

CENSIMENTO DEGLI APPLICATIVI IN USO PRESSO GLI ENTI DEL MINISTERO DELLA CULTURA

Guida alla compilazione della *survey*

Indice

1. Premessa.....	2
2. Struttura del questionario	4
3. Modalità di accesso e canali di assistenza.....	5
4. Compilazione del questionario.....	7
5.1 Sezione 1.1 – Informazioni generali sul sistema.....	8
5.2 Sezione 1.2 - Finalità e ambito funzionale del sistema	9
5.3 Sezione 1.3 – Interoperabilità.....	12
5.4 Sezione 1.4 – Costi del sistema.....	12
5.5 Sezione 1.5 – Valutazione e pianificazione	14
5.6 Sezione 1.6 - Canali e utenti.....	15
5.7 Sezione 1.7 – Accessibilità e usabilità (se "Portale" o "App" in "Canali di contatto gestiti")	16
5.8 Sezione 1.8 – Sicurezza e privacy	16
5.9 Sezione 1.9 – Assistenza e help desk	17
5.10 Sezione 2.1 - Dettaglio della componente.....	17
5.11 Sezione 3.1 – Dettaglio del prodotto o servizio commerciale acquisito	18

1. Premessa

La Direzione Generale Digitalizzazione e Comunicazione, istituita con Decreto Ministeriale del 9 dicembre 2010 e successivamente riorganizzata ai sensi del DPCM 15 marzo 2024, n. 57, è responsabile della pianificazione, della *governance* e del coordinamento strategico dei processi di innovazione, digitalizzazione e sicurezza informatica all'interno del Ministero della Cultura. In particolare:

- definisce la strategia digitale del Ministero e ne assicura l'attuazione unitaria, promuovendo la digitalizzazione del patrimonio culturale, l'innovazione dei servizi digitali e l'integrazione e la razionalizzazione e ottimizzazione dei costi relativi ai sistemi informativi;
- cura altresì la strategia di comunicazione del Ministero, assicurando la coerenza delle iniziative e l'efficace diffusione delle informazioni verso i pubblici. Presidia i contenuti connessi alla trasformazione digitale, la qualità delle interfacce, dei linguaggi e dell'esperienza d'uso dei servizi digitali.

Nel quadro delle attività finalizzate al perseguimento degli obiettivi istituzionali di modernizzazione e integrazione dei sistemi informativi, e in coerenza con il traguardo di performance 2025 volto ad “assicurare la mappatura unificata e condivisa dei sistemi informativi in uso”, la Direzione ha avviato un programma strutturato di rilevazione degli applicativi attualmente operativi presso gli enti del Ministero. Tale iniziativa mira a produrre una mappatura completa e aggiornata dell'ecosistema digitale, funzionale alla razionalizzazione, standardizzazione e progressiva armonizzazione dei servizi informatici disponibili. L'attività si inserisce in un processo più ampio di ottimizzazione del parco applicativo del Ministero sotto il profilo tecnico, funzionale e organizzativo, che include la rilevazione puntuale dei fabbisogni ICT riferiti sia all'anno in corso e al quadriennio precedente, nonché le previsioni di investimento, sviluppo infrastrutturale e innovazione tecnologica programmati per il 2026.

Per *sistemi informativi* si intende l'insieme dei sistemi, delle piattaforme e dei servizi digitali che concorrono alla gestione, valorizzazione, fruizione e trasformazione dei dati riferiti al patrimonio culturale e digitale del Paese (c.d. sistemi informativi culturali), oppure all'attività amministrativa e gestionale degli uffici ministeriali (c.d. sistemi informativi amministrativo-gestionali). Tali sistemi costituiscono la dotazione digitale del Ministero e rappresentano, nel loro complesso, il

perimetro operativo della DG-DC, che ne assicura l'integrazione, l'interoperabilità e l'evoluzione coordinata.

In una prima fase, gli Enti dovranno fornire informazioni soli sistemi informativi di propria gestione rientranti in una delle seguenti categorie funzionali:

- Sistemi per l'accesso e la fruizione
- Servizi gestionali del patrimonio digitale
- Sistemi a valore aggiunto
- Servizi di acquisizione
- Sistemi trasversali e di supporto integrativo

Successivamente, l'indagine potrà essere estesa all'intero insieme degli applicativi in uso, al fine di perseguire una più ampia ottimizzazione del patrimonio applicativo complessivo.

