

## 8.2 Glossario

### 8.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle

Accessi anno	Numero totale annuo di accessi con esito positivo ad una pagina del sito web, indipendentemente dal numero di file che compongono la pagina (testi, grafici, ecc.).
Accessibilità	La capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. Per quanto riguarda i siti web istituzionali, i requisiti di accessibilità sono definiti dal DM 8 luglio 2005 attuativo della Legge n. 4 del 2004.
Accessibilità esterna	Con riferimento ad una base dati, indica se essa è accessibile in rete dall'esterno. Tale accessibilità può essere prerogativa: delle Pubbliche amministrazioni locali (PAL); delle Pubbliche amministrazioni centrali ed Enti pubblici non economici (PAC); di altri utenti particolari, quali intermediari, associazioni, patronati, ecc. (privati); di tutti gli utenti internet (Tutti).
Addetti ICT	Personale effettivo in servizio (dipendenti) al 31 dicembre dell'anno in esame che opera nell'ICT a prescindere dalla qualifica rivestita.
Addetto full time equivalent	Un addetto full time equivalent (FTE) è un addetto che dedica tutto il suo tempo lavorativo disponibile ad una sola attività. Il tempo disponibile è 7 ore e 12 minuti per un giorno di lavoro (giorno persona) e di 220 giorni per un anno di lavoro (anno persona).
Addetti ICT che hanno fruito di formazione informatica	Numero totale dei partecipanti a corsi di formazione erogati dall'amministrazione e da organizzazioni esterne nel corso dell'anno.
Allievi utenti	Numero totale di utenti interni che hanno fruito di formazione informatica nel corso dell'anno.
Analisi e miglioramento della qualità dei dati	Regolare esecuzione di procedure standard di controllo e correzione dei dati. Tali procedure possono comprendere attività di cancellazione di valori errati, correzione di valori errati, imputazione di mancate risposte.
Anni persona impegnati	Unità di personale a tempo pieno, effettivamente impegnato, nell'anno, al lordo delle assenze retribuite e al netto dello straordinario effettuato.
Applicazione	Complesso di programmi software in grado di realizzare, in un determinato ambiente elaborativo, funzioni informatiche 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 50, comma 2, del D.P.R. 445/2000. Nella presente relazione sono definite "definite" le AOO per le quali, alla data della rilevazione, sono stati emessi provvedimenti istitutivi formali, anche se non ancora operative. Sono invece definite "attive" le AOO che già utilizzano sistemi informatizzati per il protocollo e la gestione elettronica documentale.
ASP	Acronimo di "Application Service Provider" che indica una modalità di fornitura di applicazioni specifiche in accesso remoto (usualmente via ponte internet). Le applicazioni possono essere di natura gestionale, amministrativa, generica. L'applicazione risiede fisicamente presso un provider e l'utente vi accede via extranet (internet o accesso diretto, su un canale protetto), ogni volta ne ha bisogno.
Autenticazione	Validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne distinguono l'identità nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso (Art. 1 Codice dell'amministrazione digitale).
Banda larga	Modalità di trasmissione "veloce" (almeno superiore ai 128 Kbps) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso

	(xDSL, fibra ottica, satellite, wireless LAN, UMTS, TV via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.).
Bandi di gara e di concorso	Elenco di tutti i bandi di gara e di concorso pubblicati sul sito web istituzionale, in base a quanto previsto dal Codice dell'amministrazione digitale (Art. 54, comma 1f)
Base di dati	Insieme di dati omogenei di interesse rilevante di una o più unità organizzative, memorizzati in uno o più archivi informatici, organizzati ed accessibili mediante uno strumento software (ad es. sistemi di gestione di basi di dati, sistemi di information retrieval), la cui dimensione è espressa in gigabyte.
Biometria	Riconoscimento automatizzato degli individui sulla base di caratteristiche biologiche e/o comportamentali.
Call Center	Strumento di gestione del contatto con l'utente che utilizza il canale telefonico. Gestisce modalità innovative di erogazione dei servizi, in parallelo o in alternativa ai servizi erogati presso lo sportello fisico; supporta il coordinamento dei processi di servizio tra front e back office.
Caselle di PEC	Numero delle caselle di posta elettronica certificata (individuali e di struttura) attive all'interno dell'amministrazione.
Caselle di posta elettronica attive	Numero delle caselle di posta elettronica istituzionali (individuali e di struttura) attive all'interno dell'amministrazione.
