



COMUNE DI FLERO
Provincia di Brescia

Piano triennale comunale per l'informatizzazione 2019 - 2021



Sommario

1. Normativa di riferimento	1
2. Definizioni	2
3. Premessa.....	3
4. Finalità del piano	3
5. Principali soggetti coinvolti per dare attuazione al Piano di informatizzazione	4
6. Stato attuale della pianificazione di settore.....	5
7. Attuazione pratica del Piano di Informatizzazione– Tempi di attuazione.....	6
<u> </u> Ricognizione della situazione esistente	6
<u> </u> Obiettivi del triennio 2019-2021	7
8. Tempi di attuazione delle macro attività e pianificazione degli interventi	8
a) ASSE TEMATICO INFRASTRUTTURA.....	8
b) ASSE TEMATICO CONNETTIVITA'	9
c) ASSE TEMATICO SICURESSA INFORMATICA.....	10
d) ASSE TEMATICO STRUMENTI PER LA GENERAZIONE E DIFFUSIONE DI SERVIZI DIGITALI...	11
d) ASSE TEMATICO PIATTAFORME ED ECOSISTEMI	12
f) ASSE TEMATICO GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE	14
Appendice: Termini, definizioni ed acronimi.....	15

1. Normativa di riferimento

- a) **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82** «Codice dell'Amministrazione Digitale».
- b) **DPCM 1° Aprile 2008** «Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema Pubblico di Connettività» previste dall'art. 71 c.1 bis del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82, recante il Codice dell'Amministrazione Digitale.
- c) **DPCM 24 gennaio 2013** «Direttiva recante indirizzi per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica nazionale».
- d) **DPCM 3 dicembre 2013** «Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005».
- e) **DPCM 3 dicembre 2013** «Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005».
- f) **D.L. 24 aprile 2014, n.66** «Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale».
- g) **DL 24 giugno 2014, n.90** «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari», convertito nella legge 11 agosto 2014, n.114.
- h) **DPCM 24 ottobre 2014** «Definizione delle caratteristiche del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte della Pubblica Amministrazione e delle imprese».
- i) **DPCM 13 novembre 2014** «Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005».
- j) **DPR 28 dicembre 2000, n. 445** «disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa, di seguito «Testo unico», e la gestione informatica dei documenti»>
- k) **Regolamento UE n° 910/2014** – eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature)
- l) **Legge n. 124 del 07/08/2015** (Riforma Madia) «Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche» recante norme relative alla cittadinanza digitale
- m) **D.Lgs. 97/2016** (FOIA) Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche
- n) **Regolamento UE 679/2016** (trattamento e circolazione dei dati personali)
- o) **decreto legislativo n. 179 del 2016** «Modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche» (CAD 3.0)
- p) **DPCM 31 maggio 2017** «Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione»

2. Definizioni

Ai fini del presente piano si intende per:

- a) **ANPR**, - Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, la banca dati nazionale nella quale confluiranno progressivamente le anagrafi comunali.
- b) **CIE - CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA**, il documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali con la prevalente finalità di dimostrare l'identità anagrafica del suo titolare;
- c) **CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI**, il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;
- d) **CITTADINANZA DIGITALE** è quell'insieme di diritti/doveri che, grazie al supporto di una serie di strumenti (l'identità, il domicilio, le firme digitali) e servizi, mira a semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione tramite le tecnologie digitali.
- e) **DICHIARAZIONE**, l'atto giuridico con il quale un privato attesta alle pubbliche amministrazioni determinati stati, fatti o qualità che assumono rilevanza nell'ambito di procedimento amministrativo;
- f) **DOCUMENTO AMMINISTRATIVO**, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- g) **DOCUMENTO INFORMATICO**, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- h) **DOCUMENTO ANALOGICO**: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- i) **ENTE**, la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione;
- j) **GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI**, 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;
- k) **ISTANZA**, l'atto giuridico con il quale un privato chiede alla pubblica amministrazione di avviare un procedimento amministrativo;
- l) **PIANO**, il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito, con modifiche, in L. 11 agosto 2014 n. 114;
- m) **POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**, il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;
- n) **PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**, una sequenza di atti e attività posta in essere da una Pubblica Amministrazione e finalizzata all'emanazione di un provvedimento amministrativo;
- m) **SEGNALAZIONE**, un atto giuridico con il quale un privato porta a conoscenza delle pubbliche amministrazioni determinate situazioni che possono avviare o comunque avere rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo;
- n) **SPID**, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale dei cittadini e delle imprese, mediante il quale le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi;

3. Premessa

L'Amministrazione comunale di Flero, in linea con le sue linee di mandato, intende proporre un piano triennale locale per l'informazione atto a definire obiettivi, linee guida e linee d'azione, strategie di sviluppo allargato in campo digitale.

Si tratta di una prima elaborazione, di un primo sforzo sistematico per dotarsi di uno strumento di riferimento, di una "road map", comunque inquadrabile in un processo aperto finalizzato a far crescere la qualità dei servizi forniti alla cittadinanza, promuovendo e sollecitando la partecipazione allargata ed attiva dei cittadini.

4. Finalità del piano

In questa prima fase, si propongono 8 assi tematici rispetto ai quali sviluppare i propri obiettivi e le proprie linee di azione a carattere prioritario.

