

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6.11 Formazione

AMMINISTRAZIONE	TEMPO MEDIO DEDICATO ALLA FORMAZIONE PER ADDETTO ICT (%)		TEMPO MEDIO DEDICATO ALLA FORMAZIONE PER UTENTE (%)	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	-	-	0,3	0,3
Consiglio di Stato	0,5	3,1	-	-
Corte dei conti	0,3	0,2	0,3	0,3
Presidenza del Consiglio	0,5	0,2	0,1	0,2
SSPA	1,3	2,0	0,2	0,4
Affari esteri	0,3	0,1	0,5	0,5
Ambiente	-	6,1	0,2	1,8
Attività produttive	0,2	0,3	0,5	0,1
Beni culturali	0,7	1,9	-	-
Comunicazioni	1,7	0,3	0,2	0,3
Difesa	2,5	2,4	0,2	0,3
Carabinieri	1,1	1,3	0,6	0,4
Politiche fiscali	0,4	0,1	0,4	0,8
Dogane	-	-	2,5	0,7
Entrate	-	-	0,3	0,1
Territorio	0,2	0,2	0,1	0,1
Guardia di finanza	0,7	1,3	0,2	0,2
Tesoro	0,1	0,4	-	-
Giustizia	1,8	1,4	-	0,1
Interno	0,1	0,1	0,1	0,1
Infrastrutture	0,2	0,2	-	-
Istruzione	-	1,6	0,4	0,3
Lavoro	-	-	0,1	0,1
Politiche agricole	2,3	2,3	0,4	0,3
CFS	0,6	1,3	0,2	0,2
Salute	0,5	1,2	0,3	0,2
ACI	8,7	0,7	0,1	0,1
AGEA	-	-	-	-
CNR	-	0,3	0,4	-
CRI	0,3	0,1	-	-
ENAC	0,8	0,7	0,5	0,9
ENAM	-	-	-	-
ENEA	0,5	0,5	0,1	-
ENIT	-	-	-	-
ENPALS	0,3	0,2	0,3	0,3
FOFI	-	-	-	-
ICE	8,0	8,0	-	-
IIMS	-	-	-	-
INAIL	3,3	1,1	0,1	0,1
INCA	-	-	-	-
INEA	0,7	1,0	-	-
INPDAP	0,1	0,3	0,3	0,1
INPS	2,8	4,9	0,2	0,4
IPOST	1,4	-	1,0	1,2
IPSEMA	2,8	1,7	3,4	1,7
ISAE	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-
ISPESL	0,3	0,7	0,2	0,1
ISS	0,7	0,7	-	0,1
ISTAT	0,9	1,0	0,6	0,6
UNIRE	-	-	0,1	-
Amministrazioni centrali	1,0	1,1	0,3	0,2
Enti	2,4	1,8	0,2	0,3
Amministrazioni centrali ed Enti	1,1	1,2	0,2	0,2

10.6.12 Organizzazione ICT

AMMINISTRAZIONE	GIGABYTE BD / DIP. INFORMATIZZABILE		IMPIEGO ICT NELLE FUNZIONI DI GOVERNO (%)	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	0,04	0,05	15,0	15,0
Consiglio di Stato	0,49	0,47	7,0	7,0
Corte dei conti	0,06	0,08	21,0	21,0
Presidenza del Consiglio	0,01	0,01	7,0	10,0
SSPA	-	0,01	23,0	18,0
Affari esteri	0,07	0,07	14,0	20,0
Ambiente	4,50	4,61	10,0	10,0
Attività produttive	0,44	0,45	6,0	6,0
Beni culturali	0,04	0,04	10,0	10,0
Comunicazioni	0,01	0,01	10,0	10,0
Difesa	0,02	0,02	13,0	22,0
Carabinieri	0,00	0,50	10,0	9,0
Politiche fiscali	1,34	0,88	32,0	12,0
Dogane	0,03	0,06	20,0	25,0
Entrate	0,23	0,24	30,0	30,0
Territorio	1,33	1,42	10,0	10,0
Guardia di finanza	0,05	0,05	12,0	11,0
Tesoro	0,10	0,12	14,0	14,0
Giustizia	0,00	0,01	16,0	16,0
Interno	0,20	0,24	9,0	7,0
Infrastrutture	0,01	0,01	17,0	18,0
Istruzione	0,03	0,03	33,0	33,0
Lavoro	0,00	0,00	5,0	5,0
Politiche agricole	0,25	0,24	10,0	10,0
CFS	0,11	0,20	4,0	4,0
Salute	0,06	0,07	50,0	40,0
ACI	0,33	0,58	28,0	33,0
AGEA	2,67	2,67	50,0	50,0
CNR	0,14	0,01	8,0	8,0
CRI	0,16	0,18	12,0	12,0
ENAC	0,01	0,01	2,0	2,0
ENAM	0,03	0,03	-	-
ENEA	0,31	0,01	11,0	13,0
ENIT	0,01	0,01	20,0	20,0
ENPALS	0,18	0,13	5,0	5,0
FOFI	1,86	1,90	-	-
ICE	0,10	0,12	40,0	40,0
IIMS	0,16	0,16	10,0	10,0
INAIL	0,28	0,27	5,0	5,0
INCA	-	-	-	-
INEA	0,04	0,04	10,0	10,0
INPDAP	0,21	0,21	10,0	22,0
INPS	0,03	0,06	17,0	16,0
IPOST	0,21	0,18	20,0	20,0
IPSEMA	0,04	0,04	20,0	20,0
ISAE	0,07	0,07	5,0	5,0
ISFOL	0,01	0,01	12,0	12,0
ISPESL	0,03	0,03	4,0	4,0
ISS	0,02	0,02	11,0	11,0
ISTAT	0,86	0,78	31,0	32,0
UNIRE	0,36	0,22	10,0	10,0
Amministrazioni centrali	0,12	0,21	15,7	14,6
Enti	0,15	0,16	13,6	14,4
Amministrazioni centrali ed Enti	0,12	0,20	14,7	14,5

11. Nota metodologica e glossario

11.1 Nota metodologica

11.1.1 Dominio osservato

L'insieme osservato comprende le amministrazioni destinatarie del D. lgs. 39/1993: vi rientrano le Amministrazioni centrali e gli Enti pubblici non economici. Sono, invece, escluse: l'area operativa della Difesa e dei Carabinieri; l'area relativa alla ricerca degli Enti pubblici del settore (Anpa, Cnr, Enea, Iims, Ispesl, Iss); la parte didattica delle scuole; le Università.

