



**AGENZIA PER L'ITALIA** DIGITALE

## **Inv\_ICT\_AP**

**Sistema per la pianificazione e la  
rendicontazione degli investimenti ICT nella PA**

(manuale di supporto all'applicazione)

Versione del 1 aprile 2013



## INDICE

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Applicazione Inv_ICT_AP</b>	<b>2</b>
2.1	UTENTI	2
2.2	FUNZIONI	2
2.3	PRINCIPI BASE	3
2.4	TEMPI	3
<b>3</b>	<b>Struttura e l'organizzazione dei dati</b>	<b>5</b>
3.1	MODULO A – AMMINISTRAZIONE	6
3.1.1	SEZIONE 1:STRUTTURA ORGANIZZATIVA	6
3.1.2	SEZIONE 2: FUNZIONE ORGANIZZAZIONE	8
3.1.3	SEZIONE 3:FUNZIONE SISTEMI INFORMATIVI	9
3.1.4	SEZIONE 4: FUNZIONE GESTIONE ICT	10
3.1.5	SEZIONE 5: INFRASTRUTTURE IN USO	12
3.1.6	SEZIONE 6: BANCHE DATI	15
3.1.7	SEZIONE 7: SERVIZI ON LINE	17
3.2	MODULO B – GESTIONE	20
3.2.1	SEZIONE 1: COSTI DI GESTIONE – PIANO TRIENNALE	20
3.2.2	SEZIONE 2: STORICO	22
3.3	MODULO C – PROGETTI	23
3.3.1	SEZIONE:DESCRIZIONE GENERALE	24
3.3.2	SEZIONE 1: PIANO DI PROGETTO: PROFILO	26
3.3.3	SEZIONE 2: PIANO DI PROGETTO: OBIETTIVI E CONTESTO	27
3.3.4	SEZIONE 3: PIANO DI PROGETTO: ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE	30
3.3.5	SEZIONE 4: PIANO DI PROGETTO: COSTI INTERO PROGETTO	32
3.3.6	SEZIONE 5: PIANO DI PROGETTO: COSTI INTERNI (MIGLIAIA DI €)	34
3.3.7	SEZIONE 6: PIANO DI PROGETTO: COSTI ESTERNI(MIGLIAIA DI €)	35
3.3.8	SEZIONE 7: PIANO DI PROGETTO: GESTIONE DEI RISULTATI	36
3.3.9	SEZIONE 8: PIANO DI PROGETTO: BANCHE DATI E SERVIZI	37
3.4	MODULO D – PROSPETTI	38
3.4.1	SEZIONE 1: DATI GENERALI E PROGETTI	38
3.4.2	SEZIONE 2: SPESE PER LA GESTIONE	39
3.4.3	SEZIONE 3: SPESE PER SVILUPPO PROGETTI	40
3.4.4	SEZIONE 4: FABBISOGNO FINANZIARIO	41
3.4.5	SEZIONE 5: ACCORDI DI COLLABORAZIONE	42
3.4.6	SEZIONE 6: NUOVE TECNOLOGIE	43
3.4.7	SEZIONE 7: VALIDAZIONE PIANO	44
3.4.8	SEZIONE 8: STORICO	44
3.4.9	SEZIONE 9: ESPORTA	44
<b>4</b>	<b>Glossario</b>	<b>45</b>



## 1 Introduzione

L'applicazione **Inv\_ICT\_AP** nasce dall'esigenza di disporre, da parte dell'AgID e di altri organismi centrali (DPS, CIPE, etc.), del sistema delle Regioni e degli Enti locali, di uno strumento per raccogliere e rappresentare in modo omogeneo ed integrato le informazioni di sintesi necessarie alla pianificazione e alla consuntivazione dei progetti e delle attività ICT.

**Essa può essere utilizzata, dunque, sia dalle Amministrazioni centrali dello Stato e dagli Enti pubblici non economici sia dalle amministrazioni pubbliche locali (Regioni, Province, Comuni).**

**Inv\_ICT\_AP** consente una visione aggregata e sintetica della situazione in essere e del portafoglio progetti di sviluppo dell'ICT programmati in ciascuna PA, al fine di effettuare elaborazioni, produrre reports e informare correttamente e compiutamente i processi decisionali connessi alle politiche di sviluppo delle ICT nella PA.

Le attività oggetto dell'analisi da parte di **Inv\_ICT\_AP** rientrano nelle seguenti tipologie:

1. i progetti proposti annualmente dalle amministrazioni centrali dello Stato e dagli enti pubblici non economici in sede di definizione del Piano triennale per l'ICT;
2. quelli proposti nell'ambito degli interventi POR - Piani Operativi Regionali - per lo sviluppo della Società dell'Informazione;
3. i progetti di sviluppo ICT e Società dell'Informazione finanziati con fondi CIPE e all'interno di Accordi di Programma Quadro (APQ) tra singole Regioni e Governo;
4. i progetti finanziati con fondi regionali;
5. i progetti integrativi dei precedenti, definiti dall'AgID;
6. ogni altro intervento in ambito ICT che mobiliti risorse pubbliche e che si sviluppi in un arco temporale definito;
7. le attività correnti di gestione delle infrastrutture e dei servizi ICT.

Le funzioni disponibili fanno riferimento alle principali fasi del processo di pianificazione degli investimenti ICT e non prevedono in alcun modo una "gestione progetti" (gestione risorse, scheduling attività, etc.). Quest'ultima resta nella responsabilità diretta delle singole pubbliche amministrazioni e/o dei loro project manager con specifici strumenti, che, con opportune soluzioni, potrebbero a loro volta "fornire" dati a **Inv\_ICT\_AP**.

## **2 Applicazione Inv\_ICT\_AP**

### **2.1 UTENTI**

Inv\_ICT\_AP dovrà essere alimentata da ciascuna amministrazione tenuta a fornire i dati ad AgID o ad altro Ente responsabile di elaborare Piani e/o rendicontazioni.

L'applicazione è suscettibile di essere impiegata in vari contesti, di cui quello della Pianificazione delle ICT nella Pubblica Amministrazione centrale è solo uno. Altri contesti potranno essere quelli presidiabili dal CISIS (coordinamento dei progetti di innovazione nelle Regioni), dal Dipartimento politiche di sviluppo del MISE (coordinamento dei progetti per lo sviluppo della società dell'informazione con fondi FESR e FSE o FAS), delle singole Regioni (progetti finanziati con fondi regionali), etc..

Inv\_ICT\_AP richiede il presidio di un responsabile dell'applicazione che dovrebbe coincidere con il responsabile della funzione “raccolta” ed “elaborazione” dei dati necessari per la pianificazione e la rendicontazione.

### **2.2 FUNZIONI**

Il sistema integra le principali fasi del ciclo di pianificazione degli investimenti ICT nella Pubblica amministrazione.

Il processo di pianificazione è un processo continuo, con un orizzonte triennale, che sulla base delle linee strategiche di sviluppo definite, individua e aggiorna i dati previsionali relativi ai progetti (gli obiettivi, i contenuti, i costi, e i risultati attesi):

Le fasi di aggiornamento dei dati previste da Inv\_ICT\_AP riguardano:

- la pianificazione triennale;
- la revisione annuale del piano del triennale (Pianificazione annuale/ esecutiva);
- la consuntivazione annuale.

Ciascun aggiornamento determina, per ogni progetto, il nuovo riferimento per le successive fasi di programmazione e di consuntivazione.

Nella tavola seguente è illustrato il macroflusso del processo di pianificazione e le fasi supportate da Inv\_ICT\_AP.



## 2.3 PRINCIPI BASE

Il sistema si basa sulla centralità dei progetti che costituiscono l'entità base per la pianificazione e la consuntivazione dei tempi, dei costi di realizzazione e dei risultati.

Ogni investimento è rappresentato all'interno del sistema da un progetto.

I costi di gestione e di manutenzione dei sistemi informativi di un'amministrazione sono considerati in modo unitario e aggregato.

I costi rilevati sono sia quelli derivanti da acquisizione di beni e servizi sia quelli derivanti dall'impegno delle risorse interne.

Per ogni progetto la pianificazione/consuntivazione include:

- l'avanzamento dei costi e dei tempi di realizzazione
- avanzamento fisico
- l'analisi dei risultati attraverso la definizione di indicatori.

## 2.4 TEMPI

La pianificazione triennale viene effettuata con cadenza annuale, nel primo semestre dell'anno, e in essa, sulla base delle linee strategiche di sviluppo dei sistemi informativi, vengono individuati e aggiornati i dati previsionali relativi ai progetti (gli obiettivi, i contenuti, i costi, e i risultati attesi) e alle attività di gestione dei sistemi in esercizio.

La revisione annuale del piano triennale costituisce l'adeguamento che viene effettuato all'inizio del primo anno del piano triennale, sulla base delle effettive disponibilità economiche (legge finanziaria/bilancio) e della definizione degli obiettivi annuali da parte delle amministrazioni.

La consuntivazione viene effettuata nel primo trimestre dell'anno, per l'anno precedente, e riguarda i costi sostenuti e i risultati raggiunti.

Ciascun aggiornamento determina il nuovo riferimento per le successive fasi di programmazione e di consuntivazione.

Nella tavola seguente è riassunta la sequenza delle attività per i prossimi anni: Introduzione

<b>Anno</b>	<b>Attività</b>	<b>Periodi</b>			
<b>2010</b>	Piano triennale	2011	2012	2013	
	Consuntivo	2010			
<b>2011</b>	Revisione annuale piano triennale	2011	2012	2013	
	Piano triennale		2012	2013	2014
	Consuntivo	2011			
<b>2012</b>	Revisione annuale piano triennale		2012	2013	2014
	Piano triennale			2013	2014 2015
	Consuntivo		2012		
<b>2013</b>	Revisione annuale piano triennale			2013	2014 2015
	Piano triennale				2014 2015 2016



### 3 Struttura e l'organizzazione dei dati

La struttura delle informazioni richieste è articolata in quattro moduli che fanno riferimento alle principali unità di analisi.

I moduli riguardano i principali contenuti informativi del piano triennale, della revisione annuale dello stesso (piano annuale/esecutivo) e della relazione annuale di consuntivo:

Amministrazione, Gestione, Progetti, Prospetti.

Ogni modulo è articolato in sezioni che si riferiscono a specifici ambiti informativi.

Schema sintetico di Inv\_ICT\_Ap:

Amministrazione	Costi di Gestione	Progetti	Prospetti
Profilo	Piano dei costi di gestione	Progetti correnti	Piano triennale
1- Struttura organizzativa	Storico	Tutti i progetti	Revisione annuale
2- Funzione Organizzazione		Nuovo	Consuntivo
3- Funzione Sistemi Informativi		XXXXXXX – Nome Progetto	Validazione ...
4- Funzione Gestione ICT		Descrizione generale	Storico
5- Infrastrutture in uso		Piano di progetto	Esporta
6- Banche dati		1 - Profilo	
7- Servizi on-line		2 - Obiettivi e contesto	
		3 - Elementi per la valutazione	
		4 - Costi intero progetto	
		5 - Costi interni	
		6 - Costi esterni	
		7 - Gestione dei risultati	
		8 - Banche dati e servizi	
		Storico del progetto	

### 3.1 MODULO A - AMMINISTRAZIONE

Il modulo consente la compilazione e la consultazione delle informazioni necessarie a definire un profilo generale a più dimensioni dell'amministrazione.

Per l'aspetto organizzativo viene richiesta una descrizione della struttura organizzativa e dell'eventuale sua articolazione territoriale, la collocazione nell'organigramma e le caratteristiche delle funzioni di organizzazione, di governo dei sistemi informativi automatizzati e della gestione dell'ICT.

Per quanto concerne il sistema informativo automatizzato viene richiesto un quadro sintetico del patrimonio tecnologico esistente e un censimento delle basi di dati e dei servizi on-line esistenti.

Dovranno essere inserite anche le basi di dati e i servizi on-line da realizzare in modo da poterli collegare ai relativi progetti di sviluppo.

Le informazioni contenute in questo modulo sono aggiornabili in modo continuativo

#### 3.1.1 SEZIONE 1:STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Le domande hanno l'obiettivo di rappresentare dimensionalmente la struttura organizzativa dell'amministrazione.