Il censimento è rivolto a tutti gli enti afferenti al Ministero della Cultura. Considerata la vasta eterogeneità dei soggetti coinvolti, al fine di garantire un'adequata e uniforme implementazione del processo, le Direzioni Generali e gli Istituti dotati di autonomia speciale sono tenuti a diffondere la *survey*, unitamente alle relative indicazioni operative, a tutti gli ulteriori enti di rispettiva competenza. Così come esplicitato nel corso della fase informativa, per tali enti subordinati sussiste l'obbligo di fornire le anagrafiche e l'indirizzo mail del soggetto che si occuperà della compilazione al seguente indirizzo ic-dp.survey@cultura.gov.it, al fine di facilitare la fase di supporto.

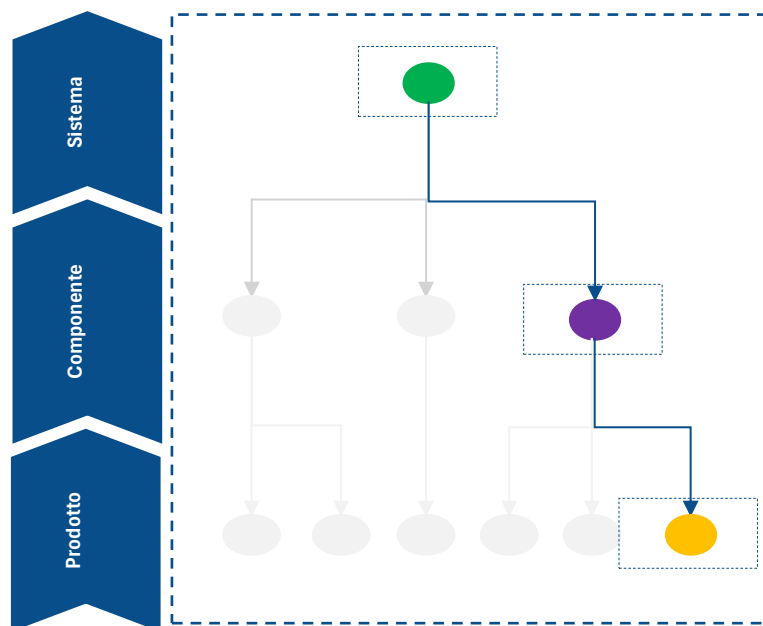
2. Struttura del questionario

Al fine di effettuare un censimento e una razionalizzazione efficace dei sistemi informativi, è necessario che la survey non sia rivolta esclusivamente alla raccolta dell'anagrafica degli applicativi, ma anche all'identificazione delle soluzioni software adottate per ciascun componente. Tale impostazione consente di valutare in modo più accurato l'impatto di eventuali dismissioni o migrazioni e di ottenere una razionalizzazione anche sotto il profilo dei costi.

In questa prospettiva si propone l'adozione di un approccio a «loop nidificati», concepito per rappresentare in maniera strutturata la complessità tecnica e organizzativa dei sistemi informativi in uso. Tale metodologia - che permette di raccogliere in modo completo tutte le informazioni necessarie al censimento – prevede l'articolazione del questionario in tre sezioni distinte:

- **Sistema:** soluzione informatica composta da uno o più software, applicazioni o piattaforme, utilizzata per svolgere specifiche funzioni o attività. Per ciascun sistema sarà necessario indicare anche la relativa categoria funzionale tra quelle individuate nel perimetro dell'ecosistema digitale per la cultura.
- **Componente:** modulo tecnico o funzionale del sistema. Può trattarsi di un sottosistema, un servizio applicativo, un database o qualsiasi altro elemento tecnologico riusabile o indipendente.
- **Prodotto, licenza o soluzione:** specifica tecnologia adottata per realizzare o supportare la componente.

Queste tre sezioni riflettono una logica gerarchica multilivello. Per ogni sistema è possibile indicare una o più componenti, compilando le relative domande. A loro volta, per ciascuna componente, è possibile specificare una o più soluzioni, prodotti o licenze.



3. Modalità di accesso e canali di assistenza

Gli enti possono accedere allo strumento di compilazione online tramite il link riportato di seguito: [Survey censimento applicativi Ecomic](#). Prima dell'avvio della compilazione è prevista una procedura di autenticazione dell'utente compilatore. L'accesso alla piattaforma e l'immissione dei dati sono consentiti esclusivamente alle utenze appartenenti al dominio “@cultura.gov.it”, in quanto requisito necessario per la validazione dell'identità e per la tracciatura delle operazioni eseguite.