Il documento è redatto sulla base dei dati e delle relazioni di 51 amministrazioni (26 Amministrazioni centrali e 25 Enti pubblici non economici). Rispetto allo scorso anno: l'Agenzia del demanio è stata esclusa dalla rilevazione, in seguito al passaggio da Ente pubblico non economico ad Ente pubblico economico avvenuto nel luglio 2003.

L'analisi delle Amministrazioni centrali non tiene conto dell'accorpamento del Ministero dell'economia e delle finanze, per il quale si è preferito tenere separate le diverse componenti. La componente Finanze, denominata nel testo anche Amministrazione finanziaria e il comparto ex-Tesoro, che comprende i primi quattro dipartimenti del Ministero. A questi si aggiunge la Guardia di finanza, che ha parte della spesa informatica compresa in quella dell'amministrazione finanziaria, poiché legata ai servizi erogati dalla Sogei.

I dati di base per l'elaborazione della relazione sono stati raccolti, secondo un modello aggiornato di rilevazione, approvato dal Cnipa nel dicembre 2004.

11.1.2 Rilevazione dei dati e delle informazioni

La redazione della Relazione sullo stato dell'informatizzazione rappresenta uno degli adempimenti previsti dal D. lgs. 39/1993. Ogni amministrazione deve produrre, entro il mese di febbraio di ogni anno, una *“...relazione sullo stato dell'automazione a consuntivo dell'anno precedente, con l'identificazione delle tecnologie impiegate, delle spese sostenute, delle risorse umane utilizzate e dei benefici conseguiti”*. I documenti sono quindi trasmessi al Cnipa che provvede a redigere la relazione.

La notevole differenza rilevata per strutture organizzative, caratteristiche dimensionali, volumi di spesa e funzioni istituzionali delle singole amministrazioni, ha reso necessaria la predisposizione di un'apposita applicazione finalizzata a rilevare i dati elementari e di un glossario dei termini utilizzati.

Nel corso del tempo le amministrazioni hanno modificato notevolmente il quadro informativo, visto l'avanzamento tecnologico e delle competenze. Ciò rende in qualche caso problematico il confronto intertemporale.

11.1.3 Modalità di redazione della Relazione

Una prima fase è finalizzata a verificare, per ogni amministrazione, il livello di completezza e la coerenza dei dati e delle informazioni fornite. Il processo di analisi e di assestamento viene condotto in collaborazione con le amministrazioni e determina in qualche caso una revisione delle informazioni fornite originariamente. Soltanto, quando è stata raggiunta una ragionevole affidabilità dei dati, essi vengono elaborati. Le informazioni contenute nelle relazioni delle amministrazioni vengono integrate con altre presenti presso il Cnipa, nei siti web delle amministrazioni e con informazioni provenienti dalla Centrale acquisti del Tesoro.

La seconda fase è finalizzata all'elaborazione e all'interpretazione dei dati e dei fenomeni emergenti, relativamente all'anno di riferimento della Relazione, facendo confronti rispetto all'anno precedente.

11.1.4 Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi

Confrontabilità dei dati nel tempo

L'insieme delle amministrazioni considerate è lievemente diverso di anno in anno sia per effetto di accorpamenti o separazioni, sia per l'inclusione di amministrazioni non presenti in anni precedenti, sia ancora per esclusioni a seguito di modifiche nella natura giuridica che portano fuori dell'ambito del D. lgs. 39/1993. Inoltre, le informazioni non sono sempre riconducibili all'amministrazione nel suo complesso, specialmente in quei casi in cui convivano al suo interno strutture dotate di autonomia e il coordinamento sia carente.

Dati di spesa

I valori della spesa delle amministrazioni per acquisto di beni e servizi informatici si riferiscono agli impegni nell'esercizio finanziario. I valori di spesa, anche quelli relativi agli anni precedenti, sono espressi in migliaia di euro, ove non diversamente specificato.

Dati di spesa per il personale

Costituiscono una stima del costo medio per addetto al settore informatico basato sulla retribuzione annua dei dipendenti dei Ministeri e degli Enti, integrata da una stima degli oneri previdenziali e di trattamento fine rapporto. La stima è stata effettuata incrementando i valori dell'anno 2003 dell' 1,5% sia per le Amministrazioni centrali che per gli Enti.

Il costo medio annuo degli addetti del settore informatico è risultato:

- per il 2003 pari a 28,81mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 35,71mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici;
- per il 2004 pari a 29,24mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 36,25mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici.