Change Management	Insieme di attività volte alla definizione e implementazione del processo di gestione dei cambiamenti.
Chiosco telematico	Elaboratore che fornisce informazioni e servizi al pubblico, generalmente tramite un display multimediale, distribuito sul territorio anche presso altre amministrazioni.
Classificazione eEurope	Tassonomia adottata dall'Unione Europea nel marzo 2001 per classificare i servizi di e-government. Comprende 20 servizi di base, di cui 12 per i cittadini ed 8 per le imprese.
Conferenza dei servizi	Modulo procedimentale con cui si ottiene, in una apposita riunione, il coordinamento e la contestuale valutazione, da parte di una pluralità di Amministrazioni pubbliche, di tutti gli interessi coinvolti in un medesimo procedimento. In base all'Art. 41, c. 3 del Codice dell'amministrazione digitale, ed all'Art. 14, c. 5-bis della Legge 241/1990, la Conferenza dei servizi può essere convocata e svolta avvalendosi di strumenti informatici.
Conservazione digitale dei documenti	Il dato si riferisce all'esistenza di sistemi di conservazione della documentazione digitale secondo la normativa.
Contact Center	Forma "evoluita" di call center, che integra, rispetto a quello telefonico, altri canali di comunicazione ed erogazione del servizio. Gestisce simultaneamente l'insieme dei canali di contatto, tradizionali e innovativi, oggi tecnologicamente disponibili: lo sportello fisico, la posta, il telefono, il fax, l'email, il web, gli SMS, ecc.
Convenzione Centrale Acquisti	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite convenzione con la Centrale Acquisti (CONSIP) del Ministero dell'economia e delle finanze.
Costo medio per addetto ICT	Costo medio aziendale comprensivo di tutti gli oneri (TFR, ecc), espresso in euro.
CRM	Acronimo di "Customer Relationship Management" (gestione delle relazioni col cliente). Approccio per la gestione complessiva e integrata della relazioni. È un'insieme di metodologie di gestione dei processi e delle attività inerenti il governo delle relazioni, nel caso delle amministrazioni, con gli utenti dei servizi: dalla fase di individuazione e segmentazione, all'acquisizione, alla fidelizzazione, fino allo sviluppo di soluzioni durature di lungo periodo. Al settore pubblico si applica la denominazione "Citizen Relationship Management".
Customer satisfaction	Rilevazioni eseguite periodicamente per conoscere il gradimento dell'utente. Sono finalizzate alla elaborazione di indicatori per conoscere in che misura le esigenze dei clienti/utenti sono state soddisfatte.
Datawarehouse	Database di grosse dimensioni in grado di raccogliere, omogeneizzare, razionalizzare e rendere disponibili tutte le informazioni di un'azienda. Il Datawarehouse può essere suddiviso su più computer e può essere costituito da diversi database. Questo grande database è utilizzato come supporto alle decisioni aziendali.
Datawarehouse	Termine inglese che sta per "magazzino di dati" e che indica una soluzione software

	che consente di estrarre i dati da ampi data base relazionali e da altre sorgenti, per memorizzarli in data base minori tra loro collegati, che rendano più agevoli le analisi e forniscano così supporto alle decisioni.
DBMS	Acronimo di Data Base Management System", che indica la tipologia del sistema di gestione della basi di dati. Può essere relazionale, gerarchico, reticolare, text database, ad oggetti, altro.
Descrizione dei procedimenti	Informativa sui procedimenti dell'Ente pubblicata sul sito web istituzionale, così come richiesto dal Codice dell'amministrazione digitale (Art 54, comma 1b), comprendente: elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, comprendente; termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale; nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241.
Dipendenti centrali	Numero totale del personale effettivo in servizio al 31 dicembre presso le unità organizzative centrali (Uoc) interne, di livello primo e intermedio. Per "personale effettivo in servizio" s'intende il personale a tempo indeterminato e determinato che presta la propria attività in un'amministrazione, compresi quindi tutti i comandati, distaccati e fuori ruolo provenienti da altre amministrazioni, ed escluso il personale appartenente all'amministrazione che si trova in posizione di comando, distacco o fuori ruolo presso altre amministrazioni.
Dipendenti informatizzabili	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
Dipendenti informatizzabili con alfabetizzazione certificata	Numero dei dipendenti informatizzabili che hanno conseguito, fino al momento della rilevazione, almeno un certificato di alfabetizzazione informatica (ad esempio ECDL start: European Computer Driving Licence).