A supporto delle attività di compilazione, sono messi a disposizione dell'ente diversi strumenti di assistenza, finalizzati alla risoluzione di problematiche operative e alla chiarificazione dei contenuti informativi richiesti dal censimento. Accedendo al link della survey, l'utente viene reindirizzato alla pagina introduttiva, nella quale sono elencati tutti i riferimenti utili alla consultazione e al supporto. In particolare, sono disponibili i seguenti strumenti:

- **Tracciato survey in formato Excel** all'interno del quale sono riportate tutte le domande che saranno sottoposte nella survey, oltre ad una breve introduzione sugli obiettivi e sulla struttura del questionario. Per ciascuna domanda viene fornita una descrizione di ciò che viene richiesto di esplicitare in dettaglio, corredato anche da possibili esempi di risposta.

- **Form di supporto per la segnalazione delle problematiche:** qualora il tracciato Excel non risulti sufficiente alla risoluzione di un dubbio o di una criticità, oppure in presenza di malfunzionamenti dello strumento di compilazione, l'ente può inoltrare una richiesta di supporto tramite una web form dedicata. Tale canale consente l'attivazione del team di assistenza, che fornirà un riscontro diretto e puntuale.

È inoltre richiesto agli enti di utilizzare obbligatoriamente la web form anche nei casi in cui non dispongano di applicativi di propria gestione. In tale circostanza, nella sezione “*Quesito*” è necessario specificare che l'ente non può effettuare l'invio poiché non detiene sistemi di propria gestione, indicando contestualmente il nome del/i sistema/i utilizzato/i e il soggetto gestore.

All'interno del form di assistenza viene richiesto all'ente di inserire le seguenti informazioni:

- a) Nome e cognome del compilatore;*
 - b) Indirizzo mail del compilatore;*
 - c) Numero di telefono del compilatore;*
 - d) Ente di appartenenza;*
 - e) Descrizione del quesito di assistenza;*
 - f) Note.*
- **Documento di FAQ:** il documento raccoglie le principali richieste di chiarimento formulate dagli enti durante le attività comunicative e nel corso dei webinar di presentazione. Per ciascuna domanda è fornita una risposta esplicativa strutturata. Le FAQ sono soggette ad aggiornamento continuo sulla base delle richieste pervenute attraverso la web form di assistenza.

4. Compilazione del questionario

In questo paragrafo sono illustrate in modo dettagliato tutte le domande previste dal questionario. Lo strumento di compilazione è configurato secondo un modello di avanzamento sequenziale obbligatorio, che non consente l'accesso alla sezione successiva senza aver previamente completato l'inserimento di tutte le risposte richieste nella sezione corrente. Inoltre, la piattaforma non prevede funzionalità di salvataggio intermedio: la compilazione deve essere effettuata in un'unica sessione continuativa, senza possibilità di sospensione e successivo completamento. Alla luce di tali caratteristiche, si raccomanda di consultare preventivamente il tracciato Excel della survey, al fine di:

- identificare in anticipo l'insieme delle informazioni da reperire;
- acquisire eventuali chiarimenti sui contenuti richiesti;
- predisporre integralmente le risposte prima dell'inserimento nel sistema.

Questa procedura preventiva consente di ridurre i tempi di compilazione e di assicurare la completezza e la correttezza dei dati trasmessi.

La finestra per la compilazione è fissata dal 5 dicembre 2025 al 15 gennaio 2026.

Per ciascuna delle tre sezioni – sistema, componenti e prodotti/licenza o soluzione - saranno sottoposte categorie differenti di domande:

Sistema:

- *Informazioni generali sul sistema (sezione 1.1);*
- *Finalità e ambito funzionale del sistema (sezione 1.2);*
- *Interoperabilità (sezione 1.3);*
- *Costi del sistema (sezione 1.4);*
- *Valutazione e pianificazione (sezione 1.5);*
- *Canali e utenti (sezione 1.6);*
- *Accessibilità e usabilità (sezione 1.7);*
- *Sicurezza e privacy (sezione 1.8);*

- Assistenza e help desk (sezione 1.9);

Componente:

- Dettaglio delle componenti (sezione 2.1).

Prodotto, licenza o soluzione:

- Dettaglio dei prodotti o servizi sottostanti (sezione 3.1).

L'ente è tenuto a effettuare una sottomissione distinta del questionario per ciascun sistema informativo rientrante nel perimetro definito al paragrafo 1. Per ogni sistema censito dovrà essere indicata almeno una componente applicativa e, per ciascuna componente, almeno un prodotto, licenza o soluzione tecnologica che ne costituisca l'elemento costitutivo minimo.