Id Domanda	Variabile	Valore
A.1.1	N° unità organizzative apicali (al netto dei Dipartimenti) dirette da dirigenti di 1° fascia	numero
A.1.2	N° unità organizzative di secondo livello dirette da dirigenti di 2° fascia	numero
A.1.3	N° sedi periferiche	numero
A.1.4	N° dipendenti centrali	numero
A.1.5	N° dipendenti periferici	numero
A.1.6	N° dipendenti centrali con postazione informatizzata	numero
A.1.7	N° dipendenti periferici con postazione di lavoro informatizzata	numero
A.1.8	N° sedi per ciascuna delle seguenti Aree geografiche	
	Nord Ovest	numero
	Nord est	numero
	Centro	numero
	Sud	numero
	Isole	numero

#### DEFINIZIONI

##### Domanda A.1.1

**N° unità organizzative apicali (al netto dei Dipartimenti) dirette da dirigenti di 1a fascia:**

Il numero totale delle direzioni generali o degli uffici diretti da dirigenti di 1a fascia.

##### Domanda A.1.2

**N° unità organizzative di secondo livello dirette da dirigenti di 2a fascia:**

Il numero totale degli uffici diretti da dirigenti di 2a fascia.

### **Domanda A.1.3**

#### **N° sedi periferiche:**

Questo numero corrisponde al numero totale delle unità organizzative periferiche (sedi regionali, sedi provinciali, sedi staccate, uffici sul territorio, altro).

### **Domanda A.1.4**

#### **N° dipendenti centrali:**

il numero totale (dato di stock) del personale effettivo in servizio al 31 dicembre, dell'anno in esame, presso La sede centrale. Per personale effettivo in servizio s'intende il personale a tempo indeterminato e a tempo determinato che presta la propria attività in un'amministrazione. Sono, quindi, compresi tutti i comandati, distaccati e fuori ruolo provenienti da altre amministrazioni, mentre è escluso il personale appartenente all'amministrazione che si trova in posizione di comando, distacco o fuori ruolo presso altre amministrazioni.

### **Domanda A.1.5**

#### **N° dipendenti periferici:**

come sopra, riferito però ai dipendenti presso l'insieme delle sedi periferiche.

### **Domanda A.1.6**

#### **N° dipendenti centrali con postazione informatizzata:**

numero dei dipendenti delle Unità organizzative centrali che utilizzano una postazione di lavoro (personal computer o portatili) per il proprio lavoro.

### **Domanda A.1.7**

#### **N° dipendenti periferici con postazione di lavoro informatizzata:**

come sopra, riferito però ai dipendenti presso le sedi periferiche.

### **Domanda A.1.8**

#### **N° sedi per ciascuna delle seguenti Aree geografiche (Nord Ovest, Nord est, Centro, Sud e Isole):**

il numero totale delle sedi fisiche (o immobili), presenti nell'area geografica (se ad esempio la sede di Roma è dislocata su più edifici, indicare il numero di edifici; se viceversa, in uno stesso edificio convivono la sede nazionale e la sede di Roma, indicare una sola sede). Le aree geografiche indicate comprendono le seguenti regioni:

- Nord ovest: Val d'Aosta, Piemonte, Lombardia e Liguria;
- Nord est: Trentino-Alto Adige, Bolzano-Bozen, Trento, Veneto Friuli-Venezia Giulia ed Emilia-Romagna;
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio;
- Sud: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata e Calabria;
- Isole: Sicilia e Sardegna.

### 3.1.2 SEZIONE 2: FUNZIONE ORGANIZZAZIONE

Le informazioni inserite nella sezione individuano la struttura che gestisce le modifiche organizzative all'interno dell'amministrazione, la sua collocazione all'interno dell'organigramma, le modifiche intervenute e le soluzioni adottate nell'ultimo anno.

Id Domanda	Variabile	Valore
A.2.1	Denominazione dell'unità organizzativa competente per la funzione Organizzazione	testo
A.2.2	Collocazione nell'organigramma	testo
A.2.3	Collocazione rispetto al Responsabile dei Sistemi informativi	testo
A.2.4	Modifiche organizzative intervenute nell'ultimo anno che hanno avuto impatto sulla missione dell'Amministrazione	testo
A.2.5	Modifiche organizzative intervenute nell'ultimo anno che hanno avuto impatto sui sistemi informativi	testo
A.2.6	Soluzioni gestionali adottate per garantire la piena collaborazione tra governo dell'organizzazione e governo delle ICT	testo

#### DEFINIZIONI

##### Domanda A.2.1

**Denominazione dell'Unità organizzativa competente per la funzione Organizzazione:**

Il nome dell'U.O. che è competente delle modifiche organizzative

##### Domanda A.2.2

**Collocazione nell'organigramma:**

Collocazione della U.O. rispetto al vertice amministrativo (Segretario generale, Direttore generale, altro);

##### Domanda A.2.3

**Collocazione rispetto al Responsabile dei Sistemi informativi**

Collocazione della U.O. rispetto al vertice amministrativo e rispetto al RSIA (ad. paritetica, cioè collocata sullo stesso livello);

##### Domanda A.2.4 - A.2.5 Autoesplicative

##### Domanda A.2.6

**Soluzioni gestionali adottate per garantire la piena collaborazione tra governo dell'organizzazione e governo delle ICT:**

Descrizione della soluzione adottata (ad es. riunione mensile del comitato per l'innovazione a cui partecipano tutti i capi dipartimento).

### 3.1.3 SEZIONE 3: FUNZIONE SISTEMI INFORMATIVI

Le informazioni inserite in questa sezione evidenziano la struttura che gestisce lo sviluppo e l'esercizio dei sistemi informativi automatizzati (comprensiva degli addetti presenti su tutto il territorio), la sua collocazione all'interno dell'organigramma e il numero effettivo di addetti ICT nelle diverse attività.

Id Domanda	Variabile (riferita all'anno in esame)	Valore
A.3.1	Denominazione dell'unità organizzativa. competente per lo sviluppo dei sistemi informativi automatizzati	testo
A.3.2	Collocazione nell'organigramma	testo
A.3.3	Collocazione rispetto al vertice dell'Amministrazione	testo
A.3.4	N° dirigenti	anni/ persona
A.3.5	N° analisti/progettisti di processo e di cambiamento organizzativo	anni/persona
A.3.6	N° analisti di procedure e funzionali	anni/persona
A.3.7	N° sistemisti e progettisti di infrastrutture	anni/persona
A.3.8	N° analisti e programmatori per lo sviluppo applicativo	anni/persona
A.3.9	N° specialisti di prodotto / servizio	anni/persona
A.3.10	N° addetti alla conduzione dei sistemi	anni/persona
A.3.11	N° addetti alla gestione progetti e monitoraggio	anni/persona
A.3.12	N° (altro)	anni/persona

#### DEFINIZIONI

##### Domanda A.3.1

**Denominazione dell'Unità organizzativa competente per lo sviluppo dei Sistemi informativi automatizzati:**

Nome dell'unità organizzativa preposta allo sviluppo dei sistemi informativi automatizzati.

##### Domanda A.3.2

**Collocazione nell'organigramma:**

Collocazione della U.O. rispetto al vertice amministrativo (Segretario generale, Direttore generale, altro).

##### Domanda A.3.3

**Collocazione rispetto al vertice dell'Amministrazione:**

Autoesplicativa

##### Domanda A.3.4 - A.3.12

**Numero delle diverse figure professionali:**

numero di addetti ICT (in anni persona) che svolgono (o che svolgeranno) effettivamente la funzione indicata al 30 dicembre dell'anno a prescindere dalla qualifica rivestita. Un anno persona corrisponde a 220 giorni lavorativi (20 giorni al mese per 11 mesi).

**3.1.4 SEZIONE 4: FUNZIONE GESTIONE ICT**

Le informazioni inserite in questa sezione mostrano la struttura che gestisce i sistemi informativi automatizzati (comprensiva degli addetti presenti su tutto il territorio), la sua collocazione all'interno dell'organigramma e il numero effettivo di addetti ICT per figura professionale.

Id Domanda	Variabile	Valore
A.4.1	Denominazione dell'unità organizzativa responsabile della gestione dei sistemi informativi automatizzati	testo
A.4.2	Collocazione nell'organigramma	testo
A.4.3	N° dirigenti	anni/persona
A.4.4	Modello di gestione	Tabella esclusiva
		Centralizzata
		Distribuita
		Mista
		Specificare (testo..)
A.4.5	Risorse effettivamente impegnate nella gestione	
	Addetti MAC	anni/persona
	Analisti di procedure e funzionali	anni/persona
	Specialisti di prodotto / servizio	anni/persona
	Addetti alla conduzione dei sistemi	anni/persona
	Addetti al servizio di Help desk	anni/persona
	Altro	anni/persona

**DEFINIZIONI****Domanda A.4.1**

**Denominazione dell'Unità organizzativa competente per la gestione dei sistemi informativi automatizzati:**

Autoesplicativa

**Domanda A.4.2**

**Collocazione nell'organigramma:**

Collocazione della U.O. rispetto al vertice amministrativo (Segretario generale, Direttore generale, altro).

**Domanda A.4.3**

**Numero dei dirigenti:**

Autoesplicativo

**Domanda A.4.4**

**Modello di gestione:**

- Centralizzata, se il sistema è gestito centralmente;
- Distribuita, se il sistema è gestito solo in periferia;
- Mista, se il sistema è gestito sia al centro sia in periferia.

Specificare (breve descrizione)

**Domanda A.4.5**

**Risorse effettivamente impegnate nella gestione:**

numero di addetti ICT (in anni persona) per figura professionale che svolgono effettivamente (o che svolgeranno) la funzione indicata al 30 dicembre dell'anno a prescindere dalla qualifica rivestita. Un anno persona corrisponde a 220 giorni lavorativi (20 giorni al mese per 11 mesi).

### 3.1.5 SEZIONE 5: INFRASTRUTTURE IN USO

Le domande riguardano: le diverse tipologie di hardware delle postazioni di lavoro (senza distinzione tra quelle in uso nelle unità organizzative centrali e in quelle periferiche); informazioni sulla dimensione del patrimonio applicativo; del numero di licenze e di pacchetti software in uso; la connessione in rete delle postazioni di lavoro. È necessario inserire i dati di stock (al 31 dicembre dell'anno in esame) ottenuti aggiungendo, al valore dell'anno precedente, le acquisizioni effettuate nell'anno e sottraendo le dismissioni.

Id Domanda	Variabile	Valore
A.5.1	Infrastrutture hardware IT	
	Numero dei sistemi grandi	numero
	Potenza di calcolo sistemi grandi (in Mips)	numero
	Età media dei sistemi grandi (in anni)	numero
	Numero dei sistemi medi	numero
	Età media dei sistemi medi (in anni)	numero
	Numero dei sistemi di memorizzazione	numero
	Capacità di memoria complessiva (in Gbyte)	numero
	N° di PC desktop	numero
	N° di PC portatili	numero
A.5.2	Software di base	
	N° di licenze attive per sistemi grandi	numero
	N° di licenze attive per Sistemi medi	numero
	N° di licenze attive per PC	numero
A.5.3	software applicativo a pacchetto	
	N° di licenze attive	numero
A.5.4	Sviluppo software custom	
	Dimensione in Kloc	numero
	Dimensione in Punti funzione	numero
A.5.5	Reti	
	N° di PC connessi in rete	numero
	N° di PC connessi a internet	numero
	– di cui in banda larga	numero
A.5.6	Altri dati relativi alle infrastrutture	testo

## DEFINIZIONI

### Domanda A.5.1 Infrastrutture Hardware IT

#### Numero dei sistemi grandi (o enterprise):

numero dei sistemi, centrali e periferici, composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una elevata capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di centinaia o migliaia di utenti il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Inoltre il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è superiore a 400mila euro. Se il sistema è più vecchio di tre anni il costo viene abbattuto del 30% ( >280mila euro). Infine il valore da riportare comprende sia il numero dei sistemi presenti nelle unità organizzative centrali sia il numero di quelli presenti in periferia.



**Potenza di calcolo:**

numero totale dei Mips dei sistemi grandi in esercizio (capacità elaborativa disponibile).

**Età media dei sistemi grandi:**

età media del parco macchine espressa in anni. Il numero si riferisce ai sistemi presenti sia nelle unità organizzative centrali sia in quelle periferiche.

**Numero dei sistemi medi:**

il numero dei sistemi (centrali e periferici) composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una piccola o discreta capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di decine o centinaia di utenti il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Inoltre il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è inferiore ai 400mila euro.

**Età media dei sistemi medi:**

età media del parco macchine espressa in anni.

**Numero dei sistemi di memorizzazione:**

indicare il numero di sistemi dedicati alla memorizzazione dei dati su dischi magnetici (dal calcolo vanno esclusi i dispositivi di archiviazione a nastro e quelli ottici).

**Capacità di memoria complessiva:**

indicare la capacità disponibile di memorizzazione in gigabyte il numero di sistemi dedicati alla memorizzazione dei dati su dischi magnetici (dal calcolo vanno esclusi i dispositivi di archiviazione a nastro e quelli ottici).