Dipendenti informatizzabili con formazione analoga	Numero dei dipendenti informatizzabili che, fino al momento della rilevazione, hanno partecipato a corsi di alfabetizzazione informatica su temi analoghi a quelli necessari al conseguimento della ECDL start (utilizzo di prodotti Office, della posta elettronica e di internet).
Dipendenti periferici	Come i "dipendenti centrali", ma in riferimento ai dipendenti presso le unità organizzative periferiche (Uop) interne di primo livello e di livello intermedio.
Documenti protocollati	Il valore rilevato comprende, per ogni amministrazione, il numero dei documenti protocollati nell'arco di un anno, sia al centro sia in periferia.
Documenti protocollati in ingresso e ricevuti elettronicamente	Documenti protocollati in ingresso nell'arco di un anno e ricevuti in formato elettronico (PEC, e-mail) dall'amministrazione. Non sono inclusi i documenti anticipati all'amministrazione tramite e-mail e successivamente ricevuti tramite posta ordinaria o fax.
Documenti protocollati in uscita e inviati elettronicamente	Documenti protocollati in uscita nell'arco di un anno ed inviati in formato elettronico (PEC, e-mail) dall'amministrazione. Non sono inclusi i documenti anticipati dall'amministrazione tramite e-mail e successivamente spediti tramite posta ordinaria o fax.
ERP	Acronimo di "Enterprise Resource Planning" (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Si tratta di sistemi costituiti da un insieme di applicazioni informatiche in grado di gestire i processi aziendali di tipo amministrativo, produttivo e finanziario, basandosi su una base di dati unica e sul concetto di integrità del dato.
Età media	Età media del parco macchine espressa in anni. Il numero si riferisce ai sistemi presenti sia nelle unità organizzative centrali, sia in quelle periferiche.
Firma digitale	Un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
Formazione informatica	Insieme degli interventi volti all'incremento delle conoscenze e delle capacità professionali degli addetti ICT.
Frequenza di aggiornamento	Con riferimento ad una base di dati, il valore indica la frequenza di aggiornamento delle informazioni - sia tramite registrazione di nuove unità, sia tramite cancellazione di quelle cessate - il quale può essere: continuo (aggiornamento

	eseguito via via che si verificano gli eventi di variazione); periodico (aggiornamento eseguito a scadenze fisse); occasionale (aggiornamento eseguito non a scadenze fisse, o meno di una volta l'anno); nessun aggiornamento.
Gara	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite gara (asta pubblica, appalto concorso, licitazione privata).
Gestione Documentale informatizzata	L'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici.
Giornate-allievo	Numero complessivo delle giornate-allievo effettuate dagli utenti interni nel corso dell'anno, sia all'interno sia all'esterno dell'amministrazione.
Giornate-allievo di formazione informatica per gli addetti ICT	Numero totale delle giornate-allievo effettuate sia all'interno che all'esterno dell'amministrazione nel corso dell'anno.
Groupware	Sistema di lavoro collaborativo a distanza che si avvale di strumenti di comunicazione, di archiviazione dei documenti e di gestione della conoscenza basati sulle tecnologie web.
Gruppo di gestione degli incidenti	Gruppo interno all'organizzazione informatica, che ha il compito di prevenire gli incidenti informatici e di minimizzarne l'impatto ed i tempi di ripristino
Impegno percentuale sulle attività	Distribuzione percentuale degli anni persona impegnati sulle diverse attività in ambito ICT.
Impegno percentuale sulle attività	Distribuzione percentuale degli anni persona impegnati sulle attività di ICT.
Informazioni critiche	Informazioni relative all'accesso ai sistemi, alla rete, alle procedure, ai dati, ecc., quali ad esempio: i system log; l'accounting; l'autorizzazione; l'autenticazione; il tracciamento; gli IDS.
Intermediari	Soggetti (pubblici, privati, associazioni di categoria, professionisti, ecc.) che si sostituiscono al cittadino o all'impresa nei rapporti telematici con l'Amministrazione per usufruire di un servizio e svolgere un adempimento.
Interoperabilità (tra applicazioni)	Capacità di un'applicazione di sfruttare le funzioni di un'altra applicazione; si dice che A e B interoperano, se A è in grado di utilizzare le funzioni di B e viceversa. In particolare, nell'ambito della comunicazione tra i sistemi di protocollo di differenti amministrazioni, o tra differenti sistemi di protocollo della stessa amministrazione, si ritiene garantita la interoperabilità quando è consentito al sistema ricevente di trattare automaticamente le informazioni trasmesse dal sistema mittente.
