

Istruzioni per la compilazione del questionario relativo alla rilevazione *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni – Anno 2015*

Sezione A – Informazioni strutturali e organizzative dell'ente

Le informazioni richieste sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione

a.1)

Personale effettivo in servizio al 31/12/2015

Personale a tempo indeterminato o determinato impegnato di fatto all'interno dell'amministrazione, a prescindere dall'Amministrazione di appartenenza: è escluso il personale comandato o distaccato presso altre amministrazioni ed è incluso il personale comandato o distaccato proveniente da altre amministrazioni. Sono, inoltre, esclusi gli addetti con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili) e le collaborazioni professionali (collaborazioni a progetto).

a.2)

Uffici/servizi di informatica all'interno dell'Amministrazione: indicare se nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione sono stati formalmente istituiti (con un atto organizzativo dell'amministrazione) uno o più uffici o servizi (o altra denominazione utilizzata nell'organigramma per le unità organizzative interne) come unità organizzative interne autonome con competenze di gestione dell'informatica per l'amministrazione nel complesso o per una sua partizione organizzativa (ad esempio all'interno di un dipartimento, direzione, settore o altro).

a.3)

Gestione associata dell'informatica: un'amministrazione locale, in particolare di piccole dimensioni, può svolgere una o più funzioni/attività (di funzionamento o istituzionali), in cooperazione con altre amministrazioni locali mediante la formalizzazione di gestioni associate come quelle previste dal decreto legislativo 267/2000 (Unioni di comuni, Consorzi, Convenzioni, Accordi di programma, Esercizio associato di funzioni e servizi da parte dei comuni ecc.).

a.4)

Personale effettivo dell'Amministrazione (quesito a.1), che in maniera prevalente o esclusiva, svolge attività a livello professionale relative all'informatica e, in generale, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Ovvero personale dell'Amministrazione ad eccezione di coloro che, pur svolgendo attività a livello professionale in maniera prevalente o esclusiva relative all'informatica e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), non sono inclusi nella definizione di personale effettivo in servizio dell'Amministrazione (ad esempio lavoratori con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili, co.co.co) e le collaborazioni professionali (collaborazioni a progetto e il personale di altra Amministrazione che in gestione associata svolge un servizio di informatica).

⇒ Il numero totale di personale effettivo dell'Amministrazione che, in maniera prevalente o esclusiva, svolge a livello professionale attività relative all'informatica NON può essere superiore al numero totale di personale effettivo indicato nel quesito a.1.

a.5)

Formazione ICT: Fare riferimento alle attività formative autorizzate dall'amministrazione e organizzate e/o svolte sia con personale proprio sia mediante il ricorso a soggetti esterni (ad esempio sono inclusi corsi organizzati da altre amministrazioni/enti/società ai quali abbiano partecipato i dipendenti dell'ente rispondente).

◀ Se i dipendenti dell'Amministrazione NON hanno partecipato a attività formative in materia di ICT allora l'Ente deve passare al quesito a.6, altrimenti deve rispondere al quesito a.5.1 e a.5.2.

a.5.1)

Indicare il numero dei dipendenti che nel corso del 2015 hanno partecipato ad almeno un corso di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*). Se un dipendente ha partecipato a più corsi, deve essere contato una sola volta.

⇒ Il numero dei dipendenti che nel corso del 2015 hanno partecipato ad almeno un corso di formazione ICT NON può essere superiore al numero totale di personale effettivo indicato nel quesito a.1.

a.5.2)

Oggetto dei corsi di formazione ICT:

Office automation: software necessari al lavoro d'ufficio (programmi di videoscrittura, fogli di calcolo con la creazione di grafici, software di presentazione con semplici strumenti, software di grafica vettoriale, gestione di tabelle di dati con semplici funzioni di interrogazione, un sistema di posta elettronica e di trasferimento di file tramite la rete locale).

Sistemi operativi: l'insieme di componenti software, installato su un sistema di elaborazione, che ne garantisce l'operatività di base coordinando/gestendo le risorse hardware di processamento e memorizzazione, le periferiche, le risorse software (processi) e facendo da interfaccia con l'utente.

Sicurezza ICT: riguarda gli strumenti per la protezione della riservatezza, l'integrità e la disponibilità di informazioni e servizi in sistemi informativi e TLC a fronte di eventi dannosi intenzionali (attacchi) e accidentali provenienti dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione. Gli strumenti di protezione (contromisure), quali firewall, antivirus, piani di *disaster recovery*, utilizzati per ridurre sia la probabilità di eventi dannosi sia l'entità del danno da essi prodotto.