Procedure di acquisizione di beni e servizi

Secondo la normativa in vigore, le procedure per l'acquisizione di beni e servizi nella pubblica amministrazione sono le seguenti:

- procedura aperta (pubblico incanto) in cui ogni impresa interessata può presentare un'offerta;
- procedura ristretta (licitazione privata e appalto concorso);
- licitazione privata: quando partecipano soltanto le imprese invitate dall'amministrazione;
- appalto concorso: quando l'amministrazione predispone soltanto un progetto di massima, sulla base del quale invita i concorrenti che partecipano alla gara a presentare il progetto particolareggiato dell'opera, nonché le condizioni alle quali sono disposte ad eseguire il contratto;
- procedura negoziata (trattativa privata): quando l'amministrazione consulta le imprese di propria scelta e negozia con una o più di loro i termini del contratto. Nella sintesi tabellare sono comprese in questa categoria anche le concessioni;
- acquisti tramite convenzione con la Centrale acquisti del Ministero dell'economia e delle finanze;
- acquisti in economia.

In tutte le elaborazioni sono state sommate, sotto la voce gara, le prime quattro modalità di acquisizione sopra riportate.

Modalità di determinazione degli indicatori

Gli indicatori di seguito descritti sono stati elaborati sulla base del nuovo modello di consuntivo elaborato per la rilevazione dei dati presso le amministrazioni.

Indicatori di spesa

- spesa per postazione di lavoro: spesa per l'informatica (interna ed esterna)/numero di postazioni di lavoro (comprensivo di postazioni esterne presso altre amministrazioni);
- spesa per dipendente: spesa per l'informatica (interna ed esterna)/numero di dipendenti.

Per la corretta interpretazione degli indicatori si precisa che la spesa per l'informatica conteggia l'ammontare della spesa per forniture e servizi e per il personale interno.

Inoltre, è necessario ricordare che le spese di investimento vengono considerate per l'intero ammontare, e non per la quota consumata nell'anno in base all'eventuale piano di ammortamento.

Indicatori tecnologici

Il gruppo degli indicatori tecnologici permette (unitamente agli indicatori di connettività) di valutare il bilanciamento della memoria per Pdl e la mobilità delle Pdl. Essi sono:

- capacità di memorizzazione dei mainframe e dei dipartimentali per postazione di lavoro (Gigabyte totali/numero di postazioni di lavoro);
- dimensione delle Basi di dati per postazione di lavoro (Gigabyte BD/numero di postazioni di lavoro);
- rapporto tra Pc portatili e Pc totali in uso ai dipendenti (numero portatili/numero di personal computer totali).

Le postazioni di lavoro, cui tali indicatori si riferiscono, sono comprensive delle postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Il totale dei personal computer conteggia sia i desktop sia i portatili.

Indicatori di copertura

L'insieme degli indicatori di copertura fornisce informazioni sul grado di diffusione di un sistema/servizio informatico all'interno dell'amministrazione. Tali indicatori sono dati dai seguenti rapporti:

- le postazioni di lavoro (Pc-desktop) in uso ai dipendenti/dipendenti informatizzabili;
- i personal computer portatili in uso ai dipendenti/dipendenti informatizzabili;
- la dimensione in Gigabyte delle basi di dati/dipendenti informatizzabili;
- il numero delle caselle di posta elettronica/dipendenti informatizzabili;
- il numero dei messaggi scambiati all'interno dell'amministrazione/totale caselle di posta elettronica;
- il numero dei messaggi scambiati con l'esterno/totale caselle di posta elettronica.

Si precisa che le postazioni di lavoro, considerate nel primo indicatore, non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Per personale informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate. Si tratta di una stima delle amministrazioni circa l'obiettivo di copertura con postazioni di lavoro informatizzate (Pdl) rispetto al totale dei propri dipendenti.

Indicatori organizzativi

Gli indicatori sono:

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro centrali, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili centrali (Pdl centrali/dipendenti informatizzabili centrali);

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro periferiche, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili periferici (Pdl periferici/dipendenti informatizzabili periferici);
- gli addetti ICT su dipendenti informatizzabili;
- gli addetti ICT centrali su dipendenti informatizzabili centrali;
- gli addetti ICT periferici su dipendenti informatizzabili periferici;
- le giornate di formazione per allievo (gg. formazione per allievi addetti ICT ed allievi utenti/totale allievi addetti ICT ed utenti);
- la percentuale media di dipendenti informatizzabili coinvolti nella formazione (allievi utenti/allievi informatizzabili).

Si precisa che le postazioni di lavoro, considerate nel primo e nel secondo indicatore, non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Anche in questo caso, per dipendente informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che nella normale operatività hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate.

Indicatori di connettività

Gli indicatori di connettività descrivono il livello di interconnessione in rete dei sistemi informatici; essi sono:

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete locale e la loro totalità (Pdl in rete locale/Pdl totali);
- il rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete geografica e la loro totalità (Pdl in rete geografica/Pdl totali);
- il rapporto tra le sedi in rete locale e la loro totalità (sedi connesse in rete locale/totale sedi);
- rapporto tra le sedi in rete geografica e la loro totalità (sedi connesse in rete geografica/totale sedi);
- il rapporto tra numero personal computer con accesso ad internet e il totale dei personal computer (Pc con accesso ad internet/totale Pc desktop e portatili);
- il rapporto tra caselle di posta elettronica e totale dei personal computer (caselle di posta elettronica/totale Pc desktop e portatili).

Indicatori di attività di governo dell'ICT

Tale indicatore descrive il grado di coinvolgimento del personale ICT in attività di governo, ovvero indica la percentuale di impegno per funzioni di indirizzo e governo (anni persona dedicati alle attività di coordinamento, pianificazione e controllo/anni persona dedicati al totale attività).

11.1.5 Fonti informative

Le fonti informative principali su cui si basa la relazione sono:

- relazioni sullo stato dei sistemi informativi per l'anno 2004 dei responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- documenti ufficiali del Cnipa (pareri di congruità tecnico-economica, piani triennali);
- altri documenti forniti dalle amministrazioni; siti web delle amministrazioni italiane.