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione.
KLOC Cobol	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggio Cobol (linguaggio di seconda generazione), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio alto livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di alto livello (linguaggi imperativi di terza generazione), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio basso livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di basso livello (linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione) espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio evoluto	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi evoluti (linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
Livello di informatizzazione	Grado di utilizzo di strumenti e procedure informatizzate in un determinato ambito d'attività. La sua misurazione è stata effettuata in base ad una scala a tre livelli: nulla (l'attività non utilizza in alcun modo strumenti informatizzati); parziale (l'attività risulta informatizzata, ma ancora non in grado di coprire tutte le esigenze di base); elevata (l'attività risulta informatizzata al punto da soddisfare le principali fasi della procedura e i bisogni prevalenti).
Livello di interazione	Parametro di riferimento per misurare i livelli di interazione on line (che la UE chiama "level of online sophistication of the services") tra utenti e Pubblica Amministrazione, utilizzato dal l'Unione Europea nel proprio sistema di monitoraggio dello sviluppo dell'e-government. I livelli di interazione possibili sono cinque: Informazione (1); Interazione ad una via (2); Interazione a due vie (3); Transazione (4); Pro-attivo (5).

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	Modalità di approccio alla "customer satisfaction" che contempla che la rilevazione sia preceduta; da una analisi per l'individuazione degli indicatori/dimensioni di riferimento e dei criteri di elaborazione delle informazioni; dalla definizione del processo stesso di rilevazione (chi fa che cosa, come e con quali strumenti, su quali servizi o uffici).
Modalità di somministrazione	Modalità con le quali vengono effettuate le rilevazioni finalizzate alla "customer satisfaction": questionario auto compilato (questionario a risposta chiusa che l'utente compila personalmente, senza la presenza di un intervistatore); intervista in presenza (questionario a risposta chiusa che l'utente compila assistito da un intervistatore); intervista telefonica; questionario online.
Modulistica	Eventuale modulistica che deve essere utilizzata dagli utenti di un sito web istituzionale per lo svolgimento dei procedimenti elencati nella "Descrizione dei procedimenti".
Ontologia	In informatica, è uno schema concettuale che modella un certo dominio di conoscenza, strutturando i dati in forma gerarchica e descrivendo le entità rilevanti, le relazioni fra di esse, le regole specifiche del dominio. Trova applicazione, ad esempio, nei settori del web semantico e del trattamento di dati complessi.
Open source	Software rilasciato secondo una licenza di tipo "aperto" (ad esempio la GPL) che garantisce l'accesso al codice sorgente, oltre che la possibilità di installare più copie del software, di apportare modifiche al codice sorgente ed eventualmente di distribuire le modifiche stesse. Esempi di software open source sono Linux, Apache, MySQL, Php, Mozilla, SendMail, OpenOffice.
Ore di formazione e-learning	Numero di ore di formazione informatica e non, fruite dai dipendenti attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi, nonché gli scambi e la collaborazione a distanza. Il termine "e-learning" copre un'ampia serie di applicazioni e processi formativi, quali Computer Based Learning, Web-based Learning e aule virtuali. Le modalità più utilizzate sono: l'autoapprendimento asincrono attraverso la fruizione di contenuti preconfezionati disponibili su supporti digitali (CD, DVD) o su piattaforme di erogazione (LMS - Learning Management System); l'apprendimento in sincrono attraverso l'utilizzo della videoconferenza e delle aule virtuali; l'apprendimento collaborativo attraverso le attività delle comunità virtuali di apprendimento.
Pagine viste anno	Numero di pagine di un sito web che vengono visitate nell'arco di un anno.
Personal computer desktop	Stazione di lavoro fissa di utilizzo individuale, operante autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegata in rete, di costo variabile tra i 300 e i 3 mila euro.
Personal computer portatili	Postazioni mobili assegnate ai dipendenti.
Piattaforma tecnologica di CRM	Applicazione in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Essa integra i sistemi di front-office (call/Contact center, sistemi internet based, ecc.) con quelli di back-office (Data warehouse, data mining, clickstreaming analysis,...).