European Computer Driving Licence (ECDL): è la Patente europea del computer ovvero un certificato, riconosciuto a livello comunitario, attestante il possesso dell'insieme minimo delle abilità necessarie per poter lavorare col personal computer. Per l'Italia l'ente certificatore è l'AICA, Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico.

Geographical Information System (GIS): sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati.

Computer Aided Design (CAD): applicazione di progettazione assistita dal computer; indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due e/o tre dimensioni.

a.6)

Modalità di gestione delle funzioni ICT: occorre indicare per ciascuna delle funzioni indicate almeno una fra le modalità di gestione previste oppure specificare se la funzione non è svolta. E' possibile indicare più di una modalità di gestione per ogni singola funzione.

1 - Personale dipendente interno: personale del servizio/ufficio informatica o di altra unità organizzativa interna all'Amministrazione.

2 - In cooperazione fra amministrazioni pubbliche locali: si intende ogni forma di collaborazione formalizzata fra enti pubblici locali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 267/2000 (Consorzi, Unioni di comuni, Convenzioni, Accordi di programma, altra forma di collaborazione formalizzata).

3 - Altro soggetto pubblico o società partecipata/controllata (ad es. società in-house) al di fuori di accordi di cooperazione: in questo caso l'amministrazione pubblica locale esternalizza in maniera parziale o integrale i servizi informatici rivolgendosi ad un altro soggetto pubblico (ad es. agenzie regionali e/o provinciali) o ad una società partecipata/controllata da un ente locale (ad es. le cosiddette società *in-house* ovvero le società di informatica controllate/partecipate da una amministrazione pubblica locale)

4 - Altro fornitore privato esterno (detto anche approvvigionamento esterno) in campo informatico: in questo caso l'amministrazione pubblica locale esternalizza in maniera parziale o integrale i servizi informatici rivolgendosi ad una impresa privata esterna alla pubblica amministrazione locale. Rientrano in questa tipologia di esternalizzazioni le collaborazioni professionali in campo informatico di cui la pubblica amministrazione locale si avvale.

Sezione B – Dotazioni tecnologiche ed utilizzo

Le informazioni richieste sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione

b.1)

Utilizzo di dotazioni ICT

Se l'Amministrazione utilizza uno degli strumenti tecnologici qui sotto elencati ne deve fornire anche la numerosità:

PC Desktop - stazioni di lavoro fisse di utilizzo individuale, operanti autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegate in rete, incluse le workstation;

PC Portatili - personal computer di ridotte dimensioni che possono essere portati con se e che possono essere alimentati a batteria;

Altri dispositivi mobili (tablet, smartphone, netbook, ecc) - dispositivi che abbinano le funzionalità di un telefono cellulare a quelle di gestione di dati personali, con la possibilità di installarvi ulteriori applicazioni.

Se l'Amministrazione utilizza uno degli strumenti tecnologici qui sotto elencati non ne deve fornire la numerosità:

Lettori di smart card - dispositivi hardware esterni che permettono, attraverso specifici programmi, di utilizzare le funzionalità offerte dalle carte elettroniche (smart card), ad esempio la Carta d'identità elettronica e la Carta nazionale dei servizi;

Software e hardware dedicato GIS - (*Geographical Information System*) è un sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati;

Software e hardware dedicato CAD - (*Computer Aided Design*) applicazione di progettazione assistita dal computer, indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due e/o tre dimensioni;

GPS Palmare - sistema di posizionamento su base satellitare (*Global Positioning System*) inserito su di un computer di ridotte dimensioni, tale da essere portato sul palmo di una mano e con schermo sensibile al tocco (*Touch Screen*);

Strumenti di video conferenza - applicativi che permettono a più persone di condividere un unico canale di comunicazione in uno spazio di lavoro virtuale comune, in cui tutti i partecipanti possono condividere testi, immagini, tabelle ed altre informazioni.

b.2)

Reti locali (LAN - Local Area Network) senza fili (wireless): sono le reti informatiche senza fili che utilizzando una tecnologia radio (*wireless*) consentono la connessione di un insieme di dispositivi tecnologici (Personal computer, workstation, periferiche, terminali, ecc.) tra di loro, generalmente localizzate all'interno di uno stesso edificio, o tra locali attigui.

b.3)

Intranet: rete telematica interna all'Amministrazione facente uso delle stesse tecnologie caratterizzanti la rete Internet, implementata allo scopo di favorire le comunicazioni all'interno dell'Amministrazione.