**Numero PC desktop:**

stazione di lavoro fissa di utilizzo individuale, operante autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegata in rete. In particolare un computer dotato di processore il cui costo varia tra i 30mila e i 500 euro.

**Personal computer portatili:**

numero di postazioni mobili assegnate ai dipendenti.

**Domanda A.5.2 - Software di base**

**N° di licenze attive per sistemi grandi:**

Autoesplicativa.

**N° di licenze attive per Sistemi medi:**

Autoesplicativa.

**N° di licenze attive per PC:**

Autoesplicativa.

**Domanda A.5.3**

**Software applicativo a pacchetto**

**N° di licenze attive:**

Autoesplicativa.

#### **Domanda A.5.4**

##### **Sviluppo software custom**

##### **Dimensione in KLOC:**

numero di linee di codice (in migliaia) della porzione di patrimonio applicativo in esercizio.

##### **Dimensione in punti funzione:**

numero di punti funzione della porzione di patrimonio applicativo in esercizio.

#### **Domanda A.5.5 Reti**

##### **Numero di PC connesse in rete (locale e geografica):**

per rete locale si intende insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica. Per rete geografica si intende l'insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.

##### **Banda larga:**

modalità di trasmissione 'veloce' (almeno superiore ai 128 Kbit/s ) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (xDSL, fibra ottica, satellite, wireless-LAN, UMTS, Tv via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.).

#### **Domanda A.5.6**

##### **Altri dati relativi alle infrastrutture:**

Breve descrizione (256 caratteri) della rete

### 3.1.6 SEZIONE 6: BANCHE DATI

Le domande consentono di aggiornare le informazioni qualitative e quantitative sulle basi dati esistenti e in esercizio o di ottenere informazioni relative a nuove basi dati presenti sui server (mainframe, dipartimentali). Vanno considerate, inoltre, le sole basi di dati di contenuto rilevante ai fini della missione istituzionale e della attività di auto-amministrazione. Nella sezione vanno inserite anche le basi di dati che si intende realizzare con nuovi progetti.

I dati vanno riferiti a ciascuna base di dati presa in esame. Non vanno, perciò, indicate le basi di dati relative ad ambienti di sviluppo, test o collaudo né quelle di supporto alla gestione dei sistemi (es: sicurezza accessi), né indirizzari.

Il quadro si attiva per l'inserimento di una nuova base di dati o, in caso di basi di dati già inserite, cliccando su un elemento della lista per modificarla.

Id Domanda	Variabile	Valore
A.6.1	Nome base dati	Testo
A.6.2	Stato dell'arte	Tabella esclusiva
		in uso
		da realizzare
		da modificare
A.6.3	Contenuti	testo
A.6.4	Dimensioni	
	Unità informative	numero
	N° Gb	numero
A.6.5	Funzionalità amministrative connesse (descrizione del processo/servizio/funzione per il quale la banca dati si rende necessaria)	testo
A.6.6	Unità organizzativa che ha in carico la gestione dei contenuti	testo
A.6.7	Utenti: interni (N e tipologia)	
	Numero totale utenti interni	numero
	Tipologie di utenti	testo
A.6.8	Modalità di accesso	Tabella esclusiva
		Autenticazione forte
		Autenticazione debole
		senza autenticazione
	Specificare	testo
A.6.9	la banca dati alimenta un datawarehouse?	Tabella esclusiva
		Si
		no

## DEFINIZIONI

### Domanda A.6.1

**Nome base dati:** denominazione in chiaro della base di dati e eventuale sigla/acronimo (es: ASIA: Archivio statistico delle imprese attive);

#### **Domanda A.6.2**

##### **Stato dell'arte:**

indicare uno dei seguenti valori: in uso, cioè in esercizio; da realizzare, cioè una nuova base di dati la cui realizzazione è prevista da progetto (nuovo o in corso); da modificare, cioè la base di dati verrà modificata da un progetto evolutivo.

#### **Domanda A.6.3**

##### **Contenuti:**

fornire una breve descrizione del contenuto informativo e delle principali caratteristiche della base di dati, avendo cura di menzionare le unità (entità o eventi) oggetto della registrazione (ad es. "Archivio delle licenze rilasciate per l'esercizio dell'attività ..."; "Archivio dei versamenti effettuati per il pagamento dell'IVA"; ecc.).

#### **Domanda A.6.4**

##### **Unità informative:**

fornire il numero della principale entità oggetto della registrazione (ad es. archivio pensionati: 16500000)

##### **N. Gb:**

indicare dimensione della base dati in Gigabyte

#### **Domanda A.6.5**

**Funzionalità amministrative connesse (descrizione del processo/servizio/funzione per il quale la banca dati si rende necessaria):**

indicare il procedimento o i procedimenti amministrativi

#### **Domanda A.6.7**

##### **Numero totale degli utenti interni:**

indicare il numero e la tipologia di utenti interni abilitati all'accesso della base di dati.

##### **Tipologia di utenti:**

descrivere la tipologia degli utenti interni (ad es. addetti alla contabilità)

#### **Domanda A.6.8**

##### **Modalità di accesso:**

scegliere in maniera esclusiva tra i seguenti tipi di autenticazione: Autenticazione forte, cioè con firma digitale, CIE (o documento unico), CNS, altro dispositivo hardware; Autenticazione debole, cioè con userid e password, pin; altro, senza autenticazione.

##### **Specificare:**

descrivere la modalità di accesso.

#### **Domanda A.6.9**

**La banca dati alimenta un datawarehouse?**

(SI/NO) mutuamente esclusivo

### 3.1.7 SEZIONE 7: SERVIZI ON LINE

Le domande consentono di individuare esclusivamente i servizi di livello 3,4 e 5 (secondo la classificazione dell'Unione Europea) erogati a cittadini e imprese tramite il sito web. Nella sezione vanno inserite anche i nuovi servizi online che si intende realizzare con nuovi progetti.

Il quadro si attiva per l'inserimento di un nuovo servizio online, oppure in caso di servizio già inserito, cliccare su un elemento della lista per modificarlo.

Id Domanda	Variabile	Valore
A.7.1	Denominazione servizio	testo
A.7.2	Stato dell'arte	Tabella esclusiva
		in uso
		da realizzare
		da modificare
A.7.3	Contenuti e caratteristiche	testo
A.7.4	Connessione con Banche dati (banche dati che alimentano il servizio)	Tabella non esclusiva
		Banca 1
		Banca n - 1
		Banca n
A.7.5	Livello di interazione (secondo l'Unione Europea)	Tabella esclusiva
		Invio modulistica
		Completamento del procedimento
A.7.6	Funzionalità amministrative connesse	testo
A.7.7	Unità organizzativa di back office che rende possibile l'erogazione del servizio	testo
A.7.8	Unità organizzativa di front office che ha in carico la promozione e l'assistenza sul servizio	testo
A.7.9	Tipologia di Utente	
	N. utenti interni all'Amministrazione	numero
	N. utenti interni alla PA	numero
	N. utenti intermediari (esterni alla PA)	numero
	N. utenti cittadini e imprese (esterni alla PA)	numero
A.7.10	N° di accessi/anno	
	N. accessi da utenti interni all'Amministrazione	numero
	N di accessi da utenti interni alla PA	numero
	N di accessi da utenti intermediari (esterni alla PA)	numero
	N di accessi da utenti cittadini e imprese (esterni alla PA)	numero
A.7.11	N° di accessi/anno al servizio con altre modalità	
	N di accessi da utenti esterni alla PA con modalità tradizionali (sportello fisico)	numero
	N di accessi da utenti esterni alla PA attraverso contact center	numero
A.7.12	Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza esterna	Tabella esclusiva
		Autenticazione forte
		Autenticazione debole

Id Domanda	Variabile	Valore
		senza autenticazione
		Specificare (testo)

**DEFINIZIONI****Domanda A.7.1****Denominazione servizio:**

indicare la denominazione del servizio

**Domanda A.7.2****Stato dell'arte:**

selezionare una delle possibilità

**Domanda A.7.3****Contenuti e caratteristiche:**

Autoesplicativo

**Domanda A.7.4****Connessione con Banche dati (banche dati che alimentano il servizio):**

Selezionare le banche dati interessate dal servizio.

**Domanda A.7.5****Livello di interazione:**

L'Unione Europea, per confrontare e stimolare l'attività dei paesi membri, ha definito un sistema di monitoraggio dello sviluppo dell'e-government per un gruppo di servizi, basato su alcuni parametri di riferimento. I livelli di interazione on line (che la UE chiama 'level of online sophistication of the services') tra utenti e Pubblica Amministrazione, sono quattro e così definiti:

- Invio modulistica (o livello 3, Interazione a due vie), è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio, inclusa l'autenticazione dell'utente, ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione;
- Completamento del procedimento (o livello 4, Transazione), il servizio permette all'utente di completare on line l'intero procedimento, incluso l'eventuale pagamento del suo costo;
- pro-attivo (o livello 5), l'amministrazione informa l'utente sugli adempimenti che deve effettuare e lo aiuta precompilando i form che dovrà inviare all'amministrazione.

Specificare a quale livello appartiene il servizio.

**Domanda A.7.6****Funzionalità amministrative connesse:**

indicare il procedimento di riferimento

**Domanda A.7.7**

**Unità organizzativa di back office che rende possibile l'erogazione del servizio:**  
Autoesplicative.

**Domanda A.7.8**

**Unità organizzativa di front office che ha in carico la promozione e l'assistenza sul servizio:**

Autoesplicative.

**Domanda A.7.9**

**Tipologia di utenza:**

fornire una descrizione sintetica del segmento di popolazione (cittadini o imprese) destinatario effettivo del servizio (ad esempio: casalinghe, pensionati, soggetti di imposta, ecc.).

**Domanda A.7.10**

**N° di accessi l'anno:**

Autoesplicativa

**Domanda A.7.11**

**N° di accessi/anno al servizio con altre modalità:**

Autoesplicative

**Domanda A.7.12**

**Modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza esterna:**

per la procedura di identificazione dell'utente indicare, scegliendo tra le possibili opzioni, le modalità con le quali è possibile accedere al servizio. Per autenticazione forte si intende che al servizio si può accedere solo con firma elettronica o CNS o altro dispositivo hardware.

**Specificare:** Fornire una breve descrizione.

### 3.2 MODULO B - GESTIONE

Il modulo consente la compilazione e la consultazione dei costi complessivi correnti di gestione e manutenzione del sistema informativo automatizzato esistente. In questo modulo confluiscono i costi derivanti da tutte le iniziative finalizzate alla gestione e alla manutenzione (MAC) dei sistemi in esercizio.

I dati raccolti in questo modulo, sommati a quelli del modulo "Progetti", permettono di ricostruire dinamicamente un quadro attendibile e completo degli impegni e dei programmi ICT di ciascuna Amministrazione.

Il piano dei costi compilato, dopo la validazione (funzione modulo "Prospetti"), viene reso disponibile per le successive fasi di pianificazione (Piano esecutivo) e consuntivazione.

Nella sezione "Storico" sono riportati tutti i piani, le revisioni annuali e i consuntivi creati.

#### 3.2.1 SEZIONE 1: COSTI DI GESTIONE - PIANO TRIENNALE

Id Domanda	Variabile	Valore
	<b>Costi esterni (migliaia di €)</b>	
B.1.1	Hardware	numero
B.1.2	Software di base	numero
B.1.3	Software applicativo	numero
B.1.4	Reti	numero
B.1.5	Conduzione dei sistemi	numero
B.1.6	Altro	numero
	<b>Costi interni (migliaia di €)</b>	
B.1.7	Software applicativo	numero
B.1.8	Conduzione dei sistemi	numero
B.1.9	Altro	numero
B.1.10	<b>Allegato</b>	Possibilità di allegare file

#### DEFINIZIONI DEI COSTI ESTERNI (MIGLIAIA DI €)

##### Domanda B.1.1

##### Hardware:

comprende sia la locazione/leasing dei grandi sistemi, dei sistemi intermedi, delle stazioni di lavoro e di altro hardware sia la loro manutenzione.

##### Domanda B.1.2

##### Software di base:

comprende sia la locazione/leasing del software di base e di ambiente sia la loro manutenzione



**Domanda B.1.3**

**Software applicativo:**

comprende la locazione/leasing di pacchetti applicativi, la manutenzione pacchetti applicativi e la manutenzione adeguativa correttiva del software ad hoc

**Domanda B.1.4**

**Reti:**

comprende i servizi di gestione reti, i servizi di telecomunicazione e i servizi TLC a valore aggiunto

**Domanda B.1.5**

**Conduzione dei sistemi:**

comprende i servizi per la gestione dei sistemi, i servizi di acquisizione dati, i servizi assistenza utenti e i servizi elaborazione dati ed accesso a Basi di Dati esterne

**Domanda B.1.6**

**Altro:**

comprende tutte le altre voci di manutenzione e gestione

**DEFINIZIONI DEI COSTI INTERNI (MIGLIAIA DI €)**

**Domanda B.1.7 - B.1.9**

Il costo interno è la somma del costo del lavoro di tutti gli addetti ICT per quella specifica attività.