11.2 Abbreviazioni identificative delle amministrazioni

AMMINISTRAZIONI CENTRALI	
NOME ESTESO	ABBREVIAZIONE
Avvocatura generale dello Stato	Avvocatura
Consiglio di Stato	Consiglio di Stato
Corte dei conti	Corte dei conti
Presidenza del Consiglio dei ministri	Presidenza del Consiglio
Scuola superiore della pubblica amministrazione	SSPA
Ministero degli affari esteri	Affari esteri
Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio	Ambiente
Ministero delle attività produttive	Attività produttive
Ministero per i beni e le attività culturali	Beni culturali
Ministero delle comunicazioni	Comunicazioni
Ministero della difesa	Difesa
Arma dei Carabinieri	Arma dei Carabinieri
Ministero dell'economia e delle finanze	Economia e Finanze
Ministero dell'economia e delle finanze – ex Finanze	Amministrazione finanziaria
Economia e finanze – Dipartimento politiche fiscali	Politiche fiscali
Agenzia delle dogane	Dogane
Agenzia delle entrate	Entrate
Agenzia del territorio	Territorio
Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato	Monopoli di Stato
Guardia di finanza	Guardia di finanza
Ministero dell'economia e delle finanze – ex Tesoro	Tesoro
Ministero della giustizia	Giustizia
Ministero dell'interno	Interno
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti	Infrastrutture
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca	Istruzione
Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Lavoro
Ministero delle politiche agricole e forestali	Politiche agricole e forestali
Corpo forestale dello Stato	Corpo forestale dello Stato
Ministero della salute	Salute
ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI	
NOME ESTESO	ABBREVIAZIONE
Automobile club d'Italia	ACI
Agenzia per le erogazioni in agricoltura	AGEA
Consiglio nazionale delle ricerche	CNR
Comitato olimpico nazionale italiano	CONI
Croce rossa italiana	CRI
Ente nazionale aviazione civile	ENAC
Ente nazionale assistenza magistrato	ENAM
Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente	ENEA
Ente nazionale italiano turismo	ENIT
Ente nazionale previdenza assistenza lavoratori dello spettacolo	ENPALS
Federazione ordini dei farmacisti italiani	FOFI
Istituto nazionale per il commercio estero	ICE
Istituto italiano di medicina sociale	IIMS
Istituto nazionale per assicurazioni degli infortuni sul lavoro	INAIL
Istituto nazionale conserve alimentari	INCA
Istituto nazionale di economia agraria	INEA
Istituto nazionale di previdenza dei dipendenti dell'amministrazione pubblica	INPDAP
Istituto nazionale della previdenza sociale	INPS
Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali	INPDAI
Istituto postelegrafonici	IPOST
Istituto di previdenza del settore marittimo	IPSEMA
Istituto di studi e analisi economica	ISAE
Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro	ISPESL
Istituto superiore per la formazione professionale dei lavoratori	ISFOL
Istituto superiore di sanità	ISS
Istituto nazionale di statistica	ISTAT
Unione nazionale incremento razze equine	UNIRE

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

11.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle

Acquisti in economia, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata con la procedura di "Acquisto in economia".
Accessi anno	Numero totale di accessi annuo, con esito positivo, ad una pagina del sito web, indipendentemente dal numero di file che compongono la pagina (testi, grafici, ecc.).
Addetti ICT	Addetti inquadrati in un profilo tecnico informatico che, in maniera prevalente o esclusiva, svolgono attività proprie dell'ICT, nonché addetti in possesso di qualifica tecnica informatica che esercitano attività diverse. Comprende anche il numero di addetti non inquadrati in un profilo tecnico che svolgono, di fatto, attività informatica a livello professionale, indipendentemente dal possesso di una qualifica tecnica informatica.
Allievi non informatici	Partecipanti a corsi di formazione, che rivestono il ruolo di utenti del sistema informativo automatizzato (Deliberazione 42/2001 dell'A./pubblicata nella G.U. 21/12/2001).
Allievi informatici	Partecipanti a corsi di formazione, che svolgono presso l'amministrazione attività tecniche specificamente connesse alla gestione e sviluppo del sistema informativo automatizzato.
Ambiente elaborativo	Categoria di risorse informatiche integrate (elaboratori, software di base, software middleware) utilizzabile con regole e comandi specifici e noti.
Applicazione	Complesso di programmi software in grado di realizzare, in un determinato ambiente elaborativo, funzioni informatiche che soddisfano un insieme completo e coerente di esigenze di automazione.
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 2, comma 2, del D.P.R. n. 428/98. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollazione dei documenti in entrata e in uscita, utilizzando una unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria alla AOO stessa.
Architettura applicativa	Schema che descrive le applicazioni ed i legami tra esse in un determinato contesto (ad esempio nell'ambito di un sistema informatico).
Autenticazione	Operazione mediante cui è possibile verificare l'attendibilità di un identificativo, riferito ad una persona o a un sistema elaborativo, associato a una transazione o a un messaggio. L'autenticazione è il mezzo attraverso cui il destinatario di una transazione o di un messaggio può decidere se accettare o meno tale transazione.
Autorizzazione	Operazione con cui un dominio di sicurezza decide se accettare o meno la richiesta di attivazione di una determinata operazione informatica proveniente da un messaggio o una transazione.
Base 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.
Call center	Strumento di gestione del contatto con l'utente che utilizza il canale telefonico. Gestisce nuove modalità di erogazione dei servizi, in parallelo o in alternativa ai servizi erogati presso lo sportello fisico; supporta il coordinamento dei processi di servizio tra front office e back office.
Caselle di posta elettronica attive	Numero delle caselle di posta elettronica attive (individuali e di struttura) all'interno dell'Amministrazione.
Chioschi telematici	Elaboratore che fornisce informazioni e servizi al pubblico, generalmente tramite un display multimediale, distribuito sul territorio anche presso altre amministrazioni.
Comitato per la sicurezza ICT	Formula le proposte concernenti le strategie in materia di sicurezza informatica e delle telecomunicazioni (ICT), al fine del raggiungimento di un livello di sicurezza nelle informazioni conforme a criteri standard internazionali e per garantire integrità e affidabilità dell'informazione.
Consigliere tecnico per la sicurezza	Consulente strategico del Ministro, interfaccia tra il Comitato tecnico nazionale sulla sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni e il titolare del Dicastero.
Convenzione, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite il servizio Acquisiti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Costi interni	Stima del costo del lavoro del personale interno addetto ICT.
CRM	Acronimo di Customer Relationship Management. Approccio per la gestione complessiva e integrata della relazione con il cliente (utente del servizio). Insieme di metodologie di gestione dei processi e delle attività inerenti il governo della relazione con il cliente: dalla fase di individuazione e segmentazione, all'acquisizione, alla fidelizzazione, fino allo sviluppo di soluzioni durature di lungo periodo. Nel settore pubblico si parla di Citizen Relationship Management.
Dipartimentali	Elaboratori di fascia media, generalmente utilizzati come nodo elaborativo autonomo o nell'ambito di un'architettura client/server.
Dipartimentali, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai dipartimentali espressa in Gigabyte (GB).
Dipendenti	Personale in servizio, comprese le qualifiche dirigenziali e il personale in comando proveniente da altre amministrazioni. È escluso il personale comandato presso altre amministrazioni. Il numero totale (dato di stock) del personale effettivo in servizio al 31 dicembre, dell'anno in esame, presso le unità organizzative centrali (Uoc).
Dipendenti informatizzabili	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
Datawarehouse e DSS	Numerosità di sistemi di datawarehouse e Decision Support System disponibili.
Dominio e sottodominio	Si definisce il dominio come "l'insieme delle risorse (in particolare le procedure, i dati e i servizi) e delle politiche di una determinata organizzazione". Il dominio è anche il confine di responsabilità di un'organizzazione, in particolare per quanto riguarda le politiche che definiscono il suo sistema informativo. Il Dominio di una Amministrazione può eventualmente essere scomposto in più "Sottodomini". Detti Sottodomini presentano tipicamente due valenze: una funzionale e una territoriale.
e-mail scambiate all'interno	Numero di messaggi di posta elettronica inviati e ricevuti all'interno della stessa Amministrazione.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