► Se l'Amministrazione dispone di una rete Intranet ed ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche al quesito b.3.1, altrimenti deve passare al quesito b.4.

b.3.1) Funzionalità offerte dalla Intranet dell'Amministrazione: hanno lo scopo di facilitare la comunicazione, l'aggiornamento, l'interazione e l'accesso all'informazione per i dipendenti dell'amministrazione stessa.

b.4)

Connessione ad Internet:

a) tramite fornitore di accesso privato: fornitore **privato** che offre servizi di connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate;

- b) tramite fornitore di accesso pubblico: fornitore **pubblico** che offre servizi di connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate; includere le reti territoriali pubbliche quali le reti regionali, provinciali, intercomunali, le community network regionali (si tratta di reti telematiche implementate e gestite da amministrazioni pubbliche territoriali, che connettono amministrazioni locali con un'estensione territoriale variabile).
- c) Tramite fornitore di accesso pubblico in house: fornitore **pubblico** del tipo società *in house* (azienda controllata da un qualsiasi ente locale) che offre servizi di connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate; includere le reti territoriali pubbliche quali le reti regionali, provinciali, intercomunali, le community network regionali (si tratta di reti telematiche implementate e gestite da amministrazioni pubbliche territoriali, che connettono amministrazioni locali con un'estensione territoriale variabile).²⁰

◀ Se l'Amministrazione NON dispone di una connessione ad Internet deve passare al quesito b.9, altrimenti deve rispondere anche ai quesiti b5-b8.

b.5)

Tipologia di connessione fissa ad Internet in banda larga:

- a) ADSL: acronimo di *Asymmetric Digital Subscriber Line*. Famiglia di servizi digitali che rendono disponibile il trasferimento dei dati ad alta velocità sul comune doppino telefonico. Tra le sue varianti vi sono ADSL (Asymmetric DSL, DSL asimmetrica), HDSL (High Speed DSL, DSL ad alta velocità), SDSL (Symmetric DSL, DSL simmetrica) e VDSL (Very High Speed DSL, DSL ad altissima velocità).
- b) connessione via radio (es. *Wi-max, hyperlan, Satellite*): è caratterizzata da tecnologie che utilizzano i segnali radio per realizzare una connessione veloce e a banda larga. La *WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access)* è una tecnologia ed uno standard tecnico di trasmissione che consente l'accesso di tipo wireless a reti di telecomunicazioni a banda larga. Rispetto al Wi-fi è un sistema a grande copertura (molti chilometri) che usa spettro licenziato per connessioni internet punto-punto a Internet da un ISP (Internet Service Provider) a un utente finale. La rete *Wireless HiperLan* è una tecnologia d'accesso wireless a larga banda con prestazioni simili al Wi-Fi per quanto riguarda la capacità di banda, ma nettamente superiori per quanto riguarda la copertura e la possibilità di realizzare reti capaci di integrare trasmissioni dati, voce e video. Infatti, tale tecnologia consente, a differenza del Wi-Fi, di collegare ad altissima velocità punti geografici molto distanti fra loro. Le reti satellitari sono reti di telecomunicazioni a radiofrequenza per la comunicazione a distanza di informazione attraverso collegamenti radio satellitari tra stazioni ricetrasmittenti a terra e satelliti artificiali in orbita sotto forma di ponti radio satellitari, radiodiffusioni, telediffusioni e sistemi di radiolocalizzazione e navigazione.
- c) fibra ottica: è un sistema di connessione ad internet a banda ultra larga simmetrica (in cui cioè la velocità di ricezione e di trasmissione dati sono equivalenti), con velocità di collegamento estremamente elevate, che avviene utilizzando appunto cavi in fibra ottica anziché i tradizionali cavi in rame.

Per ciascuna delle connessioni fisse ad Internet in banda larga utilizzate dall'Amministrazione, occorre indicare la velocità massima di download offerta contrattualmente dal fornitore di Internet (velocità massima teorica) in termini di Mbit al secondo. La larghezza della banda e la velocità effettiva dipendono da una combinazione di fattori tra cui le apparecchiature, il software utilizzato, il traffico internet, quindi può differire dalla velocità di download presente nel contratto.

Tipologia di connessione fissa ad Internet non in banda larga: altra connessione a bassa velocità (es. Isdn, modem tradizionale analogico); il modem tradizionale (accesso analogico con normale linea telefonica) è un dispositivo che, convertendo il segnale analogico in digitale, connette un personal computer a una linea telefonica convenzionale e permette al PC di collegarsi con altri personal computer o server di rete; l'ISDN (*Integrated Services Digital Network*) è una rete per le comunicazioni di voce e dati in formato digitale attraverso il cavo telefonico tradizionale a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica.