Si riporta di seguito una breve descrizione dei campi previsti dal questionario.

4.1 Sezione 1.1 – Informazioni generali sul sistema

1.1.1) Nome del sistema: indicare il nome esplicativo del sistema censito;

1.1.2) Amministrazione titolare del sistema: indicare il nome dell'ente proprietario del sistema in analisi e che sta procedendo quindi alla compilazione;

1.1.3) Referente tecnico: indicare il nominativo del referente compilatore, in tal caso quello dedito all'inserimento delle informazioni di natura più tecnica che amministrativa/contabile;

1.1.4) Referente funzionale: indicare il nominativo del referente compilatore, in tal caso quello adibito all'inserimento delle informazioni di natura più amministrativa/contabile che tecnica. *(qualora non siano stati coinvolti più referenti replicare il medesimo nome per le domande 1.1.3 ed 1.1.4);*

1.1.5) Indirizzo/i mail di riferimento per informazioni sul Sistema: fornire un recapito mail per agevolare eventuali successive interlocuzioni con l'ente compilatore;

1.1.6) Anno di avvio operativo: indicare l'anno di attivazione del sistema.

1.1.7) Stato del sistema: indicare lo stato del sistema, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- *In ideazione*: fase preliminare in cui un potenziale nuovo sistema è oggetto di studio. Non sono attivi contratti o forniture; rappresenta un fabbisogno per future progettualità di sviluppo.
- *In progettazione*: fase di definizione funzionale e tecnica del sistema, durante la quale possono essere attivati servizi di supporto specialistico per il design del sistema.
- *In sviluppo*: fase di realizzazione, configurazione e test delle componenti software. Sono normalmente attivi contratti di sviluppo o forniture tecniche dedicate.
- *In esercizio*: fase operativa in cui il sistema è utilizzato per l'erogazione di servizi o la gestione di dati. Possono essere attivi contratti per servizi di manutenzione ordinaria ed evolutiva, assistenza tecnica e help-desk, conduzione applicativa e infrastrutturale.
- *In dismissione*: fase conclusiva di cessazione del sistema, con progressiva migrazione dei dati e delle funzionalità verso piattaforme sostitutive o di conservazione permanente.

1.1.8) (se "In ideazione" o "In progettazione" o in "In sviluppo" in "Stato del sistema") Anno previsto di avvio operativo: seguendo la logica della domanda 1.1.6, viene richiesto l'anno di avvio operativo previsto qualora il sistema di trovi in uno stato precedente all'esercizio.

4.2 Sezione 1.2 - Finalità e ambito funzionale del sistema

1.2.1) Finalità del sistema e servizi erogati: domanda a libera compilazione nella quale descrivere gli obiettivi del sistema, le principali funzionalità e servizi erogati;

1.2.2) Funzione del sistema: indicare se il sistema ha una funzione di supporto all'organizzazione interna (necessaria per il corretto funzionamento del Ministero) o a valore per l'utenza esterna (che genera un impatto visibile e percepibile dall'utente esterno). E' possibile selezionare entrambe le risposte.

1.2.3) (se "Servizi di supporto all'organizzazione interna" in "Funzioni") Utenti del sistema: indicare uno o più categorie di utenti interni del sistema che fruiscono dei relativi servizi tra i seguenti:

- Personale del Ministero della Cultura
- Istituti centrali e dipartimenti del MiC
- Uffici periferici

- Enti vigilati e istituti autonomi affiliati al MiC
- Personale tecnico ICT
- Altro

1.2.4) (se "Altro" in "Utenti del sistema") Altri utenti: esplicitare con maggior dettaglio quali gli ulteriori utenti del sistema qualora quest'ultimo svolga una funzione di supporto all'organizzazione interna.

1.2.5) (se "Servizi a valore erogati all'utenza esterna " in "Funzioni") Utenti del sistema: indicare una o più categorie di utenti esterni del sistema che fruiscono dei relativi servizi, tra i seguenti:

- Cittadini e visitatori
- Professionisti del settore culturale
- Ricercatori, accademici e studenti
- Altre amministrazioni pubbliche
- Imprese e fornitori
- Scuole, università e enti di formazione
- Media e giornalisti
- Turisti e pubblico internazionale
- Altro

1.2.6) (se "Altro" in "Utenti del sistema") Altri utenti: esplicitare con maggior dettaglio quali gli ulteriori utenti del sistema qualora quest'ultimo svolga una funzione di supporto all'organizzazione esterna.

