KUNSILL
TAL-UNJONI EWROPEA

Brussell, 22 ta' Diċembru 2010
(OR. en)

18150/10
ADD 2

TELECOM 158
MI 563
COMPET 447
ENV 884
JAI 1088

NOTA TA' TIFSIR

minn:	Segretarju Ġenerali tal-Kummissjoni Ewropea, iffirmat mis-Sur Jordi AYET PUIGARNAU, Direttur
data meta waslet:	16 ta' Diċembru 2010
lil:	Is-Sur Pierre de BOISSIEU, Segretarju Ġenerali tal-Kunsill tal-Unjoni Ewropea
Suġġett:	Anness 2 għall-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill, lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew u lill-Kumitat tar-Reġjuni "Lejn l-interoperabbiltà għas-servizzi pubbliċi Ewropej"

Id-delegazzjonijiet isibu mehmuż dokument tal-Kummissjoni COM(2010) 744 finali Anness 2.

Mehmuż: COM(2010) 744 finali Anness 2

IL-KUMMISSJONI EWROPEA

Bruxelles, le 16.12.2010
COM(2010) 744 final

Anness 2

Anness 2

għall-

Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill, lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew u lill-Kumitat tar-Reġjuni 'Lejn l-interoperabbiltà għas-servizzi pubbliċi Ewropej'

isa

Interoperability Solutions
for European Public Administrations

Qafas Ewropew għall-Interoperabbiltà (EIF)

għas-

Servizzi pubbliċi Ewropej

WERREJ

WERREJ i

1 Introduzzjoni għall-Qafas Ewropew għall-Interoperabbiltà 1

1.1 L-għan u l-qafas legali 1

1.2 Definizzjonijiet 1

1.2.1 Servizz pubbliku Ewropew 1

1.2.2 Interoperabilità 2

1.2.3 Qafas għall-Interoperabbiltà 2

1.3 Il-ħtiġijiet u l-benefiċċji tal-interoperabbiltà 2

1.4 Ir-rakkomandazzjonijiet tal-EIF 2

1.5 Kuntest 3

1.5.1 Il-kuntest politiku u storiku tal-interoperabbiltà fl-UE 3

1.5.2 Qafas għall-Interoperabbiltà 4

1.6 Ix-xenarji tas-servizz pubbliku Ewropew 5

1.6.1 Xenarju 1: Interazzjoni diretta bejn negozji/ċittadini u amministrazzjoni barranija 6

1.6.2 Xenarju 2: Skambju ta' informazzjoni bejn amministrazzjonijiet dwar talbiet ta' negozju/ċittadin 6

1.6.3 Xenarju 3: Skambju ta' informazzjoni bejn l-amministrazzjonijiet nazzjonali u l-istituzzjonijiet tal-UE 7

1.6.4 Eżempji tas-servizzi pubbliċi Ewropej 7

1.7 Struttura tad-dokument 8

2 Prinċipji ta' bażi tas-servizzi pubbliċi Ewropej 10

2.1 Introduzzjoni 10

2.2 Il-prinċipju ta' bażi 1: Sussidjarjetà u proporzjonalità 10

2.3 Il-prinċipju ta' bażi 2: Ċentriċità tal-utent 10

2.4 Il-prinċipju ta' bażi 3: Inklużjoni u aċċessibbiltà 11

2.5 Il-prinċipju ta' bażi 4: Is-sigurtà u l-privatezza 11

2.6 Il-prinċipju ta' bażi 5: Multilingwiżmu 11

2.7 Il-prinċipju ta' bażi 6: Is-simplifikazzjoni amministrattiva 12

2.8 Il-prinċipju ta' bażi 7: Trasparenza 12

2.9 Il-prinċipju ta' bażi 8: Il-preservazzjoni tal-informazzjoni 12

2.10 Il-prinċipju ta' bażi 9: Ftuħ: 13

2.11 Il-prinċipju ta' bażi 10: L-użu mill-ġdid 13

2.12 Il-prinċipju ta' bażi 11: In-newtralità u l-adattabbiltà teknoloġika 13

2.13 Il-prinċipju ta' bażi 12: Effikaċja u effiċjenza 14

3 Il-mudell kunċettwali għas-servizzi pubbliċi 15

3.1 Introduzzjoni 15

3.2 Il-kunċetti ewlenin