▶ Se l'Amministrazione dispone di una rete Internet ed ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche al quesito b.5.1, altrimenti deve passare al quesito b.6.

b.5.1) Massima velocità di upload offerta contrattualmente dal fornitore di Internet (velocità massima teorica) in termini di Mbit al secondo suddivisa per cinque classi di velocità.

b.6)

Deve essere indicato il numero di coloro che, rientrando nella definizione di personale effettivo dell'Amministrazione, hanno accesso alla rete Internet

⇒ Il numero di coloro che hanno accesso ad Internet non può essere superiore all'ammontare totale del personale effettivo indicato nel quesito a.1.

b.7)

Tecnologia VoIP: per VoIP (*Voice Over Internet Protocol* o Voce Tramite Protocollo Internet) si intende una tecnologia capace di convertire il segnale della voce in un segnale digitale consentendo quindi di effettuare e ricevere telefonate utilizzando la Rete Internet anziché la Rete Telefonica Pubblica. Questa tecnologia permette di telefonare a costi molto bassi in qualsiasi parte del mondo senza differenze geografiche disponendo di una connessione internet a banda larga (ADSL o HDSL) con almeno 32 Kbps di banda garantita.

b.8)

Cloud computing: permette la possibilità di trasferire i processi di elaborazione e archiviazione, così come la maggior parte del software, dal computer dell'utente alle macchine distribuite nella rete Internet; consente alle amministrazioni pubbliche di accedere ai propri dati e programmi ospitati su computer remoti, ovvero indipendentemente dalla propria posizione; consente a una determinata organizzazione di "virtualizzare" i propri strumenti tecnologici creando delle macchine virtuali e facendo sì che alle applicazioni e servizi si possa accedere in modalità web.

► Se l'Amministrazione utilizza dei servizi di cloud computing ed ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche al quesito b.8.1, altrimenti deve passare al quesito b.9.

b.8.1_long) Indicare i servizi di cloud computing utilizzati dall'Ente.

b.9)

Utilizzo di soluzioni rilasciate con licenza open source: è l'uso di un software libero, ovvero un software rilasciato con una licenza che permette a chiunque di utilizzarlo, studiarlo, modificarlo e redistribuirlo; per le sue caratteristiche, si contrappone al software proprietario. La parola libero non implica la possibilità di utilizzare il software libero in maniera indiscriminata: un software libero è comunque soggetto ad una licenza d'uso, a differenza ad esempio del software di pubblico dominio. Rispetto al software proprietario, la licenza d'uso del software libero permette di: eseguire il programma per qualsiasi scopo, accedere alla struttura interna del programma (codice sorgente), studiarla ed eventualmente modificarla; ridistribuirlo in un numero di copie illimitato. Le licenze d'uso non vietano in genere di vendere software libero e di solito non stabiliscono minimamente il possibile prezzo di vendita. Inoltre il software libero non deve essere confuso con il software freeware, che è distribuibile gratuitamente ma che non è né software libero né open source, e con il software di pubblico dominio, che non è soggetto a nessuna licenza d'uso.

Il software open source è un software che rispetta alcune convenzioni di distribuzione (per esempio il codice sorgente potrebbe essere disponibile, ma potrebbe esserne vietata la redistribuzione o la modifica e quindi un software distribuito sotto tale licenza non può essere software libero). Si sottolinea che è richiesto di rispondere all'utilizzo effettivo del software open source e non alla semplice disponibilità.

◀ Se l'Amministrazione NON utilizza soluzioni open source deve passare al quesito b.10 altrimenti deve rispondere al quesito b.9.1.

b.9.1) L'Ente che utilizza soluzioni open source deve specificarne la tipologia.

b.10)

E-learning: metodologia didattica che offre la possibilità di erogare elettronicamente contenuti formativi utilizzabili dai partecipanti attraverso un'ampia serie di applicazioni. Si tratta di processi formativi disponibili sulla piattaforma di erogazione utilizzata (supporti magnetici quali CD o DVD, Internet o Intranet). L'e-learning consente, ad esempio, l'autoapprendimento attraverso la fruizione di contenuti preconfezionati o l'apprendimento attraverso l'utilizzo della videoconferenza e/o delle aule virtuali in rete.

b.11)

Firewall: componente hardware che permette di controllare e filtrare le connessioni e i flussi di informazioni da e per la rete Internet. Non sono da considerare firewall gli applicativi installati sulle singole postazioni.

Utilizzo di protocolli sicuri (es. SSL, SET, HTTPS): protocolli di trasmissione con i quali è possibile cifrare i dati nell'ambito di una comunicazione tra server web (all'interno del quale è ospitato il sito web interrogato) e client web (in uso dall'utente che interroga il sito).

Procedure standardizzate di protezione dei dati (back-up)

Le attività di backup consistono nella creazione di una copia di sicurezza o copia di riserva per la conservazione di informazioni. Tale copia viene prodotta per prevenire la perdita totale dei dati archiviati nella memoria di massa dei computer siano essi stazione di lavoro o server.