Il costo del lavoro CL comprende anche tutti gli oneri a carico del datore di lavoro (oneri sociali e accantonamento TFR).

La retribuzione lorda **RL** (comprende tutti i salari/stipendi e le competenze accessorie, corrisposti ai dipendenti: in denaro, al lordo delle ritenute previdenziali ed erariali; con cadenza periodica; a norma di contratti collettivi) sommata ai contributi a carico del datore di lavoro **CDL** è il costo del lavoro **CL** (pertanto  $CL = RL + CDL$ ). Si ricorda che la retribuzione lorda **RL** è la somma dell'imponibile fiscale **IF** e dei contributi a carico del lavoratore **CLAV** (pertanto  $RL = IF + CLAV$ ).



#### Domanda B.1.10

**Allegato:** Inserire eventuale allegato per eventuali chiarimenti.

#### 3.2.2 SEZIONE 2: STORICO

In questa sezione è possibile visionare tutti i piani dei costi, le revisioni annuali e i consuntivi inseriti precedentemente.

### 3.3 MODULO C - PROGETTI

Il modulo consente la compilazione e la consultazione delle informazioni di dettaglio relative ai progetti (nuovi o correnti) previsti nel triennio e la consuntivazione annuale degli stessi.

Le informazioni richieste per i progetti fanno riferimento ai diversi ambiti osservati (Amministrazioni centrali dello Stato, Enti pubblici non economici, Amministrazioni pubbliche locali) e riguardano caratteristiche, obiettivi e risultati attesi, acquisizioni previste, impegni e costi da sostenere.

I dati raccolti in questo modulo, sommati a quelli del modulo "Gestione", permettono di ricostruire dinamicamente un quadro attendibile e completo degli impegni e dei programmi di ciascuna Amministrazione.

Per ogni progetto, inizialmente, deve essere compilata la sezione "Dati Generali", che costituisce la scheda identificativa del progetto. La denominazione del progetto e l'eventuale codice CUP, una volta salvati, potranno essere modificati solo facendone specifica richiesta al AgID e solo ad opera di quest'ultimo. Le date di inizio e fine progetto determineranno i controlli per la compilazione delle sezioni successive.

La conferma della scheda identificativa di progetto attiva l'inserimento del piano, della revisione annuale e del consuntivo di progetto per il periodo di riferimento.

Il piano di progetto compilato, dopo la validazione (funzione modulo "Prospetti"), viene reso disponibile per le successive fasi di pianificazione e consuntivazione.

Nella sezione "Storico" del Modulo prospetti sono riportati per ogni progetto tutti i piani, le revisioni annuali e i consuntivi creati.

In particolare nella sezione INTRO è possibile;

- accedere in modifica e aggiornamento alla lista dei **progetti correnti** che al 1 gennaio dell'anno sono ancora attivi;
- accedere in modifica e aggiornamento a **tutti i progetti** presenti fino al 31 dicembre dell'anno precedente (o storico progetti);
- inserire **nuovi progetti**.

**3.3.1 SEZIONE:DESCRIZIONE GENERALE**

Id Domanda	Variabile	Valore
C.1	Denominazione progetto	Testo
C.2	N° unico di progetto - CUP	Testo
C.3	Data inizio	Numero
C.4	Data fine	Numero
C.5	Centro di responsabilità - CdR	Testo
C.6	Descrizione sintetica del progetto	Testo
C.7	Descrizione sintetica degli obiettivi	Testo
C.8	Riferimento alle politiche	
	dell'UE	testo
	del Governo	testo
	della Regione	testo
	altro	testo

**DEFINIZIONI****Domanda C.1****Denominazione progetto:**

nome sintetiche del progetto

**Domanda C.2****N° unico di progetto - CUP:**

il codice unico dei progetti è obbligatorio solo per i progetti finanziati dal CIPE. Il codice è composto da 14 caratteri alfanumerici.

**Domanda C.3****Data inizio:**

data inizio progetto nella forma (gg/mm/aaaa)

**Domanda C.4****Data fine:**

data fine progetto nella forma (gg/mm/aaaa)

**Domanda C.5****CdR amministrazione:**

nome del Centro di responsabilità del progetto

**Domanda C.6****Descrizione sintetica del progetto:**

autoesplicativa

**Domanda C.7****Descrizione sintetica degli obiettivi:**

autoeslicativa

**Domanda C.8**

**Riferimento alle politiche:**

descrivere il soggetto e le politiche

**3.3.2 SEZIONE 1: PIANO DI PROGETTO: PROFILO**

Id Domanda	Variabile	Valore
C.1.1	Eventuali amministrazioni co-finanziatrici del progetto	Testo
C.1.2	Fonte e importo delle risorse da impiegare (migliaia di €)	
	Dotazione di bilancio (prevista nel triennio)	Indicare SI/NO e se SI indicare il valore in migliaia di euro
	Finanziamento UE	Indicare SI/NO e se SI indicare il valore in migliaia di euro
	Finanziamento con Fondi Nazionali	Indicare SI/NO e se SI indicare il valore in migliaia di euro
	Finanziamento con Fondi regionali	Indicare SI/NO e se SI indicare il valore in migliaia di euro
	Altro	testo
C.1.3	Pianificazione della spesa esterna negli anni	
C.1.4	Responsabile del progetto (PM)	Testo
C.1.5	Qualifica e collocazione organizzativa del PM	Testo
C.1.6	allegato	Possibilità di inserire un file

**DEFINIZIONI****Domanda C.1.1****Eventuali amministrazioni co-finanziatrici del progetto:**

Autoesplicativa

**Domanda C.1.2****Fonte e importo delle risorse da impiegare (migliaia di €):**

Indicare se esiste una fonte (SI/NO) e l'importo tra le quattro voci previste.

**Domanda C.1.3****Pianificazione della spesa esterna negli anni**

indicare la pianificazione di spesa esterna per ciascun anno di vita del progetto

**Domanda C.1.4****Responsabile del progetto (Project Manager):**

Autoesplicativa

**Domanda C.1.5****Qualifica e collocazione organizzativa del Project Manager:**

Autoesplicativa

## 3.3.3 SEZIONE 2: PIANO DI PROGETTO: OBIETTIVI E CONTESTO

Id Domanda	Variabile	Valore																																	
C.2.1	Ambito amministrativo / bacino d’utenza del progetto	<table><tr><td>Tabella esclusiva</td></tr><tr><td>Agricoltura</td></tr><tr><td>Agroalimentari e pesca</td></tr><tr><td>Ambiente e territorio</td></tr><tr><td>Beni culturali e turismo</td></tr><tr><td>Competitività e sviluppo delle imprese</td></tr><tr><td>Comunicazioni</td></tr><tr><td>Difesa</td></tr><tr><td>Edilizia e assetto urbanistico</td></tr><tr><td>Energia</td></tr><tr><td>Finanza locale</td></tr><tr><td>Fiscalità [dogane;entratescatasto]</td></tr><tr><td>Giustizia</td></tr><tr><td>Governo Locale</td></tr><tr><td>Immigrazione</td></tr><tr><td>Infrastrutture</td></tr><tr><td>Istruzione</td></tr><tr><td>L’Italia in Europa e nel mondo</td></tr><tr><td>Lavoro</td></tr><tr><td>Mobilità</td></tr><tr><td>Organi costituzionali e Presidenza del Consiglio</td></tr><tr><td>Politiche economico-finanziarie e di bilancio</td></tr><tr><td>Rappresentanza dello Stato sul territorio</td></tr><tr><td>Relazioni con le autonomie territoriali</td></tr><tr><td>Ricerca e innovazione</td></tr><tr><td>Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche centrali</td></tr><tr><td>Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche comunali</td></tr><tr><td>Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche provinciali</td></tr><tr><td>Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche regionali</td></tr><tr><td>Servizi previdenziali e assistenziali</td></tr><tr><td>Sicurezza</td></tr><tr><td>Soccorso civile</td></tr><tr><td>Tutela della salute</td></tr></table>	Tabella esclusiva	Agricoltura	Agroalimentari e pesca	Ambiente e territorio	Beni culturali e turismo	Competitività e sviluppo delle imprese	Comunicazioni	Difesa	Edilizia e assetto urbanistico	Energia	Finanza locale	Fiscalità [dogane;entratescatasto]	Giustizia	Governo Locale	Immigrazione	Infrastrutture	Istruzione	L’Italia in Europa e nel mondo	Lavoro	Mobilità	Organi costituzionali e Presidenza del Consiglio	Politiche economico-finanziarie e di bilancio	Rappresentanza dello Stato sul territorio	Relazioni con le autonomie territoriali	Ricerca e innovazione	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche centrali	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche comunali	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche provinciali	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche regionali	Servizi previdenziali e assistenziali	Sicurezza	Soccorso civile	Tutela della salute
Tabella esclusiva																																			
Agricoltura																																			
Agroalimentari e pesca																																			
Ambiente e territorio																																			
Beni culturali e turismo																																			
Competitività e sviluppo delle imprese																																			
Comunicazioni																																			
Difesa																																			
Edilizia e assetto urbanistico																																			
Energia																																			
Finanza locale																																			
Fiscalità [dogane;entratescatasto]																																			
Giustizia																																			
Governo Locale																																			
Immigrazione																																			
Infrastrutture																																			
Istruzione																																			
L’Italia in Europa e nel mondo																																			
Lavoro																																			
Mobilità																																			
Organi costituzionali e Presidenza del Consiglio																																			
Politiche economico-finanziarie e di bilancio																																			
Rappresentanza dello Stato sul territorio																																			
Relazioni con le autonomie territoriali																																			
Ricerca e innovazione																																			
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche centrali																																			
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche comunali																																			
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche provinciali																																			
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche regionali																																			
Servizi previdenziali e assistenziali																																			
Sicurezza																																			
Soccorso civile																																			
Tutela della salute																																			

		Altro	
C.2.2	Beneficiari diretti dell'intervento progettuale		
	Amministrazioni centrali	Testo	
	Amministrazioni regionali/locali	Testo	
	Cittadini/imprese	Tabella non esclusiva	
		Cittadini	
	imprese		
C.2.3	Attuazione del progetto con ricorso ad Accordi quadro SPC	Indicare SI/NO e se SI breve testo	
C.2.4	Partner/s per l'attuazione del progetto		
	Altre PA	Testo	
	Imprese / Privati	Testo	
	Università / Istituti di ricerca	Testo	
C.2.5	Obiettivi strategici e contenuti del progetto		
	Per il finanziatore	Testo	
	Per il beneficiario	Testo	
	Per l'attuatore	Testo	
C.2.6	Macro-obiettivi di e-Government		
	Innovazione ICT	Tabella non esclusiva	
		Sistemi di connettività e interoperabilità in rete (SPC federale) e banda larga	
		Infrastrutture e servizi per la fruizione multicanale multiterminale	
		Miglioramento efficienza infrastrutture ICT	
		Sicurezza ICT e continuità operativa	
		Tecnologie innovative (biometrie, RFID e Wireless, VoIP,...)	
	Innovazione back and	Tabella non esclusiva	
		Applicazioni e servizi per la dematerializzazione e gestione dei flussi documentali (work flow)	
		razionalizzazione/integrazione del patrimonio informativo e delle funzionalità delle basi di dati necessarie per l'azione amministrativa	
Gestione delle risorse di personale, logistiche e finanziarie a supporto del funzionamento della P.A. e della valutazione dell'azione amministrativa			
Innovazione front and	Testo		
Innovazione prevalente	Innovazione ICT		
	Innovazione back and		
	Innovazione front and		
C.2.7	Output atteso dall'intervento (deliverables)		
	servizi	Testo	
	prodotti	Testo	
	altri deliverables	Testo	



C.2.8	Interventi da realizzare sul sistema organizzativo	
	acquisizione/gestione di risorse professionali	Testo
	management	Testo
	creazione/modifica/soppressione di Unità organizzative	Testo
C.2.9	creazione/modifica/soppressione di processi di servizio	Testo
	Altri progetti finanziati con risorse pubbliche eventualmente correlati a questo progetto	
	promossi da PAC	testo
	promossi da Regioni	testo
	promossi da altre PA	testo

