



# Corso di formazione Responsabile per la Transizione al Digitale

## Presentazione

### Il Responsabile per la transizione al digitale



*A cura di  
Marco La Diega*



# Corso di formazione Responsabile per la Transizione al Digitale

## Modulo 2

### Il Responsabile per la transizione al digitale



*A cura di  
Marco La Diega*



# Corso di formazione Responsabile per la Transizione al Digitale

## Modulo 2.1

### L'art.17 e le circolari

## **Art. 17. Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale**

1. Le pubbliche amministrazioni garantiscono l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo in coerenza con le regole tecniche di cui all'articolo 71.

A tal fine, ciascuna pubblica amministrazione affida a un unico ufficio dirigenziale generale, fermo restando il numero complessivo di tali uffici, la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

Al suddetto ufficio sono inoltre attribuiti i compiti relativi a:



Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1_sezione3_art17.html)

**A** Coordinamento strategico dello **sviluppo dei sistemi informativi**, di telecomunicazione e fonia, in modo da assicurare anche la coerenza con gli standard tecnici e organizzativi comuni;

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1_sezione3_art17.html)

**B** Indirizzo e **coordinamento dello sviluppo** dei servizi, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1_sezione3_art17.html)

**C** Indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della **sicurezza informatica** relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 51, comma 1;

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/\\_rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/_rst/capo1_sezione3_art17.html)

**D** Accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1_sezione3_art17.html)

**E** 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;



Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/rst/capo1_sezione3_art17.html)

**F** **Cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione ai fini di cui alla lettera - (organizzazione coerente)**

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/\\_rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/_rst/capo1_sezione3_art17.html)

**G** Indirizzo, **coordinamento e monitoraggio della pianificazione** prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/\\_rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/_rst/capo1_sezione3_art17.html)

**H** **Progettazione** e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della **cooperazione applicativa** tra pubbliche amministrazioni, ivi inclusa la **predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni** per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/\\_rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/_rst/capo1_sezione3_art17.html)

**Promozione delle iniziative** attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per **l'innovazione e le tecnologie;**

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/\\_rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/_rst/capo1_sezione3_art17.html)

Pianificazione e coordinamento del **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 e quello di cui all'articolo 64-bis.

Compiti (17 voci puntate)

Fonte

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/\\_rst/capo1\\_sezione3\\_art17.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2017-12-13/_rst/capo1_sezione3_art17.html)

# J-BIS

**Pianificazione e coordinamento degli acquisti** di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale di cui all'articolo 16, comma 1, lettera b).

**1-ter.** Il responsabile dell'ufficio di cui al comma 1 è dotato di adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali e risponde, con riferimento ai compiti relativi alla transizione, alla modalità digitale direttamente all'organo di vertice politico.

**1-quater.** È istituito presso l'AgID l'ufficio del difensore civico per il digitale, a cui è preposto un soggetto in possesso di adeguati requisiti di terzietà, autonomia e imparzialità. Chiunque può presentare al difensore civico per il digitale, attraverso apposita area presente sul sito istituzionale dell'AgID, segnalazioni relative a presunte violazioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione da parte dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2. Ricevuta la segnalazione, il difensore civico, se la ritiene fondata, invita il soggetto responsabile della violazione a porvi rimedio tempestivamente e comunque non oltre trenta giorni. Le decisioni del difensore civico sono pubblicate in un'apposita area del sito Internet istituzionale. Il difensore segnala le inadempienze all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari di ciascuna amministrazione.

**1-quinquies.** AgID pubblica sul proprio sito una guida di riepilogo dei diritti di cittadinanza digitali previsti dal presente Codice.

**1-sexies.** Nel rispetto della propria autonomia organizzativa, le pubbliche amministrazioni diverse dalle amministrazioni dello Stato individuano l'ufficio per il digitale di cui al comma 1 tra quelli di livello dirigenziale oppure, ove ne siano privi, individuano un responsabile per il digitale tra le proprie posizioni apicali. In assenza del vertice politico, il responsabile dell'ufficio per il digitale di cui al comma 1 risponde direttamente a quello amministrativo dell'ente.

**1-septies.** I soggetti di cui al comma 1-sexies possono esercitare le funzioni di cui al medesimo comma anche in forma associata.