e-mail scambiate con l'esterno	Numero dei messaggi di posta elettronica ricevuti e inviati da e verso l'esterno dell'Amministrazione.
e-procurement, k-euro	Impegni di spesa per acquisti di beni e servizi ICT tramite il servizio Acquisti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Firme digitali distribuite ai dipendenti	Numero di certificati digitali distribuiti ai dipendenti.
Gara, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite gara (asta pubblica, appalto concorso, licitazione privata).
Giornate di formazione	Giornate di formazione informatica erogate da docenti interni ed esterni all'amministrazione.
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 in sviluppo	Impegno degli addetti interni nelle attività di sviluppo, collaudo e messa in produzione di nuovi sistemi informatizzati.
Impegno in manutenzione	Impegno degli addetti interni nella manutenzione hardware e software del sistema informatico.
Impegno in gestione	Impegno degli addetti interni ed esterni nella gestione del sistema informatico.
Indice delle P.A.	Indice delle Pubbliche Amministrazioni istituito dal DPCM 31/10/2000 presso il Centro tecnico (ora CNIPA), accessibile per via telematica (http://indicepa.gov.it). Consente alle singole amministrazioni il reperimento delle informazioni associate ad un documento informatico protocollato e trasmesso per via telematica.
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.
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.
Intervista	Intervista, diretta o telefonica, per la compilazione di un questionario.
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 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).
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).
Mainframe	Elaboratore centrale caratterizzato da molteplicità di utenza, elevata capacità elaborativa e possibilità di trattare ingenti quantità di dati.
Mainframe, potenza di calcolo	Capacità complessiva dei mainframe espressa in milioni di istruzioni per secondo (Mips).
Mainframe, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai mainframe espressa in Gigabyte (GB).
Manuale di gestione	Documento che descrive il sistema di gestione e conservazione di documenti di una AOO (DPCM 31 ottobre 2000, articolo 5).
Memoria di massa	Numero totale dei Gigabyte (GB) delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate a mainframe e ai dipartimentali in esercizio.
Messaggi di posta elettronica annui	Numero dei messaggi di posta elettronica scambiati all'interno della singola amministrazione nell'anno in esame.
Metodologia standard di rilevazione	La rilevazione della customer satisfaction è stata preceduta da una analisi dei processi di servizio e dalla definizione del processo stesso di rilevazione (chi fa che cosa, come e con quali strumenti, su quali servizi o uffici).
Nucleo minimo del Protocollo	Funzionalità minime del sistema di protocollazione dei documenti di cui agli artt. 53, 55 e 56 del DPR 445/2000.
Piattaforma tecnologica di CRM	Applicazioni in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Integrano i sistemi di front-office (Call/Contact center, sistemi internet based, ecc.) con i sistemi di back-office (datawarehouse, data mining, click-streaming analysis,...).
Portabilità	Capacità di un'applicazione di operare in più ambienti elaborativi.
Processo	Insieme di attività tra loro correlate, finalizzate al raggiungimento di un obiettivo predefinito.
Responsabile del servizio protocollo	Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi di cui all'articolo 12 del DPR n. 428/98.
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 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.
Postazioni 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 di lavoro esterne	Postazioni di lavoro di proprietà dell'amministrazione situate all'esterno dell'amministrazione stessa.
Potenza di calcolo	Numero totale dei Mips dei mainframe in esercizio (capacità complessiva e non solo quella utilizzata).
Personal computer	Stazione di lavoro intelligente di utilizzo individuale, operante autonomamente, o in emulazione di terminale di altri sistemi o collegata in rete.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Patrimonio applicativo	Patrimonio applicativo complessivamente sviluppato espresso in migliaia di linee di codice (Kloc). Per linea di codice si intende l'istruzione elementare di un linguaggio.
Piattaforma tecnologica di CRM	Applicazioni in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Integrano i sistemi di front-office (Call/Contact center, sistemi internet based, ecc.) con i sistemi di back-office (datawarehouse, data mining, click-streaming analysis,...).