## DEFINIZIONI

**Domanda da C.2.1 a C.2.9:**

Autoesplicative

## 3.3.4 SEZIONE 3: PIANO DI PROGETTO: ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE

Id Domanda	Variabile	Valore
C.3.1	Coerenza tra obiettivi progettuali e missioni istituzionali delle Amministrazioni coinvolte nella realizzazione del progetto	
	Nome amministrazione	testo
	Tipo	Tabella esclusiva
		Pubblica Amm. Centrale
		Regione o altra PA regionale
		Provincia
		Comune
		Altro
	Livello di coerenza	Tabella esclusiva
		Alta
		Media
		bassa
	Livello di coinvolgimento	Tabella esclusiva
		Alta
		Media
		bassa
C. 3.2	Livello dell'effettivo coinvolgimento delle Amministrazioni direttamente beneficiarie ma non coinvolte nella realizzazione del progetto	
	Nome amministrazione	testo
	Tipo	Tabella esclusiva
		Pubblica Amm. Centrale
		Regione o altra PA regionale
		Provincia
		Comune
		Altro
	Livello di coinvolgimento	Tabella esclusiva
		Alta
		Media
		bassa
C.3.3	Obiettivi progettuali intermedi vincolanti per il conseguimento dell'obiettivo strategico (milestones)	
	Milestone 1	testo
	(gg/mm/aaaa)	data
	Milestone 2	testo
	(gg/mm/aaaa)	data
	Milestone 3	testo
	(gg/mm/aaaa)	data
	Milestone 4	testo
	(gg/mm/aaaa)	data
	Milestone 5	testo
	(gg/mm/aaaa)	data
C.3.4	Indicatori di efficacia ed efficienza associati all'intervento	Indicare se disponibile SI/NO se SI descrivere la tipologia

Id Domanda	Variabile	Valore
C.3.5	3.5 Indicatori di risultato	
	Quantitativi ex ante (ripetuto 3 volte)r	
	– Descrizione	testo
	– Numeratore	numero
	– Denominatore	numero
	Quantitativi ex post (ripetuto 3 volte)	
	– Descrizione	testo
	– Numeratore	numero
	– Denominatore	numero
C.3.6	Indicatori sullo stato di avanzamento del progetto	
	Milestones conseguite (punto 3.3)	
	N. 1	Tabella esclusiva
		SI
		No
	– Data (gg/mm/aaaa)	data
	N. 2	Tabella esclusiva
		SI
		No
	– Data (gg/mm/aaaa)	data
	N. 3	Tabella esclusiva
		SI
		No
	– Data (gg/mm/aaaa)	data
	N. 4	Tabella esclusiva
		SI
		No
	– Data (gg/mm/aaaa)	data
	N. 5	Tabella esclusiva
		SI
		No
	– Data (gg/mm/aaaa)	data
	% sul risultato pieno (punto 3.5)	
	(%)	numero
	– Data (gg/mm/aaaa)	data

## DEFINIZIONI

**Domanda C.31- C35** sono autoesplicative. Nella domanda C.36 (Indicatori sullo stato di avanzamento del progetto) bisogna indicare (in percentuale) il risultato raggiunto rispetto al risultato pieno da conseguire.

**3.3.5 SEZIONE 4: PIANO DI PROGETTO: COSTI INTERO PROGETTO**

In questa sezione va inserita una stima di costo totale del progetto indipendentemente dalla sua durata, che può eccedere il triennio in esame

Id Domanda	Variabile	Valore
	<b>Costi Interni (migliaia di €)</b>	
C.4.1	Analisti/Progettisti di processo e di cambiamento organizzativo	numero
C.4.2	Analisti di procedure e funzionali	numero
C.4.3	Sistemisti e progettisti di infrastrutture	numero
C.4.4	Analisti e programmatori di sviluppo applicativo	numero
C.4.5	Specialisti di prodotto / servizio	numero
C.4.6	Project management e monitoraggio	numero
C.4.7	Altro	numero
	<b>Costi Esterni (migliaia di €)</b>	
C.4.8	Infrastrutture hardware IT	numero
C.4.9	Software di base	numero
C.4.10	Software applicativo a pacchetto	numero
C.4.11	Sviluppo software custom (compresa MEV)	numero
C.4.12	infrastrutture di rete	numero
C.4.13	Consulenza organizzativa e di processo	numero
C.4.14	Formazione	numero
C.4.15	Altro	numero

**DEFINIZIONI****Domanda C.4.1 - C.4.7****Costi Interni (migliaia di €):**

questo valore è ottenuto come somma dei costi medi aziendali degli addetti ICT per figura professionale. I costi aziendali comprendono di tutti gli oneri previdenziali a carico del datore di lavoro (TFR, tickets e altro).

**Domanda C.4.8****Infrastrutture hardware IT:**

comprende l'acquisto di: grandi sistemi, sistemi intermedi, stazioni di lavoro e altro hardware;

**Domanda C.4.9****Software di base:**

comprende l'acquisto software di base e di ambiente

**Domanda C.4.10****Software applicativo a pacchetto:**

Software applicativo - Acquisto pacchetti applicativi

**Domanda C.4.11**

**Sviluppo software custom (compresa MEV):**

comprende lo sviluppo sw ad hoc e la manutenzione evolutiva, l'avviamento e messa in produzione e i servizi integrazione sistemi

**Domanda C.4.12**

**Infrastrutture di rete:**

comprende l'acquisto di apparati attivi e passivi

**Domanda C.4.13**

**Consulenza organizzativa e di processo:**

comprende la Consulenza strategica sullo sviluppo del S. I., studi, la consulenza organizzativa e la consulenza sw applicativo (non produzione di sw ma coordinamento, PM, etc)

**Domanda C.4.14**

**Formazione:**

comprende la formazione utenti e la formazione per gli addetti ICT

**Domanda C.4.15**

**Altro:**

comprende altri costi di investimento e sviluppo

### 3.3.6 SEZIONE 5: PIANO DI PROGETTO: COSTI INTERNI (MIGLIAIA DI €)

Id Domanda	Variabile	Valore
C.5.1	Analisti/progettisti di processo e di cambiamento organizzativo	numero
C.5.2	Analisti di procedure e funzionali	numero
C.5.3	Sistemisti e progettisti di infrastrutture	numero
C.5.4	Progettisti di sviluppo applicativo	numero
C.5.5	Specialisti di prodotto / servizio	numero
C.5.6	Project management e monitoraggio	numero
C.5.7	Altro	numero

#### DEFINIZIONI

Valgono le stesse definizioni della SEZIONE: progetto - Costi totali

### 3.3.7 SEZIONE 6: PIANO DI PROGETTO: COSTI ESTERNI(MIGLIAIA DI €)

Id Domanda	Variabile	Valore
C.6.1	Infrastrutture hardware IT	numero
C.6.2	Software di base	numero
C.6.3	Software applicativo a pacchetto	numero
C.6.4	Sviluppo software custom (compresa MEV)	numero
C.6.5	Infrastrutture di rete	numero
C.6.6	Consulenza organizzativa e di processo	numero
C.6.7.	Formazione	numero
C.6.8	Altro	numero

#### DEFINIZIONI

Valgono le stesse definizioni della SEZIONE: progetto - Costi totali

**3.3.8 SEZIONE 7: PIANO DI PROGETTO: GESTIONE DEI RISULTATI**

Id Domanda	Variabile	Valore
C.7.1	Amministrazione responsabile della gestione complessiva degli output di progetto e della copertura dei costi correlati	Testo
C.7.2	Struttura dell'amministrazione di cui al punto 7.1 direttamente responsabile della gestione	Testo
C.7.3	Ente responsabile della gestione tecnologica (se diverso dal 7.1)	Testo
C.7.4	Soggetti / Entità responsabile del rapporto con gli utenti dell'output previsto dal progetto (se diversi dal 7.1)	Testo
C.7.5	N° di persone complessivamente previste per la gestione a regime	Testo
C.7.6	Costo complessivo annuo (costi interni + costi esterni) previsto per la gestione e valorizzazione a regime dei risultati del progetto (migliaia di €)	Testo

**DEFINIZIONI**

**Domanda C.71- C7.6** sono autoesplicative



### 3.3.9 SEZIONE 8: PIANO DI PROGETTO: BANCHE DATI E SERVIZI

Id Domanda	Variabile	Valore
	Banca dati 1	Servizio online 1
	Banca dati 2	Servizio online 2
	Banca dati 3	Servizio online 3
	Banca dati 4	Servizio online 4
	Banca dati n	Servizio online n

**DEFINIZIONI** Indicare i servizi on line e le banche dati coinvolte nel progetto

### 3.4 MODULO D - PROSPETTI

Il modulo consente la predisposizione e l'invio, agli organismi che ne hanno titolo, dei dati approvati e validati dalla singola Amministrazione. I dati saranno utilizzati per la redazione del piano triennale, del piano di revisione annuale e del consuntivo.

Per ogni prodotto la compilazione è attivata dalla relativa funzione di inserimento.

La compilazione è organizzata in sezioni, alcune delle quali ("Spese per la gestione", "Spese per sviluppo progetti" e "Fabbisogno finanziario" o "Impegni di spesa" nel caso del consuntivo) riportano in modo aggregato i dati provenienti dalla gestione e dai progetti considerati.

La validazione costituisce la conferma ufficiale da parte dell'Amministrazione del corrispondente prodotto e i relativi dati dei progetti e della gestione consolidati vengono resi disponibili per le successive fasi di pianificazione e consuntivazione.

Nella sezione "Storico" sono riportati i piani triennali, le revisioni annuali e i consuntivi creati.

#### 3.4.1 SEZIONE 1: DATI GENERALI E PROGETTI

Id Domanda	Variabile	Valore
D.1.1	Indicare i piani di progetto coinvolti nel piano	Tabella non esclusiva Nome-prog 1 Costi-(K€) Note Nome-prog n-1 Costi-(K€) Note Nome-prog n Costi-(K€) Note
D.1.2	Sintesi delle Linee Strategiche	Testo
D.1.3	Documento allegato	Sfoggia (indirizzo doc)
D.1.4	Responsabile del piano	
	Nome	testo
	qualifica	testo
	collocazione organizzativa	
	mail	testo
	telefono	testo
D.1.5	Organo competente per la validazione del piano	testo
D.1.6	Persona di riferimento per la raccolta dei dati del Piano	
	Nome	testo
	Mail	testo
	telefono	testo

#### DEFINIZIONI

##### Domande 1.1-1.6

autoesplicative

**3.4.2 SEZIONE 2: SPESE PER LA GESTIONE**

Id Domanda	Variabile	Valore
<b>Costi Esterni (in migliaia di €) da verificare il calcolo</b>		
D.2.1	Hardware	Valore calcolato
D.2.2	Software di base	Valore calcolato
D.2.3	Software applicativo	Valore calcolato
D.2.4	Reti	Valore calcolato
D.2.5	Conduzione dei sistemi	Valore calcolato
D.2.6	Altro	Valore calcolato
D.2.7	Totale costi esterni	Valore calcolato
<b>Costi Interni (in migliaia di €)</b>		
D.2.8	Software applicativo	Valore calcolato
D.2.9	Conduzione dei sistemi	Valore calcolato
D.2.10	Altro	Valore calcolato
D.2.11	Totale costi interni	Valore calcolato

**DEFINIZIONI****Domanda 2.1- 2.11**

Valgono le stesse definizioni della SEZIONE: progetto - Costi totali

**3.4.3 SEZIONE 3: SPESE PER SVILUPPO PROGETTI**

Id Domanda	Variabile	Valore
<b>Costi Esterni (migliaia di €)</b>		
D.3.1	Infrastrutture hardware IT	Valore calcolato
D.3.2	Software di base	Valore calcolato
D.3.3	Software applicativo	Valore calcolato
D.3.4	Sviluppo software custom	Valore calcolato
D.3.5	infrastrutture di rete	Valore calcolato
D.3.6	Consulenza organizzativa e di progetto	Valore calcolato
D.3.7	Formazione	Valore calcolato
D.3.8	Altri servizi	Valore calcolato
<b>D.3.9</b>	<b>Totale costi esterni</b>	<b>Valore calcolato</b>
<b>Costi Interni (migliaia di €)</b>		
D.3.10	Analisti/Progettisti di processo e di cambiamento organizzativo	Valore calcolato
D.3.11	Analisti di procedure e funzionali	Valore calcolato
D.3.12	Sistemisti e progettisti di infrastrutture	Valore calcolato
D.3.13	Progettisti di sviluppo applicativo	Valore calcolato
D.3.14	Specialisti di prodotto / servizio	Valore calcolato
D.3.15	Project management e monitoraggio	Valore calcolato
D.3.16	Altro	Valore calcolato
<b>D. 3.17</b>	<b>Totale costi interni</b>	<b>Valore calcolato</b>