Postazione di lavoro	Stazione di lavoro individuale che consente ad un utente di svolgere il proprio lavoro utilizzando il sistema informatico; può essere costituita da una stazione di lavoro intelligente (workstation/personal computer) o non intelligente (terminale).
Postazioni esterne	Postazioni di lavoro di proprietà dell'amministrazione situate all'esterno dell'amministrazione stessa.
Potenza di calcolo	Numero totale dei MIPS (milioni di istruzioni per secondo) dei "Sistemi Grandi" in esercizio. Il valore esprime la capacità complessiva e non solo quella utilizzata.
Problem Management	Insieme di attività volte alla definizione e implementazione del processo di gestione dei problemi.
Project Management	Insieme di attività volte alla realizzazione di un set di obiettivi.
Pubblicazioni	Contenuti informativi dei siti web istituzionali pubblicati in base al Codice dell'amministrazione digitale (Art. 54, comma 1e), in riferimento all'obbligo di pubblicazione previsto dall'articolo 26 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ed ai messaggi di informazione e di comunicazione previsti dalla legge 7 giugno 2000, n.



	150.
Qualità (di un dato)	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
Responsabile della qualità dei dati (o data steward)	Soggetto che, all'interno dell'amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati dall'amministrazione stessa.
Rete geografica	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.
Rete geografica wireless (WWAN)	Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo ad una rete fissa tradizionale. Tale rete è caratterizzata da una portata massima superiore a 5.000 metri (territorio nazionale), con una velocità media che va da 40 a 60 kilobyte al secondo (tecnologia codma2000 1XRTT, GSM/GPRS, VSAT o satellite, proprietaria, TETRA, iDEN). Generalmente la WWAN è utilizzata per fornire accesso remoto, convergenza di comunicazioni vocali e di dati, ecc.
Rete locale	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica.
Rete locale wireless (WLAN)	Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo, ad una rete fissa tradizionale (Wired LAN). La WLAN è caratterizzata da una portata massima di 100 metri, con una velocità media che va da 11 a 54 Mbps (tecnologia 802.11x). Generalmente è utilizzata per la copertura di spazi condivisi, per utenti temporanei, ecc.
RFID (Radio Frequency Identification)	Tecnologia che permette ad un oggetto o ad una persona di essere identificato a distanza grazie all'impiego di onde radio.
Riferimento territoriale minimo	Dettaglio territoriale delle informazioni riferibili ad una certa base di dati. Può essere, ad esempio, comunale, provinciale, regionale, ecc.
Riutilizzo documenti	Presenza sul sito istituzionale di una comunicazione informativa relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, così come previsto dall'Art. 9 del Decreto Lgs 36/2006.
Rubrica elettronica	Elenco dei dipendenti dell'amministrazione con le informazioni necessarie alla loro individuazione, organizzativa e territoriale (telefono, e-mail, fax, sede, unità organizzativa di appartenenza, ecc.).
Sedi	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
Servizi di futura attivazione	Servizi on line di futura attivazione sul sito web istituzionale (Art. 54, comma 1g del Codice dell'amministrazione digitale).
Servizi erogati nell'anno	Misurazione effettuata sulla base dell'unità di misura opportuna (v. voce "Unità di misura del servizio") nell'arco di un anno ed indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, e quindi comprendendo eventualmente i canali tradizionali, come ad esempio lo sportello.
Servizi on line disponibili	Servizi on line già attivi e disponibili sul sito web istituzionale (Art. 54, comma 1g del Codice dell'amministrazione digitale).
Sistemi di memorizzazione	Sistemi dedicati alla memorizzazione dei dati su dischi magnetici (esclusi pertanto i dispositivi di archiviazione a nastro e quelli ottici).
Sistemi Grandi (Enterprise)	Sistemi composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una elevata capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di centinaia o migliaia di utenti il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è superiore a 400 mila euro. Se il sistema è più vecchio di tre anni, il costo minimo viene abbattuto del 30% (280mila euro). Infine, il valore comprende sia il numero dei sistemi presenti nelle unità organizzative centrali, sia il numero di quelli presenti in periferia.
Sistemi Medi	Sistemi composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una piccola o discreta capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di decine o centinaia di utenti, il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Inoltre il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è inferiore ai 400 mila euro.
Siti gestiti dall'amministrazione	Numero complessivo di siti istituzionali dell'amministrazione
Spese in economia	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite procedura di

	acquisto in economia. Si tratta di forme di acquisizione aventi importi di valore inferiore alla soglia comunitaria ed alternative ai contratti, cui le amministrazioni possono ricorrere per velocizzare le procedure.