Questionario	Questionari a risposta chiusa, che l'utente compila personalmente, senza la presenza di un intervistatore (autocompilazione). Il questionario può essere "cartaceo" o disponibile sul sito web dell'Amministrazione.
Responsabile della sicurezza ICT	Definisce le soluzioni tattiche, ossia sceglie i mezzi e le azioni idonee dirette all'attuazione delle direttive impartite dal Ministro e/o dal Comitato.
Responsabile sicurezza infrastrutture e controllo accessi	La persona nominata che controlla l'accesso fisico nelle zone in cui si trovano risorse informatiche hw e sw, apparati di rete, linee dati, dispositivi di backup, documenti, impianti elettrici, ecc.
Riconoscimento	Attività che consente di determinare l'identità di un soggetto.
Rubrica telefonica	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.).
RUPA	Rete Unitaria delle Pubbliche Amministrazioni.
Sedi	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
Servizio informatico	Applicazione rivolta ad una determinata tipologia di utenza (cittadini, imprese, associazioni di categoria, ecc.) che ha l'obiettivo di soddisfare specifiche esigenze di carattere conoscitivo o procedurale.
Sistema di rilevazione della 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.
Sistema informativo	Insieme di strumenti automatici e manuali, procedure, risorse umane, flussi informativi, norme organizzative, orientato alla gestione delle informazioni di interesse di un'azienda o di un Ente per il perseguimento dei propri fini.
Sistema informatico	Insieme dei sistemi elaborativi e delle applicazioni che automatizza un determinato comparto industriale o della pubblica amministrazione.
Sistema elaborativo	Risorsa, basata su elaboratori e software di base, in grado di svolgere funzioni informatiche predefinite o personalizzate sull'esigenza dell'utenza.
Sistemi di intrusion detection o protection	Sistemi utilizzati per il monitoraggio delle reti e dei server critici, allo scopo di identificare segnali di attacchi o intrusioni e di intraprendere immediate azioni correttive.
Siti gestiti dall'amministrazione	Numero complessivo di siti istituzionali dell'amministrazione.
Siti web, sito principale	Presenza dell'Amministrazione su Internet con il proprio sito web istituzionale.
Spesa totale informatica	Somma del costo del lavoro del personale interno addetto ICT (per i criteri di stima si veda quanto riportato nella nota metodologica) e degli impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici.
Spesa per l'acquisto di beni e servizi	Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici.
Spesa per lo sviluppo	Impegni di spesa per lo sviluppo del sistema.
Spesa per l'esercizio	Impegni di spesa per l'esercizio del sistema.
Strumenti informatici di supporto alla rilevazione dei dati	Software applicativi per la raccolta dei dati e per la loro elaborazione (es. applicazioni web presso gli URP per la raccolta sul territorio dei dati, questionari on-line direttamente compilabili dal sito web, pacchetti software statistici per l'analisi dei dati, strumenti di CRM, ecc.).
Terminali	Postazione di lavoro non dotata di capacità di elaborazione propria e perciò collegata a uno o più elaboratori.
Titolario di classificazione	Il Titolare di classificazione è lo strumento attraverso cui è organizzato il sistema documentale dell'Ente, ed è strutturato su livelli differenti di classificazione. Ai sensi del DPR 445/2000, art. 26, capo 4, per titolare di classificazione si intende un quadro alfanumerico di riferimento per l'archiviazione, la conservazione e la individuazione dei documenti. Il Titolare di classificazione si suddivide in titoli, a loro volta ripartiti in classi. All'interno di ciascuna classe, ciascun documento deve essere inserito in un fascicolo. Ogni classe ha un numero variabile di fascicoli, dipendente dagli affari e dai procedimenti amministrativi istruiti all'interno della medesima.
Trattativa privata, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite trattativa privata (acquisizione di una fornitura a seguito di una indagine di mercato o attraverso accordi-quadro).
Unità di misura del servizio	Viene definita unità di misura, sia l'output del servizio, sia l'utente dello stesso. 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 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 funzionali di unità organizzative interne di primo livello.
Utenti abilitati al servizio	Utenti che hanno effettuato la richiesta di abilitazione ad un dato servizio, ai quali sono state rilasciate le necessarie credenziali di identificazione.
Visite anno	Numero totale di visite annuo. Per visita si intende un insieme di accessi consecutivi (equivalente a sessioni in alcuni sistemi) da parte dello stesso utente, entro un periodo di tempo limitato.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