**Il Responsabile per la transizione al digitale è una figura manageriale apicale all'interno dell'amministrazione con competenze tecnologiche, informatico - giuridiche e organizzative e che ha poteri di impulso e coordinamento nel percorso di semplificazione e crescita inclusiva delle pubbliche amministrazioni (art. 17 del CAD).**

## Attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo

- **Ufficio** dirigenziale generale.
- Coordinamento strategico dello **sviluppo dei sistemi informativi**.
- Coordinamento dello sviluppo dei **servizi, sia interni che esterni**.
- **Indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati**.
  - Accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.
  - Analisi periodica della coerenza tra l'**organizzazione dell'amministrazione**.
  - Cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione.
  - Accordi di servizio tra amministrazioni a fini dell'interoperabilità
  - Pianificazione e coordinamento degli acquisti
  - 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.
- **Promozione delle iniziative** attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'**innovazione e le tecnologie**;



Il Ministro per la pubblica amministrazione

20955251 01/10/2018 13.25.47

Circolare n. 3 del 1 ottobre 2018

Alle Amministrazioni pubbliche di cui all'articolo  
1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo  
2001, n. 165

LORO SEDI

**Oggetto:** Responsabile per la transizione digitale - art. 17 decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82  
"Codice dell'amministrazione digitale"

Nell'ambito della serie di azioni, a cui il Governo intende dare corso, per la trasformazione digitale della pubblica amministrazione, affinché sia di supporto alla crescita digitale dell'Italia, riveste particolare importanza l'individuazione della figura del responsabile per la transizione al digitale.

Con la presente circolare si richiama l'attenzione su alcuni aspetti di particolare rilevanza connessi alla predetta nomina, ferma restando l'autonomia organizzativa riconosciuta dall'ordinamento giuridico alle amministrazioni in indirizzo.

La trasformazione digitale richiede il contributo ed il coinvolgimento di ogni articolazione della macchina pubblica e a tal fine il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), adottato con d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017, prevede all'art. 17 che le pubbliche amministrazioni garantiscano l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo.

L'art. 17, comma 1, CAD, stabilisce che ciascuna pubblica amministrazione sia tenuta ad affidare ad un unico ufficio dirigenziale, fermo restando il numero complessivo degli uffici, la "transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità" nominando un **Responsabile per la Transizione al Digitale** (RTD). Giova precisare che già nel testo previgente si attribuiva alla struttura per l'organizzazione, l'innovazione e le tecnologie una serie di compiti di rilievo strategico. Si consideri che rientrava tra i suoi compiti (confermati peraltro nella attuale

La rilevanza di una tale previsione nell'ordinamento giuridico italiano denota la volontà del legislatore di ricondurre immediatamente al vertice dell'amministrazione la *governance*

[ ... ]

Da ciò si evince che, nel rispetto degli assetti organizzativi dell'amministrazione di riferimento e del principio di separazione tra funzioni del vertice politico e del vertice amministrativo, il legislatore attribuisce ai compiti demandati al RTD una valenza strategica tale da imprimere ai relativi obiettivi una derivazione diretta da parte del vertice politico che trova immediata espressione nella direttiva generale per l'attività amministrativa, successivamente da declinarsi nella programmazione strategica

[ ... ]

Ciò posto, dalla data di entrata in vigore di tale obbligo (14 settembre 2016) ad oggi, risulta che soltanto un numero limitato di amministrazioni ha provveduto ad individuare tale figura, essenziale per la digitalizzazione coordinata del Paese.

[ ... ]

si richiamano le amministrazioni a provvedere, con ogni opportuna urgenza, alla individuazione del RTD preposto all'ufficio per la transizione al digitale ....

<https://www.agid.gov.it/>  
<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/responsabile-transizione-digitale>

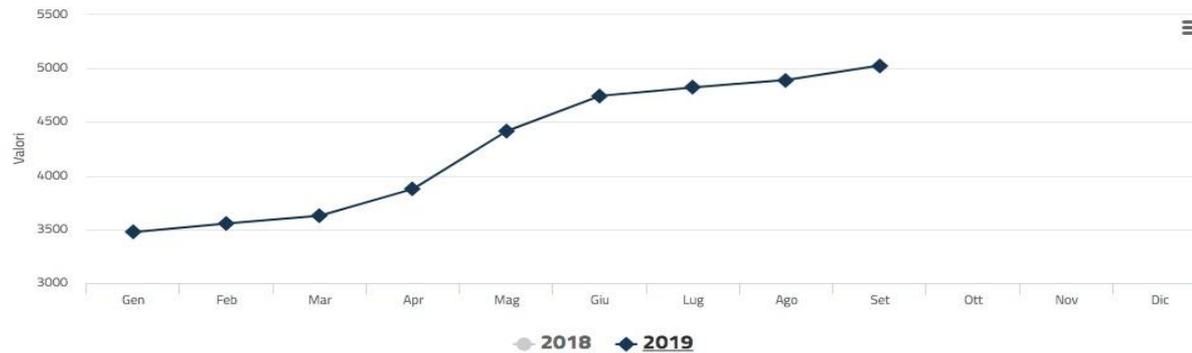
## Responsabili per la Transizione al Digitale

Ultimo aggiornamento : 30/09/2019

Numero totale dei responsabili per la transizione al digitale

**5.027**

Andamento totale delle nomine degli RTD



<https://www.agid.gov.it/>

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/responsabile-transizione-digitale>

<https://avanzamentodigitale.italia.it/it>

## Comuni subentrati

Ultimo aggiornamento : 04/10/2019

Numero di comuni subentrati in Anagrafe Nazionale.