Strumenti informatici di supporto alla rilevazione dei dati	Software applicativi di analisi statistica (diversi dai fogli di calcolo, tipo Excel) per la raccolta dei dati e per la loro elaborazione, nell'ambito delle attività finalizzate alla "customer satisfaction".
Struttura di assistenza utenti	Unità organizzativa appositamente costituita con funzioni di help desk. Il livello di assistenza è stato rilevato in base alla seguente scala: nulla (non esiste la struttura); parziale (copre solo alcune procedure informatizzate); elevata (copre in modo soddisfacente le principali procedure).
Trattamento automatico del linguaggio scritto (Natural Language Processing)	Metodo di analisi linguistica basato su tecnologie volte all'elaborazione automatica della lingua scritta. Essa si applica, ad esempio, alla traduzione automatica, al reperimento di informazioni in documenti non strutturati, alla classificazione e catalogazione degli stessi.
Trattativa Privata	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati a seguito di indagini di mercato o attraverso accordi-quadro.
Unità di misura del servizio	A seconda della particolarità di un certo servizio, per misurarlo può essere adottato, come unità di misura, sia l'output del servizio, sia l'utente. Ad esempio, nel caso del servizio "consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi" l'unità di misura potrà essere "il numero di consultazioni dei cataloghi on line", "il numero di libri prenotati", ecc; per il servizio "pagare le tasse" le unità di misura potranno essere "il numero dei pagamenti effettuati", "l'incasso effettuato in euro", ecc.
Unità organizzativa interna	Per unità organizzativa interna di primo livello s'intende l'articolazione costituita mediante atto formale della struttura organizzativa dell'amministrazione, che costituisce centro di responsabilità gerarchica e/o funzionale e il cui responsabile si trova, per incarico dirigenziale in posizione di dipendenza organizzativa diretta dagli organi di responsabilità e di decisione politica dell'amministrazione stessa. Mentre per unità organizzativa interna di livello intermedio s'intende la partizione interna dell'amministrazione costituita mediante atto formale il cui responsabile, generalmente per incarico dirigenziale, opera alle dirette dipendenze gerarchiche e o funzionale di unità organizzative interne di primo livello.
URL	Indirizzo di un sito web o di uno specifico servizio on line (ad esempio <a href="http://fisconline.agenziaentrate.it/">http://fisconline.agenziaentrate.it/</a> ).
Utenti abilitati al servizio	Utenti che hanno effettuato la richiesta di abilitazione ad un dato servizio, ai quali siano state rilasciate le necessarie credenziali di identificazione.
Utenti registrati	Numero degli utenti registrati al sito web istituzionale, nel caso quest'ultimo preveda servizi informativi a richiesta, tipo newsletter o RSS.
Visite anno	Numero totale annuo di visite ad un sito web. Per "visita" si intende un insieme di accessi consecutivi (equivalente a sessioni in alcuni sistemi) da parte di uno stesso utente, entro un periodo di tempo limitato.
VoIP	Tecnologia che consente di gestire le chiamate telefoniche in modalità internet.
Wi-Fi (Wireless Fidelity)	Rete wireless che usa le specifiche degli standard IEEE 802.11.
Wi-MAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access)	Rete wireless che usa lo standard IEEE 802.16. Si tratta di reti wireless ad accesso veloce con raggio di copertura superiore rispetto a quello delle reti Wi-Fi.
Work Flow Management	Sistema di gestione elettronica dei flussi documentali (gestione dei procedimenti collegata alla gestione documentale).

**8.2.2 Altri termini ricorrenti**

Accesso	Accesso agli elementi della rete e alle risorse correlate, che può comportare la connessione di apparecchiature con mezzi fissi o non fissi, ivi compreso in particolare l'accesso alla rete locale nonché alle risorse e ai servizi necessari per fornire servizi tramite la rete locale; all'infrastruttura fisica, tra cui edifici, condotti e piloni; ai pertinenti sistemi software, tra cui i sistemi di supporto operativo; ai servizi di traduzione del numero o a sistemi che svolgono funzioni analoghe; alle reti fisse e mobili, in particolare per il roaming tra operatori mobili; ai sistemi di accesso condizionato per i servizi di televisione digitale; ai servizi di rete privata virtuale.
Accesso logico	Accesso degli utenti alle informazioni e alle risorse del sistema informatico.