Detti assi tematici, sono i seguenti:

- 1 – messa a norma della struttura fisica
- 2 – riordino e potenziamento dell'infrastruttura dedicata alla connettività;
- 3 - potenziamento delle policy di sicurezza
- 3 – consolidamento del processo di digitalizzazione e semplificazione amministrativa
- 6 - sviluppo dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni
- 7 - crescita dei pagamenti in modalità telematica.
- 8 – programma di formazione del personale dipendente e di superamento del digital divide pubblico.

Si riassumono nella tabella seguente, rispetto ai diversi Assi tematici, i principali progetti già avviati ed in corso, oltre ai possibili indicatori di risultato misurabili per verificare nel tempo la crescita digitale del sistema di FLERO

Assi tematici	Progetti e attività già sviluppate e/o promosse	Possibili indicatori di risultato
messa a norma della struttura fisica	Messa in sicurezza del data center tramite la sostituzione urgente del Server	Entro fine Maggio 2019 e per fine 2021 passaggio all'architettura in cloud
riordino e potenziamento dell'infrastruttura dedicata alla connettività	Passaggio alla connessione in fibra e riordino dell'architettura sia traffico dati che telefonica	Entro ottobre 2019 passaggio alla fibra ottica ed entro ottobre 2020 passaggio completo alla telefonia voip
potenziamento delle policy di sicurezza	Implementazione di policy di sicurezza sia fisica che regole di utilizzo	
consolidamento del processo di digitalizzazione e semplificazione amministrativa	Reingenerizzazione dei più importanti procedimenti amministrativi con possibilità di verifica da parte del Cittadino della situazione della pratica -fascicolo digitale del cittadino	Entro il 2021 completamento del programma di digitalizzazione
implementazione e diffusione	Implementazione dell'App.	Entro Fine 2019

dell'utilizzo delle piattaforme	<p>"Brescia per te eventi" per la promozione di eventi e iniziative sul territorio</p> <p>Partecipazione all'utilizzo dell'applicazione del Team digitale IO</p> <p>Implementazione di Pago PA sui Servizi a maggior impatto di utenza (Tasse e tariffe comunali, Multe, rette Servizi scolastici)</p>	<p>Entro fine 2021</p> <p>Entro la fine 2019 attivazione pagopa per I pagamenti spontanei, entro fine 2020 per le multe, entro il 2021 per I restanti servizi</p>
formazione del personale dipendente e di superamento del digital divide pubblico	Attivazione di un percorso di formazione support del personale in particolare sulle policy di sicurezza – attività di superamento del digital divide con iniziative pubbliche	Percorso di durata triennale

5. Principali soggetti coinvolti per dare attuazione al Piano di informatizzazione

All'attuazione del Piano di Informatizzazione, provvedono:

L'area organizzativa omogenea (AOO), meglio definita nel Manuale dei Gestione dei flussi documentali informatica, è l'insieme di tutti i Settori/Aree del Comune, meglio Unità Organizzative, che usufruiscono comuni servizi per la gestione dei documenti informatici ed analogici in entrata ed in uscita, attraverso un unico servizio di protocollazione.

Il responsabile della transizione al digitale (art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale) è responsabile del coordinamento dello sviluppo dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia, all'indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni sia esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia" alla "analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa, alla cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione".

Il Responsabile può inoltre "pianificare e coordinare il processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione".

Il responsabile della gestione documentale è il responsabile del servizio che ha la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi; egli produce i pacchetti di versamento e si occupa del loro versamento nel sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione. Come Responsabile della gestione documentale, dovrà lavorare in sinergia con il Responsabile della conservazione e il Responsabile della privacy.

(Art. 6 del DPCM 03.12.2013, "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione").

Il responsabile della gestione documentale, quindi:

- a) *predispone lo schema del manuale di gestione;*
- b) *propone i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche di cui all'art. 3, comma 1,*

lettera e) D.P.C.M. 03/12/2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico --;

c) *predispone il piano per la sicurezza informatica per la gestione e conservazione dei documenti informatici d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e il responsabile del trattamento dei dati personali* (decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196)

Il Responsabile della conservazione dei documenti.

I documenti degli archivi, le scritture contabili, la corrispondenza ed ogni atto, dato o documento di cui è prescritta la conservazione per legge o regolamento, ove riprodotti su supporti informatici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge se la riproduzione e la conservazione nel tempo sono effettuate in modo da garantire la conformità dei documenti agli originali, nel rispetto delle regole tecniche richiamate all'art.7 del DPCM 03.12.2013.

Alla conservazione dei documenti informatici è preposto un responsabile.

Il comma 4, del richiamato art. 7 del predetto Decreto, prevede che nelle pubbliche amministrazioni il ruolo del responsabile della conservazione dei documenti può essere svolto anche dal responsabile della gestione documentale.

Nell'espletamento dei compiti sempre elencati all'art. 7 del DPCM, il Responsabile della conservazione opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile della sicurezza e con il responsabile dei sistemi informativi.