**DEFINIZIONI****Domanda 3.1- 3.17**

Valgono le stesse definizioni della SEZIONE: progetto - Costi totali

**3.4.4 SEZIONE 4: FABBISOGNO FINANZIARIO**

Id Domanda	Variabile	Valore
	<b>Fabbisogno finanziario per acquisizione di beni e servizi (migliaia di €)</b>	
D.4.1	Oneri di gestione	<b>Valore calcolato</b>
	– Commento per anno	Testo
D.4.2	Investimenti	<b>Valore calcolato</b>
	– Commento per anno	Testo
	<b>Totale</b>	<b>Valore calcolato</b>
	<b>Risorse gestite direttamente dalla struttura deputata al governo delle ICT (migliaia di €)</b>	
D.4.3	Di cui per oneri di gestione	numero
	– Commento per anno	testo
D.4.4	Di cui per investimenti	numero
	– Commento per anno	testo
	<b>Totale</b>	<b>Valore calcolato</b>

**DEFINIZIONI****Domanda 4.1- 4.4**

autoesplicative

### 3.4.5 SEZIONE 5: ACCORDI DI COLLABORAZIONE

Id Domanda	Variabile	Valore
D.5.1	Con altre Pubbliche Amministrazioni	
	– Amministrazione interessata	testo
	– Motivazioni e risultati attesi	testo
D.5.2	Con Enti	
	– Ente interessato	testo
	– Motivazioni e risultati attesi	testo

#### DEFINIZIONI

##### Domanda 5.1- 5.4

autoesplicative

**3.4.6 SEZIONE 6: NUOVE TECNOLOGIE**

Id Domanda	Variabile			Valore
	Tecnologie	Uso della tecnologia	Partner previsti	Risultati attesi
D.6.1	Voip	Tabella esclusiva SI NO	testo	testo
D.6.2	Biometrie	Tabella esclusiva SI NO	testo	testo
D.6.3	M-Government	Tabella esclusiva SI NO	testo	testo
D.6.4	RFID	Tabella esclusiva SI NO	testo	testo
D.6.5	Wi-fi / wi-max	Tabella esclusiva SI NO	testo	testo
D.6.6	HD	Tabella esclusiva SI NO	testo	testo
D.6.7	Altro	Tabella esclusiva SI NO	testo	testo

**DEFINIZIONI****Domanda 6.1**

**Voip.** La domanda consente di acquisire informazioni sui progetti di migrazione al VoIP.

**DEFINIZIONI**

**VOIP:** Tecnologia che consente di gestire anche le chiamate telefoniche in modalità Internet.

**Domanda 6.2**

**Biometrie** La domanda consente di acquisire le informazioni relative all' utilizzo della Biometria. Per Biometria si intende il riconoscimento automatizzato degli individui sulla base di caratteristiche biologiche e/o comportamentali.

**Domanda 6.3**

**M-Government** La domanda consente di acquisire tutti i dati e le informazioni sull'utilizzo di Applicazioni basate su sistemi telecomunicazioni mobili

**Domanda 6.4**

**RFID (Radio Frequency Identification).** La domanda consente di acquisire tutti i dati e le informazioni sull'utilizzo dell' RFID (Radio Frequency Identification). Per RFID si intende la

tecnologia che permette ad un oggetto o ad una persona di essere identificato a distanza grazie all'impiego di onde radio.

#### **Domanda 6.5**

**Wi-fi / wi-max.** Per WI-FI (Wireless Fidelity) si intende la rete wireless che usa le specifiche degli standard IEEE 802.11 mentre per WI-MAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) si intende la rete wireless che usa lo standard IEEE 802.16; si tratta di reti wireless ad accesso veloce con raggio di copertura superiore rispetto a quello delle reti Wi-Fi..

#### **Domanda 6.6**

**HD (high definition)**

#### **Domanda 6.7**

**Altro.** La domanda permette di acquisire informazioni su ulteriori tecnologie che l'amministrazione intende utilizzare

### **3.4.7 SEZIONE 7: VALIDAZIONE PIANO**

L'utente responsabile può, dopo aver visionato i dati del Modulo, validare:

- Il piano triennale;
- la revisione annuale;
- il consuntivo.

### **3.4.8 SEZIONE 8: STORICO**

L'utente può visionare tutti i documenti precedentemente validati:

- piani triennali;
- revisioni annuali;
- consuntivi.

### **3.4.9 SEZIONE 9: ESPORTA**

L'applicativo permette di esportare su foglio excell i dati relativi ai seguenti documenti:

- piano triennale;
- revisione annuale;
- consuntivo.



## 4 Glossario

termine	definizione
Accessi anno	Numero totale annuo di accessi con esito positivo ad una pagina del sito web, indipendentemente dal numero di file che compongono la pagina (testi, grafici, ecc.).
Accessibilità	La capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. Per quanto riguarda i siti web istituzionali, i requisiti di accessibilità sono definiti dal DM 8 luglio 2005 attuativo della Legge n. 4 del 2004.
Accessibilità esterna	Con riferimento ad una base dati, indica se essa è accessibile in rete dall'esterno . Tale accessibilità può essere prerogativa: delle Pubbliche amministrazioni locali (PAL); delle Pubbliche amministrazioni centrali ed Enti pubblici non economici (PAC); di altri utenti particolari, quali intermediari, associazioni, patronati, ecc. (privati); di tutti gli utenti internet (Tutti).
Accesso	Accesso agli elementi della rete e alle risorse correlate, che può comportare la connessione di apparecchiature con mezzi fissi o non fissi, ivi compreso, in particolare, l'accesso alla rete locale nonché alle risorse e ai servizi necessari per fornire servizi tramite la rete locale; all'infrastruttura fisica, tra cui edifici, condotti e piloni; ai pertinenti sistemi software, tra cui i sistemi di supporto operativo; ai servizi di traduzione del numero o a sistemi che svolgano funzioni analoghe; alle reti fisse e mobili, in particolare per il roaming tra operatori mobili; ai sistemi di accesso condizionato per i servizi di televisione digitale; ai servizi di rete privata virtuale.
Accesso logico	Accesso degli utenti alle informazioni e alle risorse del sistema informatico.
Addetti ICT	Personale effettivo in servizio (dipendenti) al 31 dicembre dell'anno in esame che opera nell'ICT a prescindere dalla qualifica rivestita.
Addetto full time equivalent	Un addetto full time equivalent (FTE) è un addetto che dedica tutto il suo tempo lavorativo disponibile ad una sola attività. Il tempo disponibile è 7 ore e 12 minuti per un giorno di lavoro (giorno persona) e di 220 giorni per un anno di lavoro (anno persona).
Analisi e miglioramento della qualità dei dati	Regolare esecuzione di procedure standard di controllo e correzione dei dati. Tali procedure possono comprendere attività di cancellazione di valori errati, correzione di valori errati, imputazione di mancate risposte.
Anni persona impegnati	Unità di personale a tempo pieno, effettivamente impegnato, nell'anno, al lordo delle assenze retribuite e al netto dello straordinario effettuato.
Applicazione	Complesso di programmi software in grado di realizzare, in un determinato ambiente elaborativo, funzioni informatiche

termine	definizione
	che soddisfano un insieme completo e coerente di esigenze di automazione.
Applicazione internet	Programma sviluppato adottando tecnologie internet, in particolare utilizzando il protocollo http (HyperText Transfer Protocol) per il trasferimento dei dati e il linguaggio a marcatori (X)HTML (eXtensible HyperText Markup Language) per la presentazione e la struttura dell'informazione.
Archiviazione elettronica	Processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, anche sottoscritti, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.
Area organizzativa omogenea	Insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato, ai sensi dell'articolo 50, comma 2, del D.P.R. 445/2000. Nella presente relazione sono definite "definite" le AOO per le quali, alla data della rilevazione, sono stati emessi provvedimenti istitutivi formali, anche se non ancora operative. Sono invece definite "attive" le AOO che già utilizzano sistemi informatizzati per il protocollo e la gestione elettronica documentale.
ASP	Acronimo di "Application Service Provider" che indica una modalità di fornitura di applicazioni specifiche in accesso remoto (usualmente via ponte internet). Le applicazioni possono essere di natura gestionale, amministrativa, generica. L'applicazione risiede fisicamente presso un provider e l'utente vi accede via extranet (internet o accesso diretto, su un canale protetto), ogni volta ne ha bisogno.
Autenticazione	Validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne distinguono l'identità nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso (Art. 1 Codice dell'amministrazione digitale).
Banda larga	Modalità di trasmissione 'veloce' (almeno superiore ai 128 Kbps ) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (xDSL, fibra ottica, satellite, wireless LAN, UMTS, TV via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.).
Base di dati	Insieme di dati omogenei di interesse rilevante di una o più unità organizzative, memorizzati in uno o più archivi informatici, organizzati ed accessibili mediante uno strumento software (ad es. sistemi di gestione di basi di dati, sistemi di information retrieval), la cui dimensione è espressa in gigabyte.
Biometria	Riconoscimento automatizzato degli individui sulla base di caratteristiche biologiche e/o comportamentali.
Call Center	Strumento di gestione del contatto con l'utente che utilizza il canale telefonico. Gestisce modalità innovative di

termine	definizione
	erogazione dei servizi, in parallelo o in alternativa ai servizi erogati presso lo sportello fisico; supporta il coordinamento dei processi di servizio tra front e back office.
Caselle di PEC	Numero delle caselle di posta elettronica certificata (individuali e di struttura) attive all'interno dell'amministrazione.
Caselle di posta elettronica attive	Numero delle caselle di posta elettronica istituzionali (individuali e di struttura) attive all'interno dell'amministrazione.
Certificati elettronici	Gli attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità informatica dei titolari stessi.
Certificati qualificati	Certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II della medesima direttiva (D.Lgs. 10/2002).
Certificato di firma	L'attestato elettronico che collega i dati utilizzati per verificare la firma elettronica al titolare e conferma l'identità del titolare stesso. Si tratta di un certificato X509 v3, emesso da un certificatore accreditato ai sensi dell'articolo 5 del Decreto Legislativo n. 10 del 23 gennaio 2002, che può essere utilizzato per la verifica delle firme digitali emesse in aderenza alla vigente normativa.
Certificatore	Il soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime.
Certificazione	Risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale: si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e soggetto titolare cui essa appartiene; si identifica il soggetto titolare; si attesta il periodo di validità della predetta chiave; si attesta il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n.445).
Change Management	Insieme di attività volte alla definizione e implementazione del processo di gestione dei cambiamenti.
Chiave biometrica	Sequenza di codici informatici utilizzati nell'ambito di meccanismi di sicurezza che impiegano metodi di verifica dell'identità personale basati su specifiche caratteristiche fisiche dell'utente (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiosco telematico	Elaboratore che fornisce informazioni e servizi al pubblico, generalmente tramite un display multimediale, distribuito sul territorio anche presso altre amministrazioni.
Classificazione eEurope	Tassonomia adottata dall'Unione Europea nel marzo 2001 per classificare i servizi di e-government. Comprende 20 servizi di base, di cui 12 per i cittadini ed 8 per le imprese.
Comunicazione elettronica	Ogni informazione scambiata o trasmessa tra un numero finito di soggetti tramite un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Sono escluse le informazioni trasmesse al pubblico tramite una rete di comunicazione elettronica, come parte di un servizio di

termine	definizione
	radiodiffusione, salvo che le stesse informazioni siano collegate ad un abbonato o utente ricevente, identificato o identificabile.
Conferenza dei servizi	Modulo procedimentale con cui si ottiene, in una apposita riunione, il coordinamento e la contestuale valutazione, da parte di una pluralità di Amministrazioni pubbliche, di tutti gli interessi coinvolti in un medesimo procedimento. In base all'Art. 41, c. 3 del Codice dell'amministrazione digitale, ed all'Art. 14, c. 5-bis della Legge 241/1990, la Conferenza dei servizi può essere convocata e svolta avvalendosi di strumenti informatici.
Conservazione digitale dei documenti	Il dato si riferisce all'esistenza di sistemi di conservazione della documentazione digitale secondo la normativa.
Contact Center	Forma "evoluta" di call center, che integra, rispetto a quello telefonico, altri canali di comunicazione ed erogazione del servizio. Gestisce simultaneamente l'insieme dei canali di contatto, tradizionali e innovativi, oggi tecnologicamente disponibili: lo sportello fisico, la posta, il telefono, il fax, l'email, il web, gli SMS, ecc.
Convenzione Centrale Acquisti	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite convenzione con la Centrale Acquisti (CONSIP) del Ministero dell'economia e delle finanze.
Costo medio per addetto ICT	Costo medio aziendale comprensivo di tutti gli oneri (TFR, ecc), espresso in euro.
CRM	Acronimo di "Customer Relationship Management" (gestione delle relazioni col cliente). Approccio per la gestione complessiva e integrata della relazioni. È un'insieme di metodologie di gestione dei processi e delle attività inerenti il governo delle relazioni, nel caso delle amministrazioni, con gli utenti dei servizi: dalla fase di individuazione e segmentazione, all'acquisizione, alla fidelizzazione, fino allo sviluppo di soluzioni durature di lungo periodo. Al settore pubblico si applica la denominazione "Citizen Relationship Management".
Customer satisfaction	Rilevazioni eseguite periodicamente per conoscere il gradimento dell'utente. Sono finalizzate alla elaborazione di indicatori per conoscere in che misura le esigenze dei clienti/utenti sono state soddisfatte.
Datawarehouse	Database di grosse dimensioni in grado di raccogliere, omogeneizzare, razionalizzare e rendere disponibili tutte le informazioni di un'azienda. Il Datawarehouse può essere suddiviso su più computer e può essere costituito da diversi database. Questo grande database è utilizzato come supporto alle decisioni aziendali.
Dati sensibili	I dati personali idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale.
Dato	Rappresentazione di un fenomeno della realtà di interesse in un formato codificato, in modo tale da essere memorizzabile

