

# Verifica della piattaforma informatica NOVA per i trasporti pubblici

## Ferrovie federali svizzere

### L'essenziale in breve

---

Nell'ambito del programma «Centralizzazione dei prezzi» (ZPS) da 100 milioni di franchi, tra il 2012 e il 2018 le Ferrovie federali svizzere (FFS) hanno realizzato la piattaforma NOVA su mandato dei fornitori di servizi di trasporti pubblici (TP). NOVA sostituisce i vecchi sistemi dei prezzi centrale e di base di distribuzione dei TP ed è pertanto la nuova soluzione di questo settore. Attualmente le imprese di trasporto e le comunità tariffarie che offrono servizi di TP tramite NOVA sono già 85. Il 31 dicembre 2018, i 46 canali di distribuzione collegati a NOVA (ad es. negozi online, distributori automatici di biglietti, sportelli) avevano venduto circa 300 prodotti, ossia l'80 per cento di tutte le vendite di prestazioni di TP. Nel 2018 la cifra d'affari giornaliera è aumentata costantemente fino a raggiungere 11 milioni di franchi, per un totale di 300 000 prestazioni vendute e una cifra d'affari pari a circa 1,4 miliardi di franchi. Al termine della migrazione dei prodotti, la vendita tramite la piattaforma dovrebbe generare ricavi per circa 6 miliardi di franchi all'anno ripartiti proporzionalmente fra le imprese di trasporto e le comunità tariffarie.

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha eseguito una verifica informatica presso le FFS, che hanno sviluppato e gestiscono la piattaforma NOVA, in particolare con l'intento di determinare se il calcolo dell'offerta e il conteggio delle prestazioni sono effettuati in modo corretto e completo e se sono state adottate misure per garantire un utilizzo affidabile della piattaforma e delle sue funzioni.

Secondo le valutazioni del CDF, la maggior parte delle misure atte a garantire un calcolo corretto dell'offerta e delle prestazioni è adeguata. Dalla verifica non sono emersi errori, ma il campione esaminato non è da considerarsi rappresentativo. La garanzia della qualità e la trasparenza nella gestione delle modifiche devono essere migliorate. Infine, il trasferimento su SAP delle prestazioni vendute e fatturate tramite NOVA avviene in maniera corretta e completa.

#### **NOVA si dimostra funzionale per l'esercizio corrente e come sistema informativo**

Il CDF constata che la piattaforma NOVA soddisfa ampiamente le esigenze e si rivela funzionale per l'esercizio corrente anche quando il sistema è sovraccarico. Nei momenti di massima utenza il sistema gestisce 5000 richieste di informazioni sui prezzi, 3500 offerte e 350 vendite al minuto. Nel 2018 ciò si è tradotto in circa 50 milioni di vendite. Rispetto al sistema precedente, NOVA permette di consultare e valutare singolarmente e in tempo reale ogni prestazione venduta. Ciò offre alle imprese di trasporto e alle comunità tariffarie nuove possibilità per il controlling e il monitoraggio dei flussi finanziari legati alle vendite.

Il programma ZPS si è concluso formalmente alla fine del 2018. Gli elementi restanti saranno trattati progressivamente e gli ambiti non ancora del tutto operativi saranno completati. Inoltre, è necessaria un'organizzazione appropriata. I processi chiave quale la migrazione di ulteriori prodotti dal vecchio sistema, la manutenzione dei dati di base,

nonché l'esercizio e l'ampliamento della piattaforma saranno perlopiù realizzati dalle stesse persone che si sono occupate di questi aspetti durante il progetto. Ciò è positivo per il trasferimento delle conoscenze e la stabilità dei processi, ma comporta anche dei rischi, ad esempio qualora alcuni di questi collaboratori dovessero assentarsi.

### **La garanzia della qualità e il sistema di controllo interno devono essere migliorati**

Dopo la graduale introduzione del sistema, la progressiva migrazione di nuovi prodotti e l'estensione ad altri canali di vendita, ora è necessario terminare o completare alcuni aspetti della documentazione, dei processi e dei meccanismi di controllo.

La necessità di miglioramento sussiste in particolare per la garanzia della qualità nel processo chiave «Gestione dei dati di base». Il CDF ritiene che in generale i controlli previsti a tal fine siano adeguati. Sono stati concepiti tenendo conto dei principali rischi di processo, tuttavia non sono ancora stati completamente formalizzati, oppure la loro descrizione non è più attuale; la dipendenza da una stretta cerchia di esperti è pertanto considerevole. Monitorare i processi e i controlli eseguiti, ad esempio durante la registrazione dei dati o l'accettazione prima del passaggio all'ambiente di produzione, è possibile ma molto oneroso. La maggior parte dei fogli Excel utilizzati nei controlli è solo in parte conforme a causa di un basso livello di protezione dalle modifiche. Il CDF rileva la mancanza di un'adeguata tracciabilità e trasparenza nelle fasi di elaborazione e nel processo delle attività di controllo. Nell'ambito del management dei dati di base, raccomanda pertanto di introdurre un workflow per i processi di modifica e di accettazione con un'unica procedura di ordinazione coinvolgendo sistematicamente i diversi fornitori di servizi di TP. I cicli di vita delle tariffe e dei prodotti, nonché le relative modifiche, devono altresì essere registrati in una banca dati. Considerati i dati finanziari di NOVA, il CDF invita inoltre a migliorare la garanzia della qualità e a registrare esplicitamente NOVA nel sistema di controllo interno (SCI) quale sistema rilevante dal punto di vista finanziario. I controlli chiave nei processi devono essere integrati nel SCI ed essere formalizzati.

### **La piattaforma è stabile ma la sicurezza può essere migliorata**

Nel complesso la piattaforma NOVA supera nettamente il suo obiettivo di disponibilità del 99,5 per cento. Per assicurare un continuo miglioramento, i problemi e i guasti vengono trattati contemporaneamente alle modifiche correnti e le soluzioni vengono integrate nell'esercizio. L'efficacia delle misure per garantire una continuità del servizio dovrebbe essere verificata maggiormente in scenari di test proattivi. Inoltre, per la definizione delle autorizzazioni è necessario sviluppare e attuare un piano trasversale. Infine, il CDF suggerisce di aggiornare la documentazione relativa alla sicurezza e di aumentare la regolarità delle verifiche in questo ambito.

**Testo originale in tedesco**