Applicazione internet	Programma sviluppato adottando tecnologie internet, in particolare utilizzando il protocollo http (HyperText Transfer Protocol) per il trasferimento dei dati e il linguaggio a marcatori (X)HTML (eXtensible HyperText Markup Language) per la presentazione e la struttura dell'informazione.
Archiviazione elettronica	Processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, anche sottoscritti, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.
Certificatore	Il soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime.
Certificati elettronici	Gli attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità informatica dei titolari stessi.
Certificati qualificati	Certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II della medesima direttiva (D.Lgs. 10/2002).
Certificato di firma	L'attestato elettronico che collega i dati utilizzati per verificare la firma elettronica al titolare e conferma l'identità del titolare stesso. Si tratta di un certificato X509 v3, emesso da un certificatore accreditato ai sensi dell'articolo 5 del Decreto Legislativo n. 10 del 23 gennaio 2002, che può essere utilizzato per la verifica delle firme digitali emesse in aderenza alla vigente normativa.
Certificazione	Risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale: si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e soggetto titolare cui essa appartiene; si identifica il soggetto titolare; si attesta il periodo di validità della predetta chiave; si attesta il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n.445).
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	L'elemento della coppia di chiavi asimmetriche, utilizzato dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico.
Chiave pubblica	L'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.
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 elettronica	Ogni informazione scambiata o trasmessa tra un numero finito di soggetti tramite un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Sono escluse le informazioni trasmesse al pubblico tramite una rete di comunicazione elettronica, come parte di un servizio di radiodiffusione, salvo che le stesse informazioni siano collegate ad un abbonato o utente ricevente, identificato o identificabile.
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 personale	Qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.
Dato pubblico	Il dato conoscibile da chiunque.
Dati sensibili	I dati personali idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale.
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Dominio di posta elettronica certificata	L'insieme di tutte e sole le caselle di posta elettronica certificata il cui indirizzo fa riferimento, nell'estensione, ad uno stesso dominio della rete internet, definito secondo gli standard propri di tale rete.
E-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 ( <a href="http://www.acquistinretepa.it">http://www.acquistinretepa.it</a> ); si tratta di acquisti, approvvigionamenti elettronici effettuati attraverso bandi di gara e aste on line; la nuova disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 permette di attivare un'asta telematica permanente, ove si possono incontrare offerta e domanda, in tempo reale, garantendo sempre all'amministrazione le migliori condizioni di mercato. Anche la pubblicazione dei bandi di gara può avvenire in via telematica. (fonte ISTAT)
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, ENPALS, ecc.
Firma elettronica	L'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.
Firma elettronica qualificata	La firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca autenticazione informatica, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, quale l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica.
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.
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.
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 - Bruxel 13.03.2001 (COM 2001) 140 final, e distinti in quattro livelli di offerta, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa.
Sicurezza	Insieme delle misure (di carattere organizzativo e tecnologico) tese ad assicurare a ciascun utente autorizzato (e a nessun altro) i servizi previsti per l'utente stesso o la categoria di sua appartenenza, nei tempi e secondo le modalità previste.
Sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni	Sistema che definisce le politiche per la sicurezza del sistema informativo; individua i confini del sistema informativo in termini di struttura organizzativa, collocazione fisica, risorse e tecnologie; analizza adeguatamente i rischi in modo da identificare le minacce alle risorse, le vulnerabilità e gli impatti sull'impresa, e, quindi, determini il livello di rischio globale; seleziona i controlli ritenuti appropriati (fonte ISTAT)
Sito web	Indirizzo del World Wide Web identificato da un indirizzo web. Collezione diversi file su un particolare argomento, che comprende un file iniziale chiamato home page. Le informazioni sono codificate con specifici linguaggi - HTML (Hypertext mark-up language), XML, Java - leggibili con un browser web come Netscape o Explorer. (fonte ISTAT)
Software	Insieme delle diverse tipologie di risorse software utilizzate nei sistemi informatici.
Sistema Pubblico di Connettività (SPC)	Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.
Transazione	Insieme di messaggi correlati, che svolgono un'operazione elementare unitaria che mantiene la consistenza della base informativa
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.
WAN	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di PC formata da un insieme di LAN interconnesse. (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 ditale specifica.
XMLSchema	Linguaggio con il quale è possibile descrivere la grammatica (struttura e vincoli) di una particolare classe di documenti XML.