1.2.7) Tipologia di sistema: indicare la tipologia prevalente di sistema ovvero la categoria funzionale in cui rientra il sistema informativo, in base alla sua finalità principale (*anche se dovesse rientrare in più categorie è necessario indicare soltanto quella principale, in quanto non è prevista la possibilità di risposta multipla*). La tipologia classifica il sistema secondo il tipo di servizio offerto o la funzione svolta. È richiesto di ricondurre il sistema ad una delle seguenti 5 categorie:

- 1) **Sistemi per l'accesso e la fruizione** (*sistemi informativi culturali*): rientrano in questa categoria i sistemi e i servizi digitali che rendono accessibili i *beni digitali* afferenti al

patrimonio culturale - ossia le risorse digitali (*file*) e i relativi metadati e/o la loro descrizione - ai pubblici rilevanti (*destinatari*), assicurandone la visibilità, la consultazione e l'utilizzo in forme diversificate. Comprendono portali web, applicazioni *mobile*, interfacce di ricerca e consultazione del patrimonio, altri strumenti per l'interpretazione e la visualizzazione dei dati;

- 2) **Sistemi gestionali del patrimonio digitale** (*sistemi informativi culturali*): sono i sistemi che consentono la gestione strutturata dei beni digitali, attraverso operazioni quali creazione, consultazione, aggiornamento ed eliminazione, garantendo integrità, tracciabilità e interoperabilità. Includono i sistemi di gestione e archiviazione dei contenuti digitali (c.d. *Digital Asset Manager*), le basi dati descrittive, i sistemi di cooperazione applicativa che li connettono e i sistemi di catalogazione;
- 3) **Sistemi a valore aggiunto** (*sistemi informativi culturali*): comprendono i sistemi e i servizi che utilizzano e trasformano i beni digitali per generare nuove forme di conoscenza, prodotti culturali, servizi ed esperienze, anche attraverso l'impiego di tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale. A titolo meramente esemplificativo, rientrano in questa categoria le piattaforme e le applicazioni destinate:
 - allo sviluppo di esperienze interattive, immersive o aumentate, anche ludiche;
 - a una maggiore accessibilità e inclusività del settore culturale;
 - alla didattica digitale, alla mediazione e all'interpretazione del patrimonio;
 - alla ricerca e alla produzione culturale e creativa;
- 4) **sistemi di acquisizione** (*sistemi informativi culturali*): questa categoria include i sistemi e gli strumenti dedicati alla produzione di nuovi beni digitali nonché alla raccolta e all'elaborazione delle descrizioni e degli altri metadati relativi al patrimonio culturale. Rientrano in tale ambito le piattaforme per la digitalizzazione, i sistemi di metadattazione, i laboratori di riproduzione digitale e i servizi per la raccolta e l'indicizzazione di contenuti multimediali;
- 5) **sistemi informativi amministrativo-gestionali**: rientrano in questa categoria i sistemi informativi che supportano il funzionamento amministrativo, gestionale e tecnico delle strutture del Ministero. Essi comprendono i sistemi per la gestione documentale, la contabilità, il personale, la pianificazione, il monitoraggio, la rendicontazione, e la

comunicazione istituzionale. Pur non riferendosi direttamente ai beni digitali afferenti al patrimonio culturale, concorrono al corretto funzionamento dell'ecosistema digitale ministeriale e devono essere coerenti con le architetture e gli standard definiti dalla DG-DC.

4.3 Sezione 1.3 – Interoperabilità

1.3.1) Integrazione del sistema con altri sistemi interni: indicare se il sistema è integrato con altri sistemi/componenti interni;

1.3.2) (se "Si" in "Integrazione del sistema con altri sistemi interni") quali sistemi interni: indicare i nomi dei sistemi/componenti interni con cui è integrato il sistema;

1.3.3) Integrazione del sistema con altri sistemi esterni: indicare se il sistema è integrato con altri sistemi/componenti esterni;

1.3.4) (se "Si" in "Integrazione del sistema con altri sistemi esterni") quali sistemi esterni: indicare i nomi dei sistemi/componenti esterni con cui è integrato il sistema;

1.3.5) Protocolli utilizzati per l'interoperabilità: indicare i protocolli di interoperabilità utilizzati (es. API, Autenticazione e autorizzazione, scambio dati e messaggistica, formato dati strutturato, altri standard);

1.3.6) Esposizione di API pubbliche: indicare se sono esposte o meno API pubbliche.

