale su applicativo open source Qlikview.

Va inoltre evidenziato che le caratteristiche sviluppate sul prodotto e la partnership consulenziale di settore, hanno reso il sistema “REF2ATER” un appetibile elemento di scambio nella best practice del “riuso” di tecnologie innovative fra le PA.

La partecipazione di ATER Roma in Federcasa (Federazione che associa 114 enti che, in tutta Italia, costruiscono e gestiscono abitazioni sociali realizzate con fondi pubblici) ha favorito, assieme ad altri canali informali di scambi di buone prassi, la promozione e la diffusione della conoscenza di “REF2ATER” alle altre aziende pubbliche che si occupano di edilizia residenziale. ATER Roma, previa la cessione delle licenze d’uso e il codice sorgente del prodotto da parte della società IdeaRE, ha stipulato un primo accordo con tre soggetti interessati al riuso di “REF2ATER” (ATC Torino, ACER Bologna, ITEA Trento), che si è poi trasformato in convenzioni bilaterali. Il loro contenuto definisce, oltre alla cessione gratuita del codice sorgente e della documentazione necessaria (descrizione architettura software, descrizione architettura hardware, procedure di installazione e configurazione, manuale utente), anche il supporto di tipo organizzativo e gestionale in fase di start-up. Nel 2012, ATC Torino è stato il primo ente “riusatore” di “REF2ATER”. Nel 2014, Roma Capitale, detentrici di un ingentissimo patrimonio pub-

| Scheda Appalto | |
|--------------------------------------|--|
| Dati generali | |
| ▪ Ente committente | ATER Comune di Roma |
| ▪ Proprietà beni | ATER Comune di Roma |
| Consistenza patrimonio | |
| ▪ Dimensione | 52.000 immobili di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) e 5.000 Immobili non ERP |
| ▪ Tipologia | alloggi, locali commerciali, cantine, posti auto |
| ▪ Localizzazione | Roma |
| Tipologia servizi appaltati | |
| | - Implementazione e sviluppo piattaforma “REF2ATER” |
| | - Assistenza tecnica ed organizzativa |
| | - Assistenza correttiva ed help desk |
| | - Manutenzione evolutiva |
| | - Manutenzione adeguativa normativa e tecnologica |
| Procedura di aggiudicazione | |
| ▪ Normativa di riferimento | D.Lgs. 157/1995 |
| ▪ Tipologia di appalto | Appalto di servizi |
| ▪ Tipo di procedura | Procedura ristretta |
| ▪ Numero lotti | 1 |
| ▪ Criterio di aggiudicazione | Offerta economicamente più vantaggiosa |
| Tempistica | |
| ▪ Data bando | novembre 2008 |
| ▪ Data inizio servizio | gennaio 2009 |
| ▪ Durata contrattuale | 5 anni |
| Importo economico | € 1.200.000 |
| Soggetto aggiudicatario | Idea Real Estate srl |
| Responsabili del procedimento | |
| | - ATER Comune di Roma: Ing. Francesco Tupone |
| | - Idea Real Estate srl: Dott. Paolo Vari |

blico, si aggiunge alla lista delle PA che hanno richiesto l’uso di “REF2ATER”.

In questo quadro, ATER Roma intende perseguire la politica del “riuso” rafforzando maggiormente le proprie potenzialità e capacità per la successiva fornitura dei servizi di start up e assistenza in favore degli Enti “riusatori”. Al contempo, ATER Roma intende

promuovere una maggiore sensibilizzazione al rafforzamento della politica del “riuso” nella PA in Italia da parte degli Enti preposti alla promozione dello sviluppo dell’Amministrazione Pubblica.

* Responsabile Ufficio Sviluppo Applicazioni ATER Roma