<b>termine</b>	<b>definizione</b>
	ed elaborabile mediante sistemi informativi.
Dato elementare	Dato che rappresenta un aspetto della realtà di interesse non ulteriormente scomponibile.
Dato personale	Qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.
Dato pubblico	Il dato conoscibile da chiunque.
DBMS	Acronimo di Data Base Management System”, che indica la tipologia del sistema di gestione della basi di dati. Può essere relazionale, gerarchico, reticolare, text database, ad oggetti, altro.
Descrizione dei procedimenti	Informativa sui procedimenti dell'Ente pubblicata sul sito web istituzionale, così come richiesto dal Codice dell'amministrazione digitale (Art 54, comma 1b), comprendente: elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, comprendente; termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale; nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241.
Dipendenti centrali	Numero totale del personale effettivo in servizio al 31 dicembre presso le unità organizzative centrali (Uoc) interne, di livello primo e intermedio. Per “personale effettivo in servizio” s'intende il personale a tempo indeterminato e determinato che presta la propria attività in un'amministrazione, compresi quindi tutti i comandati, distaccati e fuori ruolo provenienti da altre amministrazioni, ed escluso il personale appartenente all'amministrazione che si trova in posizione di comando, distacco o fuori ruolo presso altre amministrazioni.
Dipendenti informatizzabili	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
Dipendenti periferici	Come i “dipendenti centrali”, ma in riferimento ai dipendenti presso le unità organizzative periferiche (Uop) interne di primo livello e di livello intermedio.
Documenti protocollati	Il valore rilevato comprende, per ogni amministrazione, il numero dei documenti protocollati nell'arco di un anno, sia al centro sia in periferia.
Documenti protocollati in ingresso e ricevuti elettronicamente	Documenti protocollati in ingresso nell'arco di un anno e ricevuti in formato elettronico (PEC, e-mail) dall'amministrazione. Non sono inclusi i documenti anticipati all'amministrazione tramite e-mail e successivamente ricevuti tramite posta ordinaria o fax.
Documenti protocollati in uscita e inviati elettronicamente	Documenti protocollati in uscita nell'arco di un anno ed inviati in formato elettronico (PEC, e-mail) dall'amministrazione. Non sono inclusi i documenti anticipati

termine	definizione
	dall'amministrazione tramite e-mail e successivamente spediti tramite posta ordinaria o fax.
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Dominio di posta elettronica certificata	L'insieme di tutte e sole le caselle di posta elettronica certificata il cui indirizzo fa riferimento, nell'estensione, ad uno stesso dominio della rete internet, definito secondo gli standard propri di tale rete.
E-learning	Utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi nonché gli scambi e la collaborazione a distanza (CEC 2001:2). Metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente (e-learning) attraverso internet o reti Intranet (fonte ASFOR).
E-mail	Trasmissione elettronica di messaggi, che possono includere testo e allegati, da un computer ad un altro collocato all'esterno o all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
Enti di ricerca	Enti pubblici del comparto della ricerca. Ne fanno parte, ad esempio, il CNR, l'ENEA, l'ISAE, l'ISTAT.
Enti locali	Enti la cui sfera di competenza è circoscritta territorialmente e che perseguono fini delimitati settorialmente. Ne fanno parte, ad esempio, le Camere di commercio, industria e artigianato, gli Istituti autonomi per le case popolari, le Aziende di promozione turistica, i Consorzi di bonifica, gli Enti porto, i Parchi nazionali.
E-procurement	Servizio attivato dal portale degli Acquisti in rete della Pubblica amministrazione, realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze ( <a href="http://www.acquistinretepa.it">http://www.acquistinretepa.it</a> ); si tratta di acquisti, approvvigionamenti elettronici effettuati attraverso bandi di gara e aste on line; la nuova disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 permette di attivare un'asta telematica permanente, ove si possono incontrare offerta e domanda, in tempo reale, garantendo sempre all'amministrazione le migliori condizioni di mercato. Anche la pubblicazione dei bandi di gara può avvenire in via telematica. (fonte ISTAT)
ERP	Acronimo di "Enterprise Resource Planning" (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Si tratta di sistemi costituiti da un insieme di applicazioni informatiche in grado di gestire i processi aziendali di tipo amministrativo, produttivo e finanziario, basandosi su una base di dati unica e sul concetto di integrità del dato.
Età media	Età media del parco macchine espressa in anni. Il numero si riferisce ai sistemi presenti sia nelle unità organizzative centrali, sia in quelle periferiche.
Firma digitale	Un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un

<b>termine</b>	<b>definizione</b>
	insieme di documenti informatici.
Firma elettronica	L'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.
Firma elettronica qualificata	La firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca autenticazione informatica, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, quale l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica.
Formazione informatica	Insieme degli interventi volti all'incremento delle conoscenze e delle capacità professionali degli addetti ICT.
Gestione Documentale informatizzata	L'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici.
Giornate-allievo	Numero complessivo delle giornate-allievo effettuate dagli utenti interni nel corso dell'anno, sia all'interno sia all'esterno dell'amministrazione.
Giornate-allievo di formazione informatica per gli addetti ICT	Numero totale delle giornate-allievo effettuate sia all'interno che all'esterno dell'amministrazione nel corso dell'anno.
Groupware	Sistema di lavoro collaborativo a distanza che si avvale di strumenti di comunicazione, di archiviazione dei documenti e di gestione della conoscenza basati sulle tecnologie web.
Gruppo di gestione degli incidenti	Gruppo interno all'organizzazione informatica, che ha il compito di prevenire gli incidenti informatici e di minimizzarne l'impatto ed i tempi di ripristino
Impegno percentuale sulle attività	Distribuzione percentuale degli anni persona impegnati sulle diverse attività in ambito ICT.
Impegno percentuale sulle attività	Distribuzione percentuale degli anni persona impegnati sulle attività di ICT.
Informazioni critiche	Informazioni relative all'accesso ai sistemi, alla rete, alle procedure, ai dati, ecc., quali ad esempio: i system log; l'accounting; l'autorizzazione; l'autenticazione; il tracciamento; gli IDS.
Intermediari	Soggetti (pubblici, privati, associazioni di categoria, professionisti, ecc.) che si sostituiscono al cittadino o all'impresa nei rapporti telematici con l'Amministrazione per usufruire di un servizio e svolgere un adempimento.
Interoperabilità (tra applicazioni)	Capacità di un'applicazione di sfruttare le funzioni di un'altra applicazione; si dice che A e B interoperano, se A è in grado di utilizzare le funzioni di B e viceversa. In particolare, nell'ambito della comunicazione tra i sistemi di protocollo di differenti amministrazioni, o tra differenti sistemi di

termine	definizione
	protocollo della stessa amministrazione, si ritiene garantita la interoperabilità quando è consentito al sistema ricevente di trattare automaticamente le informazioni trasmesse dal sistema mittente.
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione.
KLOC Cobol	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggio Cobol (linguaggio di seconda generazione), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio alto livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di alto livello (linguaggi imperativi di terza generazione), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio basso livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di basso livello (linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione) espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio evoluto	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi evoluti (linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
LAN	Acronimo di Local Area Network: Rete che utilizza protocollo diverso da TCP/IP. È una rete locale che connette, ad esempio, computer di uno stesso edificio, o di un edificio attiguo, collegati assieme??. (fonte ISTAT)
Livello di informatizzazione	Grado di utilizzo di strumenti e procedure informatizzate in un determinato ambito d'attività. La sua misurazione è stata effettuata in base ad una scala a tre livelli: nulla (l'attività non utilizza in alcun modo strumenti informatizzati); parziale (l'attività risulta informatizzata, ma ancora non in grado di coprire tutte le esigenze di base); elevata (l'attività risulta informatizzata al punto da soddisfare le principali fasi della procedura e i bisogni prevalenti).
Livello di interazione	Parametro di riferimento per misurare i livelli di interazione on line (che la UE chiama "level of online sophistication of the services") tra utenti e Pubblica Amministrazione, utilizzato dal l'Unione Europea nel proprio sistema di monitoraggio dello sviluppo dell'e-government. I livelli di interazione possibili sono cinque: Informazione (1); Interazione ad una via (2); Interazione a due vie (3); Transazione (4); Pro-attivo (5).
Manutenzione (del software applicativo)	Rappresenta l'insieme degli interventi su applicazioni esistenti, volti a garantirne la piena funzionalità. Si suddivide in: manutenzione correttiva, volta alla rimozione di errori e malfunzionamenti; manutenzione adattativa, volta all'impiego di nuove versioni del software di ambiente (linguaggi DBMS, sistemi operativi...); manutenzione migliorativa, relativa a modifiche effettuate, dopo il rilascio in produzione, per migliorare l'applicazione.
Meccanismi di accesso alle applicazioni	Meccanismi per la verifica dell'identità e la limitazione ed il controllo dei livelli di accesso ai programmi e/o alle funzioni che fanno parte del sistema informativo automatizzato tramite utenze riconducibili a singoli individui.
Messaggi di posta elettronica annui	Numero dei messaggi di posta elettronica scambiati



termine	definizione
	all'interno della singola amministrazione nell'anno in esame.
Metodologia standard di rilevazione	Modalità di approccio alla "customer satisfaction" che contempla che la rilevazione sia preceduta; da una analisi per l'individuazione degli indicatori/dimensioni di riferimento e dei criteri di elaborazione delle informazioni; dalla definizione del processo stesso di rilevazione (chi fa che cosa, come e con quali strumenti, su quali servizi o uffici).
Modalità di somministrazione	Modalità con le quali vengono effettuate le rilevazioni finalizzate alla "customer satisfaction": questionario auto compilato (questionario a risposta chiusa che l'utente compila personalmente, senza la presenza di un intervistatore); intervista in presenza (questionario a risposta chiusa che l'utente compila assistito da un intervistatore); intervista telefonica; questionario online.
Modulistica	Eventuale modulistica che deve essere utilizzata dagli utenti di un sito web istituzionale per lo svolgimento dei procedimenti elencati nella "Descrizione dei procedimenti".
Ontologia	In informatica, è uno schema concettuale che modella un certo dominio di conoscenza, strutturando i dati in forma gerarchica e descrivendo le entità rilevanti, le relazioni fra di esse, le regole specifiche del dominio. Trova applicazione, ad esempio, nei settori del web semantico e del trattamento di dati complessi.
Open source	Software rilasciato secondo una licenza di tipo "aperto" (ad esempio la GPL) che garantisce l'accesso al codice sorgente, oltre che la possibilità di installare più copie del software, di apportare modifiche al codice sorgente ed eventualmente di distribuire le modifiche stesse. Esempi di software open source sono Linux, Apache, MySQL, Php, Mozilla, SendMail, OpenOffice.
Ore di formazione e-learning	Numero di ore di formazione informatica e non, fruite dai dipendenti attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi, nonché gli scambi e la collaborazione a distanza. Il termine "e-learning" copre un'ampia serie di applicazioni e processi formativi, quali Computer Based Learning, Web-based Learning e aule virtuali. Le modalità più utilizzate sono: l'autoapprendimento asincrono attraverso la fruizione di contenuti preconfezionati disponibili su supporti digitali (CD, DVD) o su piattaforme di erogazione (LMS - Learning Management System); l'apprendimento in sincrono attraverso l'utilizzo della videoconferenza e delle aule virtuali; l'apprendimento collaborativo attraverso le attività delle comunità virtuali di apprendimento.
Pacchetto applicativo	Software acquistato in forma standard o personalizzabile, anche a cura dell'utente, che integra funzioni relative a un'attività specifica o a un insieme integrato di attività.
Pagamenti on line	Si tratta di una transazione che prevede la fase dell'ordine e del pagamento integrati on line. I pagamenti sono eseguiti disponendo via rete (internet o altre reti telematiche, incluse quelle proprietarie) il trasferimento di fondi, o fornendo via rete, nelle forme indicate dal venditore, le