4.4 Sezione 1.4 – Costi del sistema

1.4.1) Modello di licenza/distribuzione del sistema e dei suoi principali componenti: indicare il tipo di licenza del sistema informativo tra i seguenti:

- Software proprietario/commerciale;
- Software open source;
- Software sviluppato internamente (custom made);
- Soluzione SaaS / cloud proprietaria;
- Mix di componenti open e closed source;
- Non noto / da approfondire.

1.4.2) Costi componenti CAPEX: indicare tutti i costi sostenuti per l'acquisto di componenti CAPEX (spese in conto capitale, rappresentano gli investimenti in beni durevoli o infrastrutture che aumentano il valore e la capacità produttiva nel medio-lungo periodo), fornendo il dettaglio per ciascuno degli ultimi 5 anni (2021-2025) ed anche una stima per il 2026. Nel dettaglio, viene richiesto di inserire le informazioni sui costi sostenuti rispetto a:

- **Acquisti Hardware:** che comprendono:
 - Server e componenti;
 - Impianti, macchinari e infrastrutture telematiche;
 - Apparati di rete;
 - Client PC Desktop e Notebook.
- **Acquisti servizi di sviluppo Software:** che comprendono:
 - Applicativi ad hoc;
 - Pacchetti Software disponibili sul mercato;
 - Applicativi di Contact Center e CRM.

1.4.3) Costi componenti OPEX: indicare tutti i costi sostenuti per l'acquisto di componenti OPEX (spese operative, ovvero costi ricorrenti che non generano direttamente un incremento del patrimonio durevole ma permettono di sostenere l'operatività), fornendo il dettaglio per ciascuno degli ultimi 5 anni (2021-2025) ed anche una stima per il 2026. Nel dettaglio, viene richiesto di inserire le informazioni sui costi sostenuti rispetto a:

- **Acquisti Licenze:** che comprendono:
 - Licenze software standard e commerciali.
- **Manutenzioni Hardware/Software e Assistenza/presidi applicativi:** che comprendono:
 - Gestione e manutenzione software;
 - Manutenzione macchine d'ufficio, attrezzature e global service IT;
 - Servizi di Help Desk.
- **Acquisti altri servizi:** che comprendono:
 - Servizi Cloud (IaaS, PaaS, SaaS);
 - Servizi di connettività, rete e VoIP;
 - Servizi di consulenza, supporto alla progettazione, project management, formazione utenti se non inclusi in altre voci di costo.

4.5 Sezione 1.5 – Valutazione e pianificazione

1.5.1) Dismissione nei prossimi 5 anni: indicare se il sistema è previsto che venga dismesso nei prossimi 5 anni;

1.5.2) (se “Sì” a “Dismissione nei prossimi 5 anni”) Motivo della dismissione: indicare il motivo della dismissione;

1.5.3) (se “Sì” a “Dismissione nei prossimi 5 anni”) Anno della dismissione: indicare l’anno previsto per la dismissione del sistema;

1.5.4) Migrazione nei prossimi 5 anni: indicare se è prevista una migrazione del sistema nei prossimi 5 anni;

1.5.5) (se “Sì” a “Migrazione nei prossimi 5 anni”) Motivo della dismissione: indicare il motivo della migrazione;

1.5.6) (se “Sì” a “Migrazione nei prossimi 5 anni”) Anno della migrazione: indicare l’anno previsto per la migrazione del sistema;

1.5.7) Evoluzioni del sistema: indicare se si prevedono evoluzioni del sistema;

1.5.8) (se “Sì” a “Evoluzioni del sistema”), quali evoluzioni: indicare quali evoluzioni è previsto che vengano implementate; i relativi costi stimati di tali evoluzioni per il 2026 devono essere inseriti nella quantificazione dei costi previsti (domande 1.4.2 e 1.4.3);

1.5.9) Riuso del sistema: esplicitare se il sistema viene fornito in riuso ad altri enti/Pubbliche Amministrazioni o se è stato riutilizzato da altri enti/Pubbliche Amministrazioni, indicando una tra le seguenti risposte:

- Software sviluppato dalla PA titolare e iscritto al registro su <https://developers.italia.it/>;
- Software sviluppato da altra PA e ottenuto in riuso tale e quale;
- Software sviluppato da altra PA e ottenuto in riuso con modifiche/personalizzazioni rilevanti;
- Software non concesso in riuso.

4.6 Sezione 1.6 - Canali e utenti

1.6.1) Canali di contatto gestiti: indicare il/i canale/i attraverso i quali gli utenti possono accedere al sistema, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Portale istituzionale;
- SMS;
- Social (incluso WhatsApp);
- Posta elettronica (compresa PEC);
- Mobile App;
- Supporto online (es. helpdesk online);
- Altro.