Cifratura dei dati: applicazione di un algoritmo specifico ad un insieme di dati per garantirne la riservatezza. Tale algoritmo trasforma i dati in un insieme di simboli inutilizzabili per chiunque non possieda la chiave per decifrarli.

b.12)

Piani di disaster recovery: stabilisce le misure tecniche e organizzative per garantire il funzionamento dei centri di elaborazione dati e delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione. Esso è parte integrante del piano di continuità operativa che fissa gli obiettivi e i principi da perseguire, descrive le procedure per la gestione della continuità operativa (tenendo conto delle potenziali criticità relative non solo l'infrastruttura ICT ma anche le risorse umane, strutturali e contiene idonee misure preventive).

► Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche ai quesiti b.13 e b.13.1, altrimenti deve passare al quesito c.1.

b.13) Data Center: si intende una struttura fisica, normalmente un edificio compartimentato, unitamente a tutti gli impianti elettrici, di condizionamento, di attestazioni di rete, di cablaggi, ecc. e a sistemi di sicurezza fisica e logica, che in tale edificio sono presenti, progettato e allestito per ospitare e gestire un numero elevato di apparecchiature e infrastrutture informatiche e i dati ivi contenuti, allo scopo di garantirne la sicurezza fisica e gestionale.

b.13.1) Indicare la tipologia di data center utilizzata dall'Ente.

Sezione C - L'informatizzazione delle attività

Le informazioni richieste sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione

c.1)

Livelli di informatizzazione delle attività:

- informatizzazione con applicazioni specifiche in rete: utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database **con** la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.
- informatizzazione con applicazioni specifiche in locale: utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database **senza** la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.
- informatizzazione generica di tipo office automation: utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni comuni tipo *Office automation* (quali *word, excel, access* o altri strumenti equivalenti) con o senza la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi dati.

L'ente deve indicare l'opzione nessuna informatizzazione in caso di assenza di qualunque utilizzo di tecnologie informatiche nei processi di lavoro connessi all'attività che comunque viene svolta al suo interno.

L'ente deve indicare l'opzione attività non svolta nel caso in cui non svolga al suo interno l'attività a cui si riferisce.

► Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche ai quesiti c.1.1, altrimenti deve passare al quesito c.2.

► Se per una certa attività l'Amministrazione indica nel quesito c.1 uno qualsiasi dei primi tre livelli di informatizzazione ne consegue che, per tale attività, nel quesito c.1.1 deve essere indicato se si integra (o no) utilizzando dati/informazioni provenienti da altre attività.

c.1.1) Applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco: ci si riferisce all'utilizzo di sistemi informativi integrati con quello/i relativo/i ad altre attività dell'amministrazione (ad esempio la gestione del personale con la gestione dei contratti, i sistemi anagrafici con la gestione dei tributi, la gestione del personale con quella dei pagamenti).

c.2)

Fattura elettronica: documento informatico registrato in forma digitale attraverso modalità specifiche che permettono di salvaguardare l'integrità dei contenuti e l'unicità del soggetto che ha emesso la fattura. Tutti i requisiti sono garantiti grazie al riferimento temporale, alla firma elettronica, allo scambio elettronico (attraverso la posta elettronica o sistemi informativi dedicati).

(Sono incluse nella definizione anche le fatture elettroniche ricevute in un formato elettronico che non consente l'elaborazione automatica delle informazioni (ad es. allegati pdf ad e-mail) purché provviste dei requisiti sopra indicati; in tal caso sarà possibile solo la loro ricezione e conservazione sostitutiva ma non l'informatizzazione dell'intero processo di gestione delle fatture elettroniche passive che si riferisce alle sole fatture elettroniche ricevute in formato standard adatte ad essere trattate automaticamente).

Nel caso di ricezione e conservazione sostitutiva di fatture in formato elettronico **sono incluse** nella definizione anche fatture elettroniche ricevute in un formato elettronico che non consente l'elaborazione automatica delle informazioni (ad es. allegati pdf ad e-mail) purché provviste dei requisiti sopra indicati (riferimento temporale, firma elettronica, ricezione elettronica).

Nel caso di informatizzazione dell'intero processo di gestione delle fatture elettroniche passive, ci si riferisce a fatture elettroniche in formato standard adatte ad essere trattate automaticamente con una procedura elettronica senza necessità di stampa o digitazione manuale da parte dell'Ente ricevente la fattura. In questo caso **non sono incluse** nella definizione anche fatture elettroniche ricevute in un formato elettronico che non consente l'elaborazione automatica delle informazioni (ad es. allegati pdf ad e-mail).

c.3)

Protocollo informatico: è l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzate dalle amministrazioni per la gestione dei documenti, ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali. Ogni sistema di protocollo informatico, che si intende adottare o realizzare, deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo Unico DPR 445/2000 e dal d.lgs. n.82/2005 (come modificato e integrato dal D.lgs. n. 235/2010).