Numero totale

**3.478**

Progresso su target Crescita Digitale



<https://www.agid.gov.it/>  
<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/responsabile-transizione-digitale>

<https://avanzamentodigitale.italia.it/it>

### Fatturazione elettronica

La fatturazione elettronica verso la PA

Milioni di fatture gestite	<b>141</b>
Uffici di fatturazione elettronica su IndicePA	<b>58.025</b>
Amministrazioni presenti su IndicePA	<b>22.788</b>

Esplora >

### Digital security (CERT-PA)

La gestione della sicurezza informatica nella PA

Segnalazioni pervenute al CERT PA	<b>3.307</b>
PA accreditate al CERT PA	<b>69</b>
CVE importati in Infosec	<b>128.413</b>
IoC lavorati da Infosec	<b>7.774.216</b>
Malware analizzati da Infosec	<b>30.395</b>

### SPID

Sistema pubblico di identità digitale

Identità SPID erogate	<b>4.887.722</b>
Gestori di identità digitale attivi	<b>9</b>
Amministrazioni attive	<b>4.104</b>
Fornitori di Servizi privati attivi	<b>1</b>

Esplora >

### FSE

Fascicolo sanitario elettronico

Regioni operative	<b>14</b>
Regioni aderenti all'interoperabilità FSE	<b>12</b>
Cittadini che hanno attivato il FSE	<b>21 %</b>
Referti rilasciati tramite FSE	<b>63 %</b>

### pagoPA

Il sistema dei pagamenti elettronici della PA

PA aderenti	<b>17.758</b>
PA Attive	<b>14.977</b>
PA attive effettive	<b>4.091</b>
Prestatori servizi di pagamento	<b>391</b>
Transazioni totali	<b>57.404.047</b>
Pagamenti andati a buon fine	<b>49.194.983</b>
Totale incassato	<b>8.894.316.862</b>

Esplora >

### Open Data

I dati aperti della pubblica amministrazione

Dataset	<b>27.553</b>
Amministrazioni	<b>444</b>

# Corso di formazione Responsabile per la Transizione al Digitale

## Modulo 2.2

**Compiti e funzioni: indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio.**



## FUNZIONI - LE 4 C

1. **CONTATTO** PER GOVERNO, CITTADINI E IMPRESE, DIFENSORE CIVICO DIGITALE, AGID ALTRE PA
2. **COORDINATORE**
3. **CONTROLLORE**
4. **CONSULENTE**

# 4C



## COMPITI AMBITI- LE 4 S

1. SISTEMA INFORMATICO
2. SERVIZI DIGITALI
3. SICUREZZA DEI DATI
4. SOVRAINTENDE I PROGETTI DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA

# 4S



# STAFF o GRUPPO DI LAVORO DELL' RTD RESPONSABILE TRANSIZIONE AL DIGITALE

Risulta necessario organizzarsi per la creazione di uno staff, o qualora non fosse possibile, creare un gruppo di lavoro con il personale interno e/o consulenti esterni.  
(Attenzione ai conflitti di interessi)



# PREPARARE UN PROGETTO ... IL PROPRIO PIANO DI DIGITALIZZAZIONE

## 1. ANALISI DEL CONTESTO

Esempio

- I. ricognizione dei contratti di manutenzione software
- II. ricognizione dei beni strumentali informatici
- III. ricognizione delle conoscenze e competenze interne (questionario interno)
- IV. ricognizione dei budget e della spesa, dell'ultimo triennio
- V. raccogliere le istanze del sindaco e della giunta riguardo gli indirizzi di governo locale
- VI. Consultare il DPO per ciò che riguarda la protezione dei dati personali.
- VII. Verificare l'applicazione delle misure minime di sicurezza dettate dall'agid.
- VIII. Verificare supporto enti esterni.

ETC....





# PREPARARE UN PROGETTO ... IL PROPRIO PIANO DI DIGITALIZZAZIONE

DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI PROPRI DELL'ENTE E  
OBIETTIVI STRATEGICI  
DEL GOVERNO.





# PREPARARE UN PROGETTO ... IL PROPRIO PIANO DI DIGITALIZZAZIONE

PREPARARE UN PIANO DI LAVORO  
PER FASI ( fase1, fase 2 .... )  
identificare gli attori interni  
ed esterni



# PREPARARE UN PROGETTO ... IL PROPRIO PIANO D'AZIONE IN RELAZIONE AL PIANO TRIENNALE

## METODO DI LAVORO:

Incontri periodici, incontri per la pianificazione condivisa.  
(CONDIVIDERE IL PIANO IN VERSIONE BOZZA)

nota: in questa fase è opportuno essere formali.



# ANALISI DEL CONTESTO

**FINALITA'**

**OBIETTIVI**

**METODOLOGIA**

**PIANIFICAZIONE**



# PREPARARE UN PROGETTO ... IL PROPRIO PIANO STRATEGICO

## ANALISI DEI TEMPI E DEI COSTI



1. Analizzare la fattibilità
2. Verificare la possibilità di attingere a risorse gratuite
3. Pianificare nel triennio l'ottimizzazione e la spesa

<i>Intervento, finalità e/o base giuridica</i>	<i>modalità di esecuzione</i>	<i>personale coinvolto</i>
		<i>costi stimati per l'intervento</i>
		<i>tempistica</i>



# PREPARARE UN PROGETTO ... IL PROPRIO PIANO STRATEGICO

## VERIFICARE SEMESTRALMENTE GLI OBIETTIVI RAGGIUNTI

Consiglio:

**ATTIVARE UN REGISTRO DELLE ATTIVITÀ'**





# Corso di formazione Responsabile per la Transizione al Digitale

## Modulo 2.3

**Rapporti tra il responsabile della transizione e gli altri dirigenti  
e apicali**



## COORDINAMENTO RISPETTO AI TEMI DI:

1. SISTEMA INFORMATIVO (compreso ICT)
2. SERVIZI DIGITALI, PIATTAFORME ABILITANTI
3. SICUREZZA DEI DATI
4. INNOVAZIONE TECNOLOGICA



## FONTE FAQ AGID

**Che poteri ha il RTD nei confronti degli altri dirigenti per quanto riguarda l'attuazione delle iniziative sul digitale?**

Ha un **ruolo gerarchicamente superiore** a ogni altro dirigente nell'**attuazione di tutte le iniziative dell'amministrazione legate al digitale**, anche per quanto riguarda pareri e verifiche.

Ha poteri di impulso e coordinamento nei confronti di tutti gli altri dirigenti nella realizzazione degli atti preparatori e di attuazione delle pianificazioni e programmazioni previste dal Piano Triennale.

Questa figura deve essere trasversale a tutta l'organizzazione in modo da poter agire su tutti gli uffici e aree dell'ente.



## Altri ambiti dove sovrintende

### Le Piattaforme Governative

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.



## STRUMENTI DA UTILIZZARE NEL RAPPORTO CON ALTRE FIGURE INTERNE e/o esterne

- Informative.
- Direttive.
- Regolamenti.
- Verbali a seguito di Incontri di coordinamento (es. DPO, RESP. DOCUMENTALE )
- Pareri.
- Divulgazione di documenti formativi.
- Vademecum.
- Documenti di analisi.
- Questionari esplorativi.



## Rapporto di interazione, supporto, CREAZIONE DI CHECK LIST

( Fonte; tratto dal libro The switcher di Marco La Diega )

### Esempio.

Se un dirigente vuole acquisire un software nuovo per il proprio settore l'RTD dovrebbe **porre al collega** le seguenti domande



1. Il software e' disponibile in modalita' di riuso da un'altro Ente?
2. I dati gestiti dalla procedura software, sono facilmente esportabili in formato aperto in qualsiasi momento? Il software rispetta le norme di legge?
3. Conosci il tempo medio di aggiornamento del software? Gli aggiornamenti di legge del software sono compresi nei costi di manutenzione?
4. Hai verificato la compatibilita' con le attrezzature hardware esistenti nel mio Ente?
5. Il software e' compatibile con le principali applicazioni software gia' installate nel mio Ente? E' interoperabile con le principali banche dati in uso nel mio Ente?
6. I dati che gestisce la procedura, risiedono all'interno di un server ubicato all'interno dell'Ente o nel, caso di Cloud, ho accesso indipendente ed illimitato ai dati?
7. La licenza d'uso della procedura software e' illimitata in termini di tempo?
8. Ho verificato il contratto o la convenzione di assistenza della procedura?
9. Ho verificato se i tempi di intervento in caso di blocco del sistema sono inferiori a 24 ore?
10. La formazione prevista in fase di start-up puo' essere erogata in modalita' di affiancamento all'utilizzo?
11. La procedura software e' installabile su un sistema operativo Open Source?
12. Le procedure di conversione dati, nel caso di sostituzione del software, sono garantite da un contratto? Ho verificato i tempi di consegna, travaso dati, formazione ed affiancamento all'utilizzo ?
13. Ho verificato se esistono delle "Convenzioni su Consip" con prezzi piu' bassi?
14. Ho pianificato, insieme alla societa' fornitrice dell'applicativo, le fasi di installazione, conversione e formazione della procedura software ?