11.2.2 Altri termini ricorrenti

Accessibilità	Proprietà dei sistemi informatici di essere fruibili senza discriminazioni.
Accesso logico	Accesso degli utenti alle informazioni e alle risorse del sistema informatico.
Anno persona	Unità di misura della quantità di lavoro, che un addetto fornisce in un anno, convenzionalmente considerata pari a 220 giornate.
Applicazione	Sistema di elaborazione orientato in tutto o in parte al supporto delle attività che realizzano un processo di servizio.
ASP	Acronimo di Application Service Provider. Fornitura da remoto, via rete IP, di un template software, in gran parte pre-configurato, che è reso disponibile in modalità one-o-many all'interno di un contratto di outsourcing basato su pagamenti periodici. (fonte Gartner Group).
Autenticazione	Processo attraverso cui, in una comunicazione tra due parti (uomo-elaboratore, elaboratore-elaboratore) una parte verifica la veridicità dell'identità asserita dall'altra. L'autenticazione si basa in genere sulla verifica del processo di alcune proprietà che si conosce essere possedute dalla controparte.
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.). (fonte ISTAT)
Certificatore	Coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche (D. Lgs.10/2002). È certificatore autorizzato il certificatore abilitato, inserito nell'elenco pubblico dei certificatori, previsto dall'articolo 28, comma 6, del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e specificato nel DPCM 8 febbraio 1999, mantenuto dal Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione.
Certificati elettronici	Attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi (D. Lgs.10/2002).
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).
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 il soggetto titolare cui essa appartiene. Con la stessa procedura si attesta inoltre il periodo di validità della predetta chiave e il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n. 445).
Chiavi asimmetriche	Coppia di chiavi crittografiche, una privata e una pubblica, correlate tra loro, da utilizzarsi nell'ambito dei sistemi di validazione o di cifratura di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n. 445).
Chiave privata	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche, destinato ad essere conosciuto soltanto dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico o si decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente chiave pubblica (DPR 28/12/2000 n. 445).
Chiave pubblica	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche, o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al titolare delle predette chiavi (DPR 28/12/2000 n. 445).
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).
Comunicazione	Trasmissione di dati da uno o più destinatari predeterminati; può essere preceduta da una richiesta oppure no. L'iniziativa può essere del soggetto che detiene i dati oppure dell'interessato che ne ha fatto richiesta. Il processo di comunicazione di dati digitali può essere totalmente o parzialmente telematico.
Contact center	Punto di accesso ad un insieme di funzioni di assistenza attraverso il telefono e/o e-mail. Call center "evoluto" che integra, oltre quello telefonico, anche 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, la mail, il web, messengerie su telefoni cellulari, ecc.
Dato	Rappresentazione di un fenomeno della realtà di interesse in un formato codificato, in modo tale da essere memorizzabile ed elaborabile mediante sistemi informativi.
Dato elementare	Dato che rappresenta un aspetto della realtà di interesse non ulteriormente scomponibile.
Dato pubblico	Dato detenuto da soggetti pubblici perché raccolto o utilizzato da soggetti pubblici, nell'ambito dei propri fini istituzionali.
Dato sensibile	Dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.
DBMS	Tipologia del sistema di gestione basi dati (relazionale, gerarchico, reticolare, text database, ad oggetti, altro).
Dipendenti con alfabetizzazione certificata	Numero dei dipendenti che hanno conseguito almeno un certificato di alfabetizzazione informatica (ad esempio ECDL start: European Computer Driving Licence).
Dipendenti con formazione analoga	Numero dei dipendenti che hanno partecipato a corsi di alfabetizzazione informatica su temi analoghi ad esempio a quelli necessari al conseguimento della ECDL start (utilizzo di prodotti Office, della posta elettronica e di internet).
Documento informatico	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (DPR 28/12/2000 n. 445).