termine	definizione
	informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc). (fonte ISTAT)
Pagine viste anno	Numero di pagine di un sito web che vengono visitate nell'arco di un anno.
Patrimonio informatico	Insieme di tecnologie, applicazioni informatiche e basi di dati.
Personal computer desktop	Stazione di lavoro fissa di utilizzo individuale, operante autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegata in rete, di costo variabile tra i 300 e i 3 mila euro.
Personal computer portatili	Postazioni mobili assegnate ai dipendenti.
Piano di business continuity	Insieme di piani, procedure, organizzazione, risorse hw, sw e di rete, che ha lo scopo di contrastare le interruzioni ai processi (almeno quelli critici) di business che derivano dagli effetti negativi di gravi guasti/malfunzionamenti/eventi disastrosi.
Piattaforma tecnologica di CRM	Applicazione in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Essa integra i sistemi di front-office (call/Contact center, sistemi internet based, ecc.) con quelli di back-office (Data warehouse, data mining, clickstreaming analysis,...).
Postazione di lavoro	Stazione di lavoro individuale che consente ad un utente di svolgere il proprio lavoro utilizzando il sistema informatico; può essere costituita da una stazione di lavoro intelligente (workstation/personal computer) o non intelligente (terminale).
Postazioni esterne	Postazioni di lavoro di proprietà dell'amministrazione situate all'esterno dell'amministrazione stessa.
Potenza di calcolo	Numero totale dei MIPS (milioni di istruzioni per secondo) dei "Sistemi Grandi" in esercizio. Il valore esprime la capacità complessiva e non solo quella utilizzata.
Problem Management	Insieme di attività volte alla definizione e implementazione del processo di gestione dei problemi.
Programma applicativo	Insieme delle funzionalità messe a disposizione dell'utente per soddisfare le sue esigenze.
Project Management	Insieme di attività volte alla realizzazione di un set di obiettivi.
Pubblicazioni	Contenuti informativi dei siti web istituzionali pubblicati in base al Codice dell'amministrazione digitale (Art. 54, comma 1e), in riferimento all'obbligo di pubblicazione previsto dall'articolo 26 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ed ai messaggi di informazione e di comunicazione previsti dalla legge 7 giugno 2000, n. 150.
Qualità (di un dato)	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
Registro Pubblico	Registro, archivio, albo formato, utilizzato, conservato da un'amministrazione pubblica, previsto da leggi o regolamenti, che raccoglie dati connessi all'espletamento delle attribuzioni e dei servizi svolti dall'amministrazione.

termine	definizione
Responsabile della qualità dei dati (o data steward)	Soggetto che, all'interno dell'amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati dall'amministrazione stessa.
Rete geografica	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.
Rete geografica wireless (WWAN)	Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo ad una rete fissa tradizionale. Tale rete è caratterizzata da una portata massima superiore a 5.000 metri (territorio nazionale), con una velocità media che va da 40 a 60 kilobyte al secondo (tecnologia cdma2000 1XRTT, GSM/GPRS, VSAT o satellite, proprietaria, TETRA, iDEN). Generalmente la WWAN è utilizzata per fornire accesso remoto, convergenza di comunicazioni vocali e di dati, ecc.
Rete locale	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica.
Rete locale wireless (WLAN)	Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo, ad una rete fissa tradizionale (Wired LAN). La WLAN è caratterizzata da una portata massima di 100 metri, con una velocità media che va da 11 a 54 Mbps (tecnologia 802.11x). Generalmente è utilizzata per la copertura di spazi condivisi, per utenti temporanei, ecc.
RFID (Radio Frequency IDentification)	Tecnologia che permette ad un oggetto o ad una persona di essere identificato a distanza grazie all'impiego di onde radio.
Riferimento territoriale minimo	Dettaglio territoriale delle informazioni riferibili ad una certa base di dati. Può essere, ad esempio, comunale, provinciale, regionale, ecc.
Riutilizzo documenti	Presenza sul sito istituzionale di una comunicazione informativa relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, così come previsto dall'Art. 9 del Decreto Lgs 36/2006.
Rubrica elettronica	Elenco dei dipendenti dell'amministrazione con le informazioni necessarie alla loro individuazione, organizzativa e territoriale (telefono, e-mail, fax, sede, unità organizzativa di appartenenza, ecc.).
Sedi	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
Servizi di futura attivazione	Servizi on line di futura attivazione sul sito web istituzionale (Art. 54, comma 1g del Codice dell'amministrazione digitale).
Servizi erogati nell'anno	Misurazione effettuata sulla base dell'unità di misura opportuna (v. voce "Unità di misura del servizio") nell'arco di un anno ed indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, e quindi comprendendo eventualmente i canali tradizionali, come ad esempio lo sportello.

termine	definizione
Servizi internet mobili	Servizi internet disponibili attraverso un terminale senza fili (telefono mobile, assistente personale digitale - personal digital assistant, terminali senza fili o computer palmari) utilizzando il protocollo WAP (Wireless Application Protocol) o la rete GPRS (General Packet Radio Service). WAP è un protocollo che rende possibile l'adattamento dei formati internet alle caratteristiche di un GSM. GPRS è una tecnologia che rende possibile inviare/ricevere blocchi di dati da/a un telefono cellulare. (fonte ISTAT)
Servizi on line disponibili	Servizi on line già attivi e disponibili sul sito web istituzionale (Art. 54, comma 1g del Codice dell'amministrazione digitale).
Servizio on line	Modalità innovativa di erogazione dei servizi da parte della pubblica amministrazione mediante il canale telematico (internet). Sono stati introdotti nel documento "E- Europe 2002 Impact and Priorities" - Commission of the European Communities - Bruxel 13.03.2001 (COM 2001) 140 final, e distinti in quattro livelli di offerta, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa.
Sicurezza	Insieme delle misure (di carattere organizzativo e tecnologico) tese ad assicurare a ciascun utente autorizzato (e a nessun altro) i servizi previsti per l'utente stesso o la categoria di sua appartenenza, nei tempi e secondo le modalità previste.
Sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni	Sistema che definisce le politiche per la sicurezza del sistema informativo; individua i confini del sistema informativo in termini di struttura organizzativa, collocazione fisica, risorse e tecnologie; analizza adeguatamente i rischi in modo da identificare le minacce alle risorse, le vulnerabilità e gli impatti sull'impresa, e, quindi, determini il livello di rischio globale; seleziona i controlli ritenuti appropriati (fonte ISTAT)
Sistema Pubblico di Connettività (SPC)	Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.
Sistemi di memorizzazione	Sistemi dedicati alla memorizzazione dei dati su dischi magnetici (esclusi pertanto i dispositivi di archiviazione a nastro e quelli ottici).
Sistemi Grandi (Enterprise)	Sistemi composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una elevata capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di centinaia o migliaia di utenti il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è superiore a 400 mila euro. Se il sistema è più vecchio di tre anni, il costo minimo viene abbattuto del 30% (280mila euro). Infine,

termine	definizione
	il valore comprende sia il numero dei sistemi presenti nelle unità organizzative centrali, sia il numero di quelli presenti in periferia.
Sistemi Medi	Sistemi composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una piccola o discreta capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di decine o centinaia di utenti, il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Inoltre il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è inferiore ai 400 mila euro.
Siti gestiti dall'amministrazione	Numero complessivo di siti istituzionali dell'amministrazione
Sito web	Indirizzo del World Wide Web identificato da un indirizzo web. Collezione diversi file su un particolare argomento, che comprende un file iniziale chiamato home page. Le informazioni sono codificate con specifici linguaggi - HTML (Hypertext mark-up language), XML, Java - leggibili con un browser web come Netscape o Explorer. (fonte ISTAT)
Software	Insieme delle diverse tipologie di risorse software utilizzate nei sistemi informatici.
Spese in economia	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite procedura di acquisto in economia. Si tratta di forme di acquisizione aventi importi di valore inferiore alla soglia comunitaria ed alternative ai contratti, cui le amministrazioni possono ricorrere per velocizzare le procedure.
Strumenti informatici di supporto alla rilevazione dei dati	Software applicativi di analisi statistica (diversi dai fogli di calcolo, tipo Excel) per la raccolta dei dati e per la loro elaborazione, nell'ambito delle attività finalizzate alla "customer satisfaction".
Struttura di assistenza utenti	Unità organizzativa appositamente costituita con funzioni di help desk. Il livello di assistenza è stato rilevato in base alla seguente scala: nulla (non esiste la struttura); parziale (copre solo alcune procedure informatizzate); elevata (copre in modo soddisfacente le principali procedure).
Transazione	Insieme di messaggi correlati, che svolgono un'operazione elementare unitaria che mantiene la consistenza della base informativa
Trattamento automatico del linguaggio scritto (Natural Language Processing)	Metodo di analisi linguistica basato su tecnologie volte all'elaborazione automatica della lingua scritta. Essa si applica, ad esempio, alla traduzione automatica, al reperimento di informazioni in documenti non strutturati, alla classificazione e catalogazione degli stessi.
Trattativa Privata	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati a seguito di indagine di mercato o attraverso accordi-quadro.
Unità di misura del servizio	A seconda della particolarità di un certo servizio, per misurarlo può essere adottato, come unità di misura, sia l'output del servizio, sia l'utente. Ad esempio, nel caso del servizio "consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi" l'unità di misura potrà essere "il numero di consultazioni dei cataloghi on line", "il numero di libri prenotati", ecc; per il servizio "pagare le tasse" le unità di

termine	definizione
	misura potranno essere “il numero dei pagamenti effettuati”, “l’incasso effettuato in euro”, ecc.
Unità organizzativa interna	Per unità organizzativa interna di primo livello s’intende l’articolazione costituita mediante atto formale della struttura organizzativa dell’amministrazione, che costituisce centro di responsabilità gerarchica e/o funzionale e il cui responsabile si trova, per incarico dirigenziale in posizione di dipendenza organizzativa diretta dagli organi di responsabilità e di decisione politica dell’amministrazione stessa. Mentre per unità organizzativa interna di livello intermedio s’intende la partizione interna dell’amministrazione costituita mediante atto formale il cui responsabile, generalmente per incarico dirigenziale, opera alle dirette dipendenze gerarchiche e o funzionale di unità organizzative interne di primo livello.
URL	Indirizzo di un sito web o di uno specifico servizio on line (ad esempio <a href="http://fisconline.agenziaentrate.it/">http://fisconline.agenziaentrate.it/</a> ).
Utente	Addetto di un’unità organizzativa che, nell’ambito del processo di servizio al quale è assegnato, sistematicamente interagisce (con attività di elaborazione, acquisizione dati, controllo,...) con il sistema informatico.
Utenti abilitati al servizio	Utenti che hanno effettuato la richiesta di abilitazione ad un dato servizio, ai quali siano state rilasciate le necessarie credenziali di identificazione.
Utenti registrati	Numero degli utenti registrati al sito web istituzionale, nel caso quest’ultimo preveda servizi informativi a richiesta, tipo newsletter o RSS.
Visite anno	Numero totale annuo di visite ad un sito web. Per “visita” si intende un insieme di accessi consecutivi (equivale a sessioni in alcuni sistemi) da parte di uno stesso utente, entro un periodo di tempo limitato.
VoIP	Tecnologia che consente di gestire le chiamate telefoniche in modalità internet.
WAN	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di PC formata da un insieme di LAN interconnesse. (fonte ISTAT)
Wi-Fi (Wireless Fidelity)	Rete wireless che usa le specifiche degli standard IEEE 802 1.1.
WI-MAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access)	Rete wireless che usa lo standard IEEE 802.16. Si tratta di reti wireless ad accesso veloce con raggio di copertura superiore rispetto a quello delle reti Wi-Fi.
Work Flow Management	Sistema di gestione elettronica dei flussi documentali (gestione dei procedimenti collegata alla gestione documentale).
xDSL	Acronimo di x Digital Subscriber Line. Tecnologie progettate per aumentare l’ampiezza di banda attraverso l’utilizzo di fili telefonici di rame. Comprende le seguenti tecnologie: IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. (fonte ISTAT)