Indicare quali soluzioni di protocollo informatico sono operative nell'Amministrazione:

- a) Nucleo minimo - obbligatorio secondo il DPR 445/2000: esso prevede la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, Area Organizzativa Omogenea) e la classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.
- b) Gestione documentale - prevede la registrazione con trattamento del documento informatico, l'assegnazione per via telematica all'ufficio di competenza, la gestione avanzata della classificazione dei documenti (gestione pratiche) e il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti.
- c) Workflow documentale - prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni.
- d) Interoperabilità - l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico prevede il trattamento automatico da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i processi amministrativi conseguenti. L'interoperabilità richiede la capacità di diversi sistemi, applicativi e servizi tecnologici di comunicare e scambiare informazioni secondo standard condivisi.

c.4)

Collegamento telematico con il tesoriere bancario: le pubbliche amministrazioni centrali possono avvalersi di prestatori di servizi di pagamento per consentire ai privati di effettuare i pagamenti in loro favore attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito o prepagate e di

ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile. Il prestatore dei servizi di pagamento che riceve l'importo dell'operazione di pagamento, effettua il riversamento dell'importo trasferito al tesoriere dell'ente, registrando in apposito sistema informatico, a disposizione dell'amministrazione, il pagamento eseguito e la relativa causale, la corrispondenza di ciascun pagamento, i capitoli e gli articoli d'entrata oppure le contabilità speciali interessate.

► Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche ai quesiti c.5, altrimenti deve passare al quesito d.1.

c.5) Nodo dei Pagamenti: Secondo quanto disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012, l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha predisposto le Linee guida che definiscono regole e modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici e ha realizzato il Nodo dei Pagamenti-SPC, la piattaforma tecnologica che assicura l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni e Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), già operativa e funzionante dal giugno 2012. L'utilizzo del Nodo dei Pagamenti-SPC è obbligatorio per tutte le pubbliche amministrazioni. La pubblica amministrazione in sede di adesione al Nodo dei Pagamenti-SPC definisce un piano di attivazione delle attività da compiere e dei tempi di realizzazione, da terminare entro il 31 dicembre 2016. (http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/lineeguidapagamenti_v_1_1_0_0.pdf)

► Se l'Amministrazione con popolazione di almeno 5000 abitanti non ha aderito al Nodo dei Pagamenti allora deve indicare nel quesito c.5.1 al massimo tre motivazioni che non hanno permesso all'Amministrazione di aderire al Nodo dei Pagamenti, altrimenti deve passare al quesito d.1.

Sezione D- L'utilizzo di servizi telematici e di basi di dati di interesse nazionale

Le informazioni richieste sono da riferirsi all'anno 2015

d.1)

E-Procurement (Electronic Procurement): indica l'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi per via telematica, attraverso Internet e del commercio elettronico (DPR n. 101 del 4/04/2002). Nel caso di acquisti tramite Consip occorre distinguere se effettuati tramite gara on-line (tipologia b) o mercato elettronico (tipologia c).

◀ Se nel corso dell'anno 2015 l'Amministrazione NON ha effettuato acquisti di beni e servizi e realizzazione di opere pubbliche in modalità e-Procurement, deve passare al quesito d.2, altrimenti deve rispondere al quesito d.1.1.

d.1.1)

- Negoziato elettronico:** transazione commerciale effettuata direttamente con il singolo fornitore per via telematica;
- Gara on-line:** si tratta di gare pubbliche le cui procedure sono interamente gestite con sistemi telematici;
- Mercato elettronico (Market place):** il mercato elettronico è un mercato virtuale disponibile su Internet in cui i compratori possono valutare prodotti simili offerti da una pluralità di venditori ed effettuare on-line l'acquisto dei prodotti selezionati.

d.2)

Bandi di gara sopra soglia: sono gli appalti di tipo digitale per un valore superiore agli importi fissati dal Regolamento (UE) n. 1336/2013. I valori fissati da questo regolamento fissano la soglia al di sopra della quale le procedure di evidenza pubblica debbano essere gestite con procedure comunitarie o nazionali. Dal 1 gennaio 2014 sono in vigore le seguenti nuove soglie comunitarie per gli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi con validità biennale.