1.6.2) Canali di contatto in tempo reale: indicare, se disponibile, quale modalità di interazione diretta con gli utenti è presente tra le seguenti:

- Chatbot - Agenti conversazionali IA;
- Chat con operatore;
- Chat con risposte differite;
- Altro;
- Non disponibili.

1.6.3) (se "Altro" in "Canali di contatto gestiti") Ulteriori canali di contatto: indicare eventuali ulteriori canali;

1.6.4) (se "Portale" in "Canali di contatto gestiti") Media numero visitatori unici per mese: indicare una media del numero di visitatori unici per mese;

1.6.5) (se "Portale" in "Canali di contatto gestiti") Media numero visite al sito per mese: indicare una media del numero di visite al sito per mese;

1.6.6) (se "Portale" in "Canali di contatto gestiti") Media numero upload file da utente esterno per mese: indicare una media del numero di upload file da utente esterno per mese;

1.6.7) (se "Portale" in "Canali di contatto gestiti") Media numero download file per mese: indicare una media del numero di download file per mese;

1.6.8) (se "Mobile App" in Canali di contatto gestiti") Numero di download (installazione) delle app: indicare una media del numero di download dell'app dal rilascio sugli store;

1.6.9) (se "Mobile App" in Canali di contatto gestiti") Media numero utenti attivi al mese: indicare una media del numero di utenti attivi al mese.

4.7 Sezione 1.7 – Accessibilità e usabilità (se "Portale" o "App" in "Canali di contatto gestiti")

1.7.1) Il sistema è accessibile secondo le linee guida AgID (WCAG): indicare se il sistema è accessibile o meno secondo le linee guida AgID;

1.7.2) È stato effettuato un test di usabilità: indicare se è stato effettuato o meno un test di usabilità;

1.7.3) (se "Sì" in "Test di usabilità effettuato") quale e con che risultato: indicare quale test è stato effettuato, con quale strumento e il risultato;

1.7.4) Lingue disponibili per l'interfaccia utente: indicare quali lingue sono disponibili per l'interfaccia utente (Italiano; Inglese; Spagnolo; Francese; Portoghese; Altro).

4.8 Sezione 1.8 – Sicurezza e privacy

1.8.1) Adozione di misure di sicurezza informatica documentate: indicare se il sistema adotta o meno - oppure sono in fase di adeguamento - misure di sicurezza informatica documentate (es. crittografia, backup, accessi profilati);

1.8.2) Presenza di sistema di gestione di accessi e profili utente (Identity & Access Management): indicare se è presente o meno, o è presente parzialmente o se non è necessario un sistema di gestione di accessi e profili utente;

1.8.3) Presenza di autenticazione robusta per l'accesso al sistema: indicare se è presente o meno, o è presente solo parzialmente o se non è necessario un sistema di autenticazione robusta (es. SPID, CIE, MFA, Active Directory);

1.8.4) Esecuzione di attività di monitoraggio della sicurezza: indicare se vengono eseguite regolarmente, saltuariamente o non vengono eseguite attività di monitoraggio della sicurezza (es. vulnerability assessment, penetration test);

1.8.5) Sono trattati dati personali o sensibili? In caso positivo, sono trattati secondo GDPR da parte del sistema: indicare se il sistema tratta dati personali o sensibili e se sono adottate *in toto* o in parte misure per il trattamento degli stessi.

4.9 Sezione 1.9 – Assistenza e help desk

1.9.1) Esiste un servizio di help desk ed assistenza che fornisce supporto all'utenza del sistema: indicare la possibilità o meno per l'utente di essere assistito da un servizio di help desk;

1.9.2) (se "Sì" in "Esiste un servizio di help desk") quale strumento viene utilizzato: indicare quale strumento, se presente, viene usato per fornire assistenza;

1.9.3) (se "Sì" in "Esiste un servizio di help desk") quali costi medi annui del servizio sono attribuibili al sistema: indicare i costi a livello sistemico per il mantenimento del servizio di help desk, fornendo una media dei costi sostenuti all'anno per il periodo 2021-2025;

1.9.4) (se "Sì" in "Esiste un servizio di help desk") fornire una breve descrizione sul processo di assistenza: fornire una breve descrizione sul processo adottato dall'help desk per fornire assistenza.

4.10 Sezione 2.1 - Dettaglio della componente

Come esplicitato nelle precedenti sezioni, è possibile indicare per ciascun sistema una o più componenti. Si precisa che l'inserimento di almeno una componente risulta obbligatorio ai fini della corretta compilazione della survey.