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Documento d'identità elettronico	Documento analogo alla carta d'identità elettronica rilasciato dal comune fino al compimento del quindicesimo anno di età (DPR 28/12/2000 n. 445).
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)
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-procurement	Servizio attivato dal portale degli Acquisti in rete della pubblica amministrazione, realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze (http://www.acquistinretepa.it); 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)
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.
Enti previdenziali	Enti pubblici che gestiscono forme obbligatorie di previdenza e assistenza. Rientrano in questa classe, ad esempio, Inps, Inail, Inpdai, Enpals, ecc.
ERP	Acronimo di Enterprise Resource Planning (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Sono 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.
Extranet	Estensione della rete Intranet aziendale all'esterno (fornitori, clienti, ecc.). (fonte ISTAT)
Firma digitale	Risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore 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 insieme di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n. 445).
Firma elettronica avanzata	Firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica, che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, 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 (D. Lgs.10/2002).
Firma elettronica	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica (D. Lgs.10/2002).
Gestione dei documenti	Insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati. (DPR 28/12/2000 n. 445).
Housing	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui il cliente colloca il proprio server con le applicazioni web presso il CED del fornitore che provvede alla connettività, alla rete e ai servizi a valore aggiunto quali: il monitoraggio h24, la sicurezza (firewall), il backup su nastro, la gestione dei malfunzionamenti su richiesta del cliente, la consulenza. I servizi di consulenza sono fatturati ad un canone fisso mensile basato su un insieme predefinito di ore di supporto.
Hosting	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui la responsabilità del cliente è limitata a fornire i contenuti della applicazione che risiede su un server del fornitore, dedicato o condiviso con altri clienti, connesso alla rete internet. Il fornitore provvede a tutte le altre attività ed è responsabile anche delle applicazioni internet.
Indirizzo elettronico	Identificatore di una risorsa fisica o logica, in grado di ricevere e registrare documenti informatici (DPR 28/12/2000 n. 445).
Internet	Comprende le seguenti reti che si basano sul protocollo Internet: www, Extranet su Internet, EDI su Internet, telefoni cellulari abilitati all'accesso a Internet. (fonte ISTAT)
Internet market place specializzati	Sito web nel quale diverse imprese sono rappresentate, e che si concentra su uno specifico tipo di beni/servizi, o sul sostegno a limitati gruppi di consumatori. Si tratta di un punto d'incontro virtuale fra aziende; si comporta come "terza parte", che facilita il processo di incontro mantenendo una posizione neutrale in ogni negoziazione, garantendo condizioni di massima sicurezza negli scambi, testimoniando l'identità di tutti i partecipanti. (fonte ISTAT)
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
ISDN	Acronimo di Integrated Services Digital Network: rete digitale a servizi integrati; rete per le comunicazioni di voce e dati in maniera integrata e in formato digitale attraverso il cavo telefonico, a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica. (fonte ISTAT)
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)
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.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Modem	Dispositivo che modula i segnali digitali uscenti da un computer o da altro dispositivo digitale in segnali analogici per una linea telefonica di rame convenzionale, rimodula il segnale di analogico ricevuto, e lo converte in segnale digitale per il dispositivo digitale. (fonte ISTAT)
Open-source	Categoria di licenze d'uso volte a permettere la diffusione delle conoscenze, invece di fornire restrizioni per il loro uso (www.opensource.org). Le licenze che ricadono sotto questa definizione devono rendere disponibile il codice sorgente del software a tutti coloro che lo usano, e devono rendere possibile la sua redistribuzione, la sua modifica e la redistribuzione delle modifiche stesse. La licenza, inoltre, non deve contenere limitazioni sulle categorie di persone che ne possono trarre vantaggio, né deve porre restrizioni sul tipo di software che può essere distribuito insieme a quello in questione.
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 informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc). (fonte ISTAT)
Patrimonio informatico	Insieme di tecnologie, applicazioni informatiche e basi di dati.
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.
Programma applicativo	Insieme delle funzionalità messe a disposizione dell'utente per soddisfare le sue esigenze.
Prodotti o servizi digitali	Beni/servizi che possono essere ordinati e consegnati direttamente ad un computer attraverso Internet come, ad esempio, file musicali, giochi, software, giornali on-line, servizi di consulenza, ecc.
Qualità (di un dato)	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
Responsabile della qualità dei dati (o data steward)	Soggetto che, all'interno della amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati nella amministrazione.
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.
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)
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 – Brussels 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)
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 <i>home page</i> . 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.
SPC	Servizio Pubblico di Connettività. Sistema di connettività federato per la connessione delle pubbliche amministrazioni centrali e locali (evoluzione della RUPA).
Tipologie di rete diverse da Internet	EDI, sistemi di telefonia interattiva.
Transazione	Insieme di messaggi correlati, che svolgono un'operazione elementare unitaria che mantiene la consistenza della base informativa.
UDDI	Universal Description, Discovery and Integration - Gruppo di registri (registries) web-based, che espongono informazioni riguardo servizi/entità. UDDI definisce, inoltre, le interfacce tecniche (o API) per la pubblicazione dei servizi/entità nei registri e per la loro interrogazione. Tali registri sono ospitati da molteplici "Siti Operatori" (Operator sites) e possono essere usati da coloro che vogliono rendere disponibili informazioni relative ad uno o più servizi o entità, nonché da coloro che desiderino ricercare tali informazioni. Accedendo ad uno dei siti operatori UDDI pubblici, chiunque può ricercare informazioni relative ai web services, usufruendo di un meccanismo per la scoperta delle interfacce tecniche di programmazione fornite per l'interazione con un business per scopi quali commercio elettronico, ecc. Il beneficio per il singolo servizio è l'accresciuta esposizione in un mondo abilitato al commercio elettronico.
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.
Utente disabile	Utente di un sistema informatico caratterizzato da limitazioni fisiche o psichiche che rendono indispensabile l'utilizzo di specifiche tecnologie di supporto per l'accesso al dato.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

WAN	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di Pc formata da un insieme di LAN interconnesse. (fonte ISTAT)
Wireless Lan (WLAN)	Acronimo di – Wireless Local Area Network. Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo, ad una rete fissa (wired Lan). In una WLAN viene utilizzata una tecnologia di radio frequenza RF per la trasmissione e la ricezione dei dati, minimizzando la necessità di connessioni via cavo (wired), favorendo così una discreta mobilità. Una WLAN consente una velocità massima di trasmissione dati (bit rate) pari a 11Mbps al di sotto di una rete wired ma superiore alle possibilità consentita dai terminali mobili comuni. La trasmissione e ricezione wireless (Tx / RX) opera sui 2.4 GHz, con potenze di trasmissione dai 10-20 mW fino ai 100mW. (fonte ISTAT)
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)
XML	Acronimo di eXtensible Markup Language. Linguaggio derivato dall'SGML (Standard Generalized Markup Language) il metalinguaggio, che permette di creare altri linguaggi. Mentre, l'HTML è un'istanza specifica dell'SGML, XML costituisce a sua volta un metalinguaggio, più semplice dell'SGML, largamente utilizzato per la descrizione di documenti sul web. L'XML viene utilizzato per definire le strutture dei dati, invece che per descrivere come questi ultimi devono essere presentati. Tali strutture vengono definite utilizzando dei marcatori (markup tags). Diversamente dall'HTML, l'XML consente all'utente di definire marcatori personalizzati, dandogli il controllo completo sulla struttura di un documento. Si possono definire liberamente anche gli attributi dei singoli marcatori. La specifica XML, largamente utilizzata in ambito internet, è lo standard per la definizione di documenti. Per questa ragione, nei progetti in esame, è previsto un ampio uso di tale specifica.
XMLSchema	Linguaggio con il quale è possibile descrivere la grammatica (struttura e vincoli) di una particolare classe di documenti XML.
WS	Web Services – Sistema software identificato da una URI [FRC 2396], le cui interfacce pubbliche, il protocollo ed il formato dei dati (binding) sono definite e descritte utilizzando il linguaggio XML. La definizione di un Web Services può essere scoperta da altri sistemi software. Tali sistemi possono, quindi, interagire con il Web Services secondo le modalità prescritte dalla sua definizione, mediante messaggi XML convogliati utilizzando protocolli Internet [Web Services Glossary].