Il Decreto prevede che la conservazione dei documenti informatici può essere affidata anche ad un soggetto esterno, pubblico o privato, che offra idonee garanzie organizzative e tecnologiche, anche accreditati come conservatori presso l'Agenzia per l'Italia digitale, mediante contratto o convenzione di servizio che preveda l'obbligo del rispetto del manuale di conservazione.

L'Amministratore di sistema:

L'Amministratore di sistema è la figura tecnica che gestisce la rete informativa dell'organizzazione comunale. In particolare:

- Gestisce il sistema informatico Comunale;
- Gestisce la rete telematica e l'accessibilità esterna e interna;
- Svolge funzioni di amministrazione della rete e di sistema informatica comunale, con particolare riguardo alle problematiche relative alla sicurezza dei dati ed ai criteri di protezione;
- Gestisce gli accessi alla banche dati, alla gestione degli utenti, della posta elettronica ed all'accesso alla rete internet;
- promuove soluzioni che migliorino la sicurezza del sistema informatico del Comune

Il provvedimento del Garante del 27 novembre 2008 lo inquadra come *“una figura professionale dedicata alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengano effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione delle basi di dati, i sistemi software complessi quali i sistemi ERP (Enterprise resource planning) utilizzati in grandi aziende e organizzazioni, le reti locali e gli apparati di sicurezza, nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali”*

Per i propri compiti e funzioni si interfaccia con il responsabile del Sistema informative dell'Ente;

6. Stato attuale della pianificazione di settore

Il piano veniva inizialmente predisposto nel 2015. ed adottato con Deliberazione Commissariale coi poteri della Giunta n 16 del 27/02/2015

non essendo stato possibile procedere in modo compiuto al potenziamento e/o al rinnovo delle principali dotazioni hardware, i Servizi Informatici hanno comunque assicurato il mantenimento delle prestazioni raggiunte ed il potenziamento dei più importanti processi di gestione e/o di conservazione, intervenendo in particolare sui seguenti punti nodali:

1. estensione della conservazione sostitutiva dei documenti informatici dell'Ente coinvolgendo praticamente tutte le categorie presenti nell'ente direttamente attraverso il gestionale (Protocollo – registro di giornata del Protocollo, Contratti, Delibere di Giunta, Delibere di Consiglio, Determine, Ordinanze) oppure per tramite della Tesoreria Comunale (Mandati Reversali, fatture);

2. Sportello al cittadino on line per tutti I settori con predisposizione di apposite modulistica e fruibilità attraverso il Sistema Spid
3. Carta d'identità elettronica – Servizio ormai consolidato e fruibile anche senza appuntamenti evitando così tempi di attesa al Cittadino
4. Formazione del documento nativo digitale, ormai la maggior parte dei documenti dell'ente nascono in format digitale come richiesto dal cad;
5. Predisposizione ed approvazione nuovo manuale di Gestione del Protocollo informatico e dei flussi documentali;
6. Predisposizione ed Approvazione del registro dei trattamenti e dei relative allegati;
7. Rifacimento complessivo del sito per aggiornarlo alle nuove linee di design e alle indicazioni dell'agid con riferimento al responsive;
8. ANPR: completamento di tutte le attività di presubentro e parzialmente anche di subentro, la fase di subentro è stata interrotta in quanto il datacenter non consente il necessario aggiornamento.

7. Attuazione pratica del Piano di Informatizzazione– Tempi di attuazione

Lo stato di fatto è descritto in maniera analitica come allegato al registro dei trattamenti, per ragioni di sicurezza il documento allegato è in forma riservata.

Ad oggi il Sistema è retto da un server fisico che per vetustà e per dimensioni non è in grado di supportare le necessità dell'ente ne in grado di garantire la sicurezza del dato. Il server ospita gli applicative gestionali, il server di posta, e la videosorveglianza. Le risorse ormai al limite non garantiscono le funzionalità minime in particolare a seguito degli aggiornamenti degli applicativi effettuati dalle ditte produttrici del software in uso in questi ultimi mesi. Inoltre a seguito a fine febbraio 2019 è pervenuta comunicazione che da metà aprile non sarà possibile gestire gli aggiornamenti di sicurezza sempre a causa della vetustità della macchina server.

La connessione è garantita da una linea HDSL ormai anch'essa ampiamente insufficiente a garantire le necessità di banda dell'infrastruttura comunale. La limitatezza delle risorse di connessione sommata ai problemi dell'infrastruttura hardware stanno in queste ultime settimane creando difficoltà e disservizi da risolvere nel più breve dei tempi.

Ricognizione della situazione esistente

Questo Comune è dotato del sistema informatico per la gestione integrata di:

- Sottosistema gestionale
- Archiviazione documentale
- Portale Web

Il sistema gestionale comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:

- a) per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, decreti pubblicazioni all'albo on line digitale, notifiche, protocollo informatico, gestione cimitero, sistema documentale;
- b) per la contabilità, economato, patrimonio, gestione rette e utenze; servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, del servizio elettorale, dello stato civile, stradario; servizi tributi per la gestione degli attuali tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap, Imposta pubblicità); servizi di edilizia privata per la gestione delle pratiche edilizie; servizi di polizia municipale per la gestione delle contravvenzioni al C.d.s., interscambio dati con ACI-PRA, MCTC, gestione punti patente;
- c) **servizi al personale** per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