2.1.1) Componenti del sistema: indicare il nome del componente del sistema. Per componente del sistema si intende un modulo tecnico o funzionale del sistema. Può trattarsi di un sottosistema, un servizio applicativo, un database o qualsiasi altro elemento tecnologico riusabile o indipendente.

2.1.2) Installazione componente: indicare la tipologia di installazione della componente (onpremises - cloud);

2.1.3) Tipologia componente: indicare il tipo di componente:

- *Software a catalogo / commerciale ("off-the-shelf"):* Soluzione preconfezionata, standard, pronta all'uso e acquistata "così com'è".
- *Software personalizzato ("customizzato"):* Soluzione commerciale adattata alle esigenze specifiche dell'Amministrazione, tramite modifiche e configurazioni.
- *Software sviluppato su misura ("custom made"):* Soluzione realizzata ad hoc, partendo da specifiche definite dall'Amministrazione.
- *Soluzione ibrida (combinazione di moduli preesistenti e sviluppi su misura):* Architettura composta da elementi standard e personalizzazioni rilevanti.
- *Non noto / in fase di verifica.*

4.11 Sezione 3.1 – Dettaglio del prodotto o servizio commerciale acquisito

Come esplicitato nelle precedenti sezioni, è possibile indicare per ciascuna componente uno o più prodotti. Si precisa che l'inserimento di almeno un prodotto risulta obbligatorio ai fini della corretta compilazione della survey.

Prima di procedere con l'immissione delle risposte relative al prodotto /servizio acquisito viene richiesto di indicare la componente alla quale esso fa riferimento: si richiede di inserire il medesimo nome riportato all'interno della domanda 2.1.1, verificando che siano stati inseriti entrambi con la lettera iniziale maiuscola. Nel caso in cui il prodotto o servizio commerciale acquisito faccia riferimento a più componenti, è necessario indicare il nome di tutte le stesse separate da “;”.

Qualora lo componente sia stata sviluppata in-house, dunque non sussiste un contratto sottostante per il suo approvvigionamento, è richiesto di compilare unicamente la domanda 3.1.1 e di inserire “N/A” per le restanti (N.B. per le domande 3.1.6, 3.1.10 e 3.1.12 inserire il numero “0” in quanto è richiesto un formato numerico).

3.1.1) Nome prodotto o servizio acquisito (include servizi cloud IaaS, PaaS e SaaS): indicare il nome del prodotto o servizio commerciale sottostante al componente. Si intende la specifica

tecnologia adottata per realizzare o supportare la componente, acquisita tramite licenze o altra modalità;

3.1.2) Vendor: indicare il nominativo del Vendor del prodotto o servizio;

3.1.3) CIG del contratto: indicare il CIG del contratto esecutivo stipulato per acquistare il prodotto, la licenza o la soluzione;

3.1.4) Data inizio contratto: indicare la data inizio del contratto esecutivo;

3.1.5) Data fine contratto: indicare la data fine del contratto esecutivo;

3.1.6) Importo complessivo contratto: indicare l'importo complessivo del contratto esecutivo;

3.1.7) Modalità di pagamento: indicare la modalità di pagamento prevista dal contratto esecutivo (ad es. una tantum, a canone, a consumo);

3.1.8) Fonte di finanziamento con relativa %: indicare la fonte di finanziamento prevista per la spesa del contratto con relativa % (es. PNRR – 60%). Con fonte di finanziamento si intende:

- il bilancio ordinario;
- fondi PNRR;
- fondi europei;
- fondi di altri enti pubblici;
- autofinanziamento;
- progetti (ad es. partenariati pubblico-privati);
- fondi speciali.

3.1.9) Presenza manutenzione correttiva/adequativa: indicare se è prevista o meno manutenzione correttiva/adequativa;

3.1.10) Costo annuo manutenzione correttiva/adequativa: indicare il costo annuo sostenuto per la manutenzione correttiva/adequativa, qualora presente. In caso contrario inserire “0” nella risposta.

3.1.11) Presenza manutenzione evolutiva: indicare se è prevista o meno manutenzione evolutiva;

3.1.12) Costo annuo manutenzione evolutiva: indicare il costo annuo sostenuto per la manutenzione evolutiva, qualora presente. In caso contrario inserire “0” nella risposta.

3.1.13) Fornitore/i manutenzione correttiva e evolutiva: indicare, qualora presenti, il fornitore/i incaricato/i della manutenzione correttiva e/o evolutiva; se diversi, indicare tutti i fornitori.