◀ Se nel corso dell'anno 2015 l'Amministrazione NON ha presentato bandi di gara sopra soglia, deve passare al quesito e.1, altrimenti deve rispondere al quesito d.2.1.

d.2.1.a)

Se l'Amministrazione ha presentato bandi di gara sopra soglia allora al quesito d.2.1.a deve essere indicato il numero complessivo delle gare d'appalto sopra soglia presentate nel corso dell'anno 2015.

d.2.1.b)

Se l'Amministrazione ha presentato bandi di gara sopra soglia allora al quesito d.2.1.b deve essere indicato il numero delle gare d'appalto sopra soglia presentate elettronicamente nel corso dell'anno 2015 (indicare 'zero' se non sono state presentate elettronicamente).

⇒ Il numero delle gare d'appalto sopra soglia presentate elettronicamente non può essere superiore numero complessivo delle gare d'appalto sopra soglia presentate nel corso dell'anno 2015.

◀ Se nel corso dell'anno 2015 l'Amministrazione NON ha presentato elettronicamente bandi di gara sopra soglia, deve passare al quesito e.1 altrimenti deve rispondere al quesito d.2.2.

d.2.2)

Se l'Amministrazione nel corso dell'anno 2015 ha presentato elettronicamente bandi di gara sopra soglia allora al quesito d.2.2 deve specificarne la modalità di cui si è avvalso per espletarle suddividendole per acquisto di beni, di servizi e la realizzazione di opere pubbliche.

Sezione E - Open data e riuso del software

Le informazioni richieste sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione

e.1)

Open Data: I dati aperti, comunemente chiamati con il termine inglese *open data* anche nel contesto italiano, sono dati liberamente accessibili a tutti le cui eventuali restrizioni sono l'obbligo di citare la fonte o di mantenere la banca dati sempre aperta. In una accezione più recente gli *open data* sono strettamente legati a Internet come il loro principale canale di diffusione.

◀ Se l'Amministrazione NON rende disponibili open data allora deve passare al quesito e.2, altrimenti deve rispondere ai quesiti e.1.1 e e.1.2.

e.1.1)

L'Ente deve fornire elementi su come vengono resi disponibili gli open data.

e.1.2)

L'Ente deve fornire elementi sugli ambiti cui si riferiscono gli open data.

e.2)

Riuso di software: il concetto di riusabilità indica il grado con cui un modulo o un'altra componente software possa essere usato in più di un programma o sistema software. Su queste premesse si fonda la possibilità che un'applicazione non debba essere necessariamente sviluppata ex-novo, ma impiegando componenti esistenti che vengono assemblati eventualmente dopo modifiche e personalizzazioni. Occorre specificare il ruolo dell'ente rispetto al riuso del software in termini di utilizzo e/o di cessione di software sviluppato dall'ente stesso.

▶ Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti e ha risposto 'Sì' al quesito e.2.a allora deve rispondere anche ai quesiti e.2.a relativi al numero di software riutilizzati nel corso dell'anno 2015.

▶ Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti e ha risposto 'Sì' al quesito e.2.b allora deve rispondere anche ai quesiti e.2.b relativi al numero di software propri ceduti per il riuso nel corso dell'anno 2015.

Sezione F - Servizi offerti via Internet, trasparenza dell'Amministrazione e partecipazione

Le informazioni richieste sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione

▶ Se l'Amministrazione è un Comune Capoluogo di Provincia non deve rispondere al quesito f.1.

f.1)

Livelli di disponibilità on-line per ciascuna Servizio:

Livello 1 - visualizzazione e/o l'acquisizione di informazioni;

Livello 2 - acquisizione (*download*) di modulistica;

Livello 3 - inoltro on-line della modulistica per l'attivazione o meno del servizio;

Livello 4 - l'avvio e la conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto (comprendendo anche il pagamento on line sul sito dell'Ente o altro sito dedicato qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo. Non va quindi considerata la possibilità di effettuare il pagamento tramite l'Internet banking degli utenti).

f.2)

Monitoraggio relativo all'utilizzo dei servizi offerti sul sito Web: l'uso delle nuove tecnologie web consente di poter monitorare l'utilizzo dei servizi erogati via web. Si può ad esempio quantificare il numero dei cittadini che hanno richiesto/fruito di un determinato servizio offerto via web oppure il numero dei pagamenti effettuati on-line per servizi offerti via web.

f.3)

Monitoraggio relativo al livello di soddisfazione dell'utente dei servizi offerti sul sito Web: con riferimento ai servizi offerti on line dall'amministrazione locale è possibile quantificare il grado di soddisfazione del cittadino-utente tramite strumenti di valutazione specifici.

f.4)

Area dedicata a fornire indicazioni per risolvere problematiche

Si vuole conoscere se sul sito web dell'amministrazione locale è prevista la possibilità per il cittadino-utente di inviare reclami e/o ottenere informazioni sulla soluzione di problemi specifici.

f.5)

Interazione dell'Amministrazione con gli utenti mediante l'utilizzo di strumenti di partecipazione e discussione web 2.0: i nuovi strumenti di comunicazione messi a disposizione dalle nuove tecnologie web 2.0 (ad es. blogs, forum, Facebook, Instant messaging, RSS), utilizzati attraverso i profili istituzionali delle amministrazioni e non dei singoli amministratori, consentono la misurazione, la valutazione della performance organizzativa ed il miglioramento qualitativo-quantitativo delle relazioni con i cittadini.