Il sistema documentale comprende le procedure di informatizzazione dei servizi

- Protocollo informatico e archiviazione

Il sistema territoriale toponomastica e procedure informatizzazione relative al SISTER

Il sistema portale web del comune è formato da:

- sito istituzionale del comune;
- sezione Servizi online
- sezione amministrazione trasparente;
- albo on line;

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo cartaceo e in misura sempre più importante in modo digitale.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per :

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- interscambio con altri comuni per anagrafe ed elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Mef
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, dati per tributi, toponomastico e stadario)
- Interscambio con sistema Siatel/ Punto Fisco
- Interscambio con sistema Istatel
- Interscambio ICARO (trasmissione dichiarazioni di nascita)
- Interscambio SIT (Sistema Informativo Trapianti)
- Interscambio ANAG AIRE (gestione AIRE)

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

A) Obiettivi

Obiettivi del triennio 2019-2021

Si ravvisa l'urgenza di procedere alla sostituzione del server per dotare l'ente di un datacenter in grado di supportare le nuove policy di sicurezza nonché il proseguimento dei lavori.

La situazione odierna è giunta ad una difficoltà tale da non consentire il passaggio in Cloud computing in quanto risulta prima necessario procedere ad attivare la connessione in fibra oltre ai tempi necessari a predisporre un progetto complessivo di ridisegno dell'infrastruttura fisica e della relative contrattazione per l'accesso in sicurezza ad un Servizio cloud che rispecchi da un lato le esigenze dell'ente e dall'altro le necessarie garanzie per la tutela del dato.

Ad oggi il marketplace attivato da Agid non risulta utilizzabile appieno per le dimensioni di un ente come Flero.

Nel corso del 2019 si procederà ad appaltare il Servizio di connettività e fonia che preveda anche i lavori per connettere le sedi alla fibra con capacità di banda tale da supportare il fabbisogno dell'ente e con la necessaria scalabilità per la prospettiva future.

In tempi brevi si procederà in primis a migrare il Servizio mail, oggi gestito totalmente dal Servizio informatico interno in cloud nonché all'acquisto di un server così da garantire la piena operatività degli uffici in tempi rapidi.

Si prevede comunque che tale fase sia solamente una fase di passaggio finalizzata a consentire al Servizio di procedere a preparare correttamente e quindi in sicurezza il passaggio del datacenter in cloud come del resto previsto anche dal nuovo piano triennale per l'informatizzazione della P.A (2019/2021) al fine di attuare nei tempi previsti dallo stesso il cosiddetto principio del cloud first.

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e del Piano Triennale per

l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione 2019 – 2021 che pone come finalità:

- *digital by default, ovvero “digitale per definizione”*: le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;
- *once only*: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- *digital identity only*, le PA devono condurre azioni propedeutiche all'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (le PA italiane devono adottare SPID);
- *cloud first*: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità;
- *inclusività e accessibilità dei servizi*: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
- *inclusività territoriale*: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
- *apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi*;
- *transfrontaliero per definizione*: le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- *interoperabile per definizione*: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico;
- *fiducia e sicurezza*: sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

Il presente documento nasce pertanto dalla necessità di rispondere, nei tempi indicati dal piano nazionale, alle finalità ed agli obiettivi che la Pubblica Amministrazione è tenuta a raggiungere.

Pertanto il presente piano è costruito in modo tale da fornire:

- a) l'identificazione degli obiettivi della programmazione che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nel Piano triennale 2019/2021;
- b) l'individuazione degli strumenti a livello comunale, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione di tali obiettivi;

8. Tempi di attuazione delle macro attività e pianificazione degli interventi

a) ASSE TEMATICO INFRASTRUTTURA

“Messa a norma della struttura fisica

Riguardo all'asse tematico “Infrastruttura” Il Piano triennale” prevede come obiettivi:

- *Incentivare lo sviluppo di nuovi servizi digitali secondo il principio Cloud First;*
- *ridurre il rischio di dipendenza esclusiva dal fornitore (lock in);*
- *migliorare sicurezza e affidabilità dei servizi IT della PA;*
- *attuare il programma nazionale di abilitazione al Cloud della PA;*
- *evolvere e consolidare il Modello Cloud della PA;*
- *definire i requisiti tecnici infrastrutturali per i Poli strategici nazionali per il Cloud della PA.*

In particolare per i Data center relative alle amministrazioni locali inserite nel Gruppo B le linee di azione risultano essere:

Le infrastrutture fisiche delle PA appartenenti al Gruppo B provvedono alla migrazione al Cloud della PA secondo quanto previsto dal Programma nazionale di abilitazione al Cloud della PA. Le PA comunicano ad AGID il numero dei data center dismessi. AGID e Team per la trasformazione digitale elaborano i rapporti sullo stato di avanzamento dei data center dismessi.

AGID assicura il controllo e monitoraggio delle azioni realizzate dalle PA pubblicando un report annuale.

Risultati

Le PA del Gruppo B che dismettono i propri data center ne danno comunicazione ad AGID (giugno 2020, a seguire con frequenza semestrale);

AGID e il Team per la trasformazione digitale pubblicano il Primo Rapporto annuale sullo stato di dismissione dei data center di Gruppo B (dicembre 2020).

Aree di intervento

Nel breve periodo, impatto sulle PA appartenenti al Gruppo B e imprese ICT. Nel lungo periodo impatto sui professionisti ICT.

La situazione del data center comunale, come evidenziato dalle relazioni agli atti del Protocollo comunale, presentate dall'Amministratore di Sistema e dalla ditta Maggioli fornitrice del software gestionale principale dell'ente, evidenziano la necessità di un intervento urgente finalizzato a garantire la continuità operativa dei servizi in essere.

Pertanto si prevede un percorso di messa in sicurezza del data center per operare con maggiore tranquillità, nel rispetto del principio del cloud first e dei tempi indicate dal piano triennale nazionale sopra indicato, verso la migrazione in cloud.

TEMPISTICA	INTERVENTO
Entro aprile 2019	Migrazione del server mail exchange verso cloud
Entro Maggio 2019	Sostituzione del Server con acquisto di nuovo server
Entro fine 2020	Elaborazione progetto per migrazione in cloud del datacenter comunale
Entro fine 2121	Completamento migrazione del data center comunale in cloud

Al termine della migrazione del datacenter comunale il server sarà dedicato alla gestione della videosorveglianza comunale nonché del gestionale dello Sportello Unico dell'edilizia che, per tipologia di dato (videosorveglianza), o per modalità di trattamento del documento e operatività dello stesso (utilizzo del software autocad) non possono e/o non richiedono la migrazione in cloud.

Questa scelta consente dunque da un lato di rispondere celermente alla primaria necessità di consolidare e garantire l'operatività del Servizio informatico comunale che, vista l'imminente impossibilità di procedere agli aggiornamenti necessari ai fini di garantire le policy di sicurezza richieste anche da Agid, è oggi a rischio e dall'altro di rispondere alle richieste del Piano Nazionale con modalità che tengano in conto la sicurezza e tenuta complessiva del Servizio.

b) ASSE TEMATICO CONNETTIVITA'

“Riordinono e potenziamento dell'infrastruttura dedicate alla connettività”

Riguardo all'asse tematico “Commettività” Il Piano triennale” prevede come obiettivi:

La connettività della PA deve essere finalizzata a garantire:

- *l'erogazione e la fruizione dei servizi in interoperabilità;*

- *l'accesso alla rete internet a tutti i dipendenti della PA per i fini istituzionali e come strumento a supporto della produttività, compreso l'accesso a strumenti per la comunicazione evoluta;*
- *l'interconnessione tra le sedi distribuite geograficamente di una stessa Amministrazione e tra questa e il PSN di riferimento nei modi e nei tempi di realizzazione di quest'ultimo; tali interconnessioni possono essere realizzate anche attraverso la virtualizzazione dei servizi di rete in ambienti fortemente mutevoli nel tempo;*
- *l'erogazione dei servizi di connettività della Rete Internazionale della PA (S-RIPA);*
- *l'erogazione di servizi ai cittadini.*

Ad oggi la connettività dell'ente è garantita attraverso una linea HDSL (10Mb/10Mb) ed una linea di Backup ADSL 7Mb/512Kb. Sulla medesima linea è garantito anche la fonia, inoltre fino a qualche mese fa detta connessione veniva utilizzata attraverso un ponte radio anche dall'istituto comprensivo. Le scuole, senza coordinarsi, si sono staccate dal sistema di connettività creando così una situazione "disordinata".

Al fine di rispondere da un lato alla necessità di velocità e nella fruizione dei Servizi, sempre più interoperabili nonché l'affidabilità della connessione l'ufficio sta predisponendo un capitolato di gara che preveda la connessione in fibra della sede principale e del suo distaccamento, di una linea di backup completamente dissociata dalla linea principale (utilizzando o wifi o UMTS/4g) così da garantirne la tenuta in caso di problemi sulla linea principale. Una soluzione scalabile così da poter garantirne il potenziamento in fase di migrazione al cloud. Per la parte relativa alla fonia si effettuerà la migrazione ad un sistema completamente ip con la dismissione del centralino ormai obsoleto con un centralino virtuale con un risparmio economico da parte dell'ente.

TEMPISTICA	INTERVENTO
<i>Entro giugno 2019</i>	Apertura procedura di appalto connettività
<i>Entro ottobre 2019</i>	Migrazione alla nuova connettività
<i>Entro ottobre 2020</i>	Completamento passaggio della fonia al sistema ip

In fase di appalto si valuterà anche la situazione relativa al Wifi pubblico, oggi gestito con Brescia GOV garantendone il mantenimento ed un eventuale potenziamento nei punti strategici del territorio comunale.

c) ASSE TEMATICO SICUREZZA INFORMATICA ***"Potenziamento delle policy di sicurezza"***

Il Piano triennale nazionale assume il tema della sicurezza informatica come centrale e prioritario nel processo di digitalizzazione della pa:

In un momento storico nel quale la minaccia cibernetica cresce continuamente in quantità e qualità e i servizi informatici e telematici erogati dalla Pubblica Amministrazione diventano sempre più cruciali per il funzionamento del sistema Paese, la sicurezza informatica riveste un ruolo fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della Pubblica Amministrazione, ma anche la resilienza della complessa macchina amministrativa. Essa è inoltre direttamente collegata ai principi di privacy previsti dall'ordinamento giuridico.

.....

Il Piano Triennale, tenendo conto delle indicazioni contenute nel Quadro Strategico e nel Piano Nazionale, ha individuato la razionalizzazione delle risorse ICT descritta nel capitolo 3 "Infrastrutture" come uno dei principali approcci per aumentare il livello di sicurezza complessivo dell'amministrazione attraverso la riduzione della "superficie" esposta agli attacchi informatici. Questo è, infatti, uno degli aspetti tecnici maggiormente critici tra quelli individuati nel Rapporto "Italian Cyber Security Report 2014". Altro aspetto di fondamentale criticità emerso dal medesimo rapporto è la mancanza nelle pubbliche amministrazioni della consapevolezza sulla minaccia e l'assenza di strutture organizzative locali in grado di operare

efficacemente un'attività di preparazione e risposta agli incidenti. Su questo fronte AGID opera mediante l'azione di awareness condotta dal CERT-PA ma anche attraverso la pubblicazione di documenti di indirizzo e operativi (linee guida, regole tecniche) finalizzati ad accrescere la consapevolezza e la capacità di difesa delle Amministrazioni interessate.

Anche il presente piano assume il tema della sicurezza informatica come asse centrale e portante di tutte le scelte sia in tema di informatizzazione che di organizzazione considerando la sicurezza un tema da affrontare a 360 gradi.

Proprio per questo tutte le linee di azione presenti in questo piano hanno come scopo finale garantire la sicurezza del sistema informatico e del dato ad esso sotteso.

Il lavoro che in questo asset si intende svolgere è sia di tipo fisico (es: acquisto nuovi antivirus) che di tipo organizzativo (es: formazione specifica ai dipendenti – trattata nell'apposito punto).

TEMPISTICA	INTERVENTO
Entro giugno 2019	Acquisto nuovo antivirus con estensione della copertura anche agli apparecchi mobili (smartphone in dotazione)
Entro dicembre 2019	Acquisto nuovo firewall
Entro dicembre 2019	Implementazione di programmi a supporto della corretta gestione delle password
Entro 14 gennaio 2020	Sostituzione dei pc che non supportano il passaggio a Windows 10 e acquisto delle licenze necessarie per quei pc non ancora aggiornati allo stesso

d) ASSE TEMATICO STRUMENTI PER LA GENERAZIONE E LA DIFFUSIONE DI SERVIZI DIGITALI

“consolidamento del processo di digitalizzazione e semplificazione amministrativa”

Il Piano triennale nazionale ha su questo asset una visione chiaramente più ampia ma dagli obiettivi sotto riportati è possibile desumere linee guida per l'implementazione di questo asset anche all'interno dell'Ente:

- *Migliorare l'usabilità e la qualità dei servizi erogati online dalla PA;*
- *incrementare l'accesso ai servizi da parte del cittadino;*
- *incrementare l'adozione delle Linee guida di design da parte delle PA;*
- *monitorare l'applicazione delle Linee guida.*

L'Ente sotto questo aspetto è già ben avviato avendo non solo un sito che risponde ai requisiti di design ma anche uno sportello al cittadino attraverso il quale è possibile presentare quasi tutte le istanze previste con una modulistica standard e editabile.

Da anni inoltre l'ente ha attivato lo sportello unico dell'edilizia in formato esclusivamente digitale.

Il lavoro va completato costruendo un backoffice che preveda il fascicolo personale del cittadino così che lo stesso possa in qualunque momento non solo presentare un'istanza ma anche conoscere lo stato della stessa.

Per poter giungere alla costruzione di detto fascicolo è in primo luogo necessario procedere ad una reingegnerizzazione dei procedimenti. I responsabili delle singole Aree/Settori, provvederanno alla loro rilevazione, verifica, aggiornamento e selezione dei procedimenti amministrativi oggetto della possibile presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Nel ridisegnare e ricostruire (*reingegnerizzazione*) i procedimenti amministrativi ogni responsabile dovrà tener conto delle disposizioni emanate con il D.Lgs. n. 33/2013 (art. 35), con la legge n. 241/90 e con il Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. n. 2005/82 (art. 41).

La reingegnerizzazione deve avvenire attraverso la stesura di specifici “flussi di lavoro” che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale, a partire dall’istanza on line, con la protocollazione e l’istruttoria fino alla conclusione del procedimento e l’emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

TEMPISTICA	INTERVENTO
Entro dicembre 2019	rilevazione, verifica, aggiornamento e selezione dei procedimenti amministrativi oggetto di reingegnerizzazione da parte di tutti I responsabili di Area
Entro dicembre 2020	Tracciatura dei workflow
Entro dicembre 2021	Aggiornamento del diagramma di flusso dei procedimento/affare/attività individuati re-ingegnerizzando ogni diagramma al fine della digitalizzazione del procedimento/affare/attività

Le fasi del procedimento digitale



d) ASSE TEMATICO PIATTAFORME ED ECOSISTEMI

“implementazione e diffusione dell’utilizzo delle piattaforme”

Il Piano triennale nazionale ha su questo asset una visione chiaramente più ampia ma dalle indicazioni e dagli obiettivi sotto riportati è possibile desumere linee guida per l’implementazione di questo asset

Le Piattaforme sono soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili nella digitalizzazione dei procedimenti amministrativi delle PA, uniformandone le modalità di erogazione. Esse

sollevano le amministrazioni dalla necessità di dover realizzare ex novo funzionalità, riducendo i tempi e i costi di realizzazione dei servizi e garantendo maggiore sicurezza informatica.

In una visione funzionale alle scelte delle PA, le Piattaforme sono suddivisibili nelle seguenti categorie:

- process service, l'insieme delle Piattaforme che realizzano digitalmente un processo completo (ad esempio l'approvvigionamento realizzato tramite gli strumenti di Public e-procurement) di cui le PA diventano utilizzatrici;
- task service, che implementano singole funzionalità trasversali alla realizzazione di procedimenti amministrativi digitali (ad esempio l'autenticazione degli utenti attraverso SPID) che le PA integrano all'interno dei loro sistemi;
- data service, che assicurano l'accesso a fonti di dati validati (ad esempio l'utilizzo dei dati anagrafici assicurato da ANPR) di cui le PA necessitano per dare seguito alle proprie funzioni istituzionali.

Gli ecosistemi sono i settori o aree di intervento in cui si svolge l'azione delle Pubbliche amministrazioni,

Ciascun ecosistema individua un settore tematico con caratteristiche di omogeneità. Comprende enti e organismi pubblici e può anche includere soggetti privati, quali ad esempio le associazioni che, a vario titolo, svolgono funzioni importanti all'interno dell'ecosistema. Ad esempio, l'ecosistema "Finanza pubblica" comprende sia soggetti pubblici, come Ministero dell'Economia e delle Finanze, il Ministero dell'Interno, l'Agenzia delle Entrate, le Regioni, la Guardia di Finanza, ma anche soggetti privati come commercialisti, CAF, avvocati fiscalisti.

Gli obiettivi del lavoro per ecosistema sono

- Sostenere una visione orientata al cittadino e alle imprese per ogni ecosistema, che conduca alla realizzazione di servizi che semplifichino l'interazione con le pubbliche amministrazioni, offrendo singoli punti di accesso per l'utente;
- uniformare l'approccio allo sviluppo dei servizi della Pubblica Amministrazione tra i diversi ecosistemi per favorire l'omogeneizzazione dei servizi offerti al cittadino. Tali servizi devono essere semplici da usare, fondati sull'attenzione alla sicurezza e basati sull'interoperabilità di dati e applicazioni;
- incentivare l'interoperabilità tra i sistemi delle pubbliche amministrazioni, quale condizione necessaria per incrementare l'efficienza e l'efficacia dei servizi pubblici e dei procedimenti amministrativi che vedono coinvolte più amministrazioni (ad es. la Conferenza di servizi telematica);
- attuare il principio once only nel settore pubblico;
- favorire la diffusione di soluzioni innovative nella Pubblica Amministrazione, anche attraverso le piattaforme di procurement per l'innovazione fornite da AGID;
- coinvolgere tutti i soggetti interessati da ogni ecosistema (pubbliche amministrazioni, imprese, università, centri di competenza e di servizio, cittadini, ecc.) in reti dinamiche di collaborazione, per capitalizzare le esperienze maturate dai diversi soggetti e valorizzare le best practice;
- favorire lo sviluppo di nuove competenze in tema di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, attraverso il coinvolgimento delle università e degli enti di ricerca, e l'introduzione di nuove professionalità.

In quest'ottica l'ente già utilizza diverse piattaforme abilitanti (SPID; Siope+, la CIE) mentre per altre piattaforme è prevista l'implementazione nel corso della validità del presente piano.

In articolare l'ente migrerà in ANPR a seguito della sostituzione del server in quanto quello oggi in uso non supporta le tecnologie necessarie per tale passaggio. L'ufficio ha comunque superato la fase del pre-subentro.

TEMPISTICA	INTERVENTO
Entro settembre 2019	Passaggio ad ANPR

Entro dicembre 2019	Pagopa – pagamenti spontanei
Entro dicembre 2020	Pagopa – altri pagamenti

Inoltre in un ottica di interoperabilità ed accessibilità del lavoro della PA si ritiene di partecipare e promuovero lo sviluppo e l'utilizzo dei seguenti strumenti:

L'App. **"IO"**: che rende possibile una fruizione efficace dei servizi pubblici digitali, sia delle PA centrali che locali, permettendo ai cittadini di ricevere comunicazioni dalle PA ed effettuare pagamenti relativamente a servizi pubblici anche dal proprio *smartphone*

L'App. **"BRESCIA PER TE" EVENTI**: L'App ufficiale della Provincia di Brescia per sapere in tempo reale gli eventi culturali, artistici e del tempo libero del territorio bresciano.

TEMPISTICA	INTERVENTO
Entro dicembre 2019	Implementazione dell'App. Brescia per te eventi nel Sistema di Gestione e pubblicizzazione degli eventi comunali
Entro dicembre 2020	Implementazione dell'app. Io nella fruizione dello sportello dei Servizi al cittadino

f) ASSE TEMATICO GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

"formazione del personale dipendente e di superamento del digital divide pubblico"

L'evoluzione tecnologica e le conseguenti richieste di servizi digitali da parte del cittadino portano la necessità di identificare dei modelli di riferimento per definire iniziative formative, di valutazione (assessment) e di valorizzazione delle competenze digitali. Nell'ambito del tema, si può parlare di tre livelli di intervento:

- competenze digitali di base: si tratta delle competenze essenziali per interagire con il mondo digitale. Su tale tematica AGID ha reso disponibile la traduzione italiana del modello europeo DigComp 2.1, contenente 5 dimensioni (Alfabetizzazione su informazione e dati, collaborazione e comunicazione, creazione di contenuti digitali, sicurezza, risolvere problemi) su 8 livelli (2 livelli base, due intermedi, due avanzati, due di alta specializzazione). Grazie a tale modello, le amministrazioni possono pianificare interventi formativi per incrementare le competenze in specifici ambiti (ad es. formazione al cittadino e/o al personale sul tema dell'uso sicuro della rete), indirizzando i soggetti erogatori dell'attività formativa alla mappatura del percorso formativo rispetto al modello europeo;
- competenze digitali specialistiche: su questo tema l'Italia è all'avanguardia nella catalogazione delle competenze professionali ICT. Grazie all'attività di normazione tecnica sono disponibili delle catalogazioni di profili professionali ICT di tipo generalistico (23 profili) e specialistico (attualmente 25 profili per il Web, 12 per la sicurezza informatica e 5 per l'informazione geografica), che hanno portato AGID a predisporre delle Linee guida per l'aggiornamento del dizionario profili ICT. Su tale catalogazione sono state definite attività di mappatura di ulteriori tipologie di catalogazione (ad es. Consip, ISTAT) al fine di armonizzare le terminologie utilizzate sul mercato;
- competenze digitali di e-leadership: la necessità di trasformare la PA in ottica digitale porta all'esigenza di fornire competenze di leadership digitale (e-leadership) alle figure con compiti decisionali. In tale ottica, l'iniziativa di AGID di rendere disponibili specifiche Linee guida per l'e-leadership consentirà alle amministrazioni di comprendere i fabbisogni di interventi organizzativi e formativi.

Su questi temi, già a seguito della pubblicazione del precedente Piano Triennale, il Dipartimento della Funzione pubblica ha promosso il progetto Competenze digitali per la PA che punta ad accelerare i processi di trasformazione digitale della PA e a migliorarne i servizi, consentendo a tutti i dipendenti pubblici di poter accedere a piani formativi personalizzati per accrescere le proprie competenze in ambito digitale.

Già dalle premesse sopra riportate ed estrapolate dal piano nazionale appare evidente come il tema della formazione e del superamento del digital divide sia fondamentale per la riuscita della transizione al digitale favorendone un utilizzo corretto e sicuro.

Inoltre, come dimostrato da innumerevoli studi di settore, la scarsa consapevolezza dei rischi e la poca conoscenza degli strumenti espone l'utilizzatore sia esso il cittadino o la pubblica amministrazione attraverso i propri dipendenti ai rischi, sempre più rilevanti, di attacchi informatici.

Per questo nei prossimi periodi sarà necessario operare con i diversi strumenti a disposizione sia a favore dei dipendenti comunali che della cittadinanza al fine di favorire un percorso di formazione all'uso consapevole delle tecnologie informatiche.

TEMPISTICA	INTERVENTO
Entro luglio 2019	Incontro di formazione con i dipendenti comunali sui temi della prevenzione agli attacchi informatici (policy delle privacy, gestione degli strumenti, rischi derivanti dagli accessi in rete ecc)
Entro dicembre 2020	Nella predisposizione del nuovo appalto per la gestione globale della biblioteca verrà dato ampio risalto alla necessità che la stessa si ponga come interlocutore della cittadinanza sui temi dell'utilizzo degli strumenti ICT
Anno 2020	Organizzazione di momenti di incontro con i dipendenti per affrontare i diversi aspetti della sicurezza informatica
Anno 2021	Proseguimento degli interventi sopra descritti anche con le istituzioni scolastiche anche al fine di prevenire il cyber bullismo

Appendice: Termini, definizioni ed acronimi

In questa appendice sono riportati i principali termini, definizioni ed acronimi inerenti le tematiche dell'informatizzazione.

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
PEC - Posta Elettronica Certificata	Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68; La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.
CEC-PAC	La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra la Pubblica Amministrazione e il Cittadino) è una modalità di posta elettronica che permette al cittadino di comunicare esclusivamente con gli enti della Pubblica Amministrazione

Timbro Digitale (detto anche Contrassegno Elettronico)	È un contrassegno generato elettronicamente che deve essere stampato sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per consentire la verifica della provenienza e della conformità all'originale. Nel timbro digitale, infatti, sono inseriti i dati identificativi del documento informatico considerato.
Sistema di protocollo informatico	Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56.
Sistema di conservazione digitale	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, cos' come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 44.
Sistema di gestione dei flussi documentali	Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti
Sistema di gestione informatica dei documenti	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico.
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 [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 73];
Interoperabilità	Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1];
Documento informatico strutturato	Particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Servizio telematico	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54];

Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];
Anagrafe nazionale della popolazione residente	Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'Anpr, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa"
Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID),	Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie.
Domicilio digitale	Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179