▶ Se l'Amministrazione interagisce con gli utenti tramite uno o più profili o *account* o licenze d'uso e attraverso strumenti di partecipazione e discussione web 2.0 e ha una popolazione di almeno 5000 abitanti allora deve indicare la tipologia di social media utilizzato/i dall'Ente rispondendo al quesito **f.5.1** altrimenti deve passare al quesito f.6.

f.6)

Multicanalità nei rapporti con l'utenza: l'amministrazione può mantenere i rapporti con l'utenza attraverso diversi tipi di canali. In questo quesito vengono richieste le differenti soluzioni tecnologiche adottate dall'amministrazione per mantenere i rapporti con l'utenza.

f.7)

CRM (Customer/Citizen Relationship Management): insieme di strumenti organizzativi, metodologici e tecnologici che, attraverso i contatti diretti multicanale di *front office*, permettono di raccogliere, archiviare informazioni sui propri utenti, di condividerle con altre aree dell'amministrazione e/o di analizzarle al fine di migliorare la conoscenza dei loro bisogni e comportamenti.

► Se l'Amministrazione è un Comune Capoluogo di Provincia non deve rispondere al quesito f.8 e f.8.1.a e f.8.1.b.

f.8)

Punti di accesso Wi-fi (Wireless Fidelity) gratuiti: la connessione ad Internet gratuita negli spazi pubblici (piazze, strade, parchi, giardini, etc.) avviene attraverso degli *Hot Spot* pubblici che possono essere installati dalle amministrazioni locali sul territorio di propria competenza. Wi-fi: è l'acronimo di Wireless Fidelity e indica la tecnica e i relativi dispositivi che consentono a terminali di utenza di collegarsi tra loro attraverso una rete locale in maniera wireless (WLAN) basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11. A sua volta la rete locale così ottenuta può essere connessa alla rete Internet tramite un router ed usufruire di tutti i servizi di connettività offerti da un Internet Service Provider. Qualunque dispositivo o terminale di utenza (computer, cellulare, palmare ecc.) può connettersi a reti di questo tipo se integrato con le specifiche tecniche del protocollo Wi-Fi.

◀ Se nel corso dell'anno 2015 l'Amministrazione sul proprio territorio NON ha fornito punti di accesso Wi-fi gratuiti allora deve passare al quesito g.1 se l'ente ha meno di 5000 abitanti o al quesito f.9 se l'ente ha almeno 5000 abitanti, altrimenti deve andare ai quesiti f.8.1.a e f.8.1.b.

f.8.1.a)

L'Ente deve indicare il numero dei punti di accesso che si trovano al chiuso ossia all'interno degli edifici al 31/12/2015.

f.8.1.b)

L'Ente deve indicare il numero dei punti di accesso che si trovano all'aperto negli spazi pubblici al 31/12/2015.

► Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti allora deve rispondere anche al quesito f.9 altrimenti deve passare al quesito g.1.

f.9) Applicazione "app": è una applicazione software, sia ludica che di utilità, per dispositivi Smartphone, palmari e più recentemente Tablet Computer. In generale, sono stati chiamati così anche i software per dispositivi mobili dotati di un proprio Sistema Operativo (indipendentemente dal fatto che si tratti di Apple IOS, Symbian, Android o altro). Le app sono in generale disponibili sui siti dei costruttori dei terminali mobili, oppure su appositi repository online; Ve ne sono di tutti i tipi, sia gratuite che a pagamento, e permettono di personalizzare al massimo il proprio dispositivo.

► Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti e ha risposto 'Sì' al quesito f.9 deve rispondere anche al quesito f.9.1 indicando il numero di applicazioni ufficiali rese disponibili gratuitamente, altrimenti deve passare al quesito g.1.

Sezione G - Barriere all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e valutazione dell'impatto delle ICT

Le informazioni richieste sono da riferirsi all'anno 2015

Si vuole indagare quali sono gli ostacoli incontrati nell'implementazione delle tecnologie e se l'uso delle tecnologie ha apportato un miglioramento in quali aree ciò è avvenuto.

Sezione H – Notizie sulla compilazione e sul compilatore

Si tratta di informazioni relative al compilatore e al numero di persone e al tempo che l'Ente ha impiegato per reperire le informazioni necessarie a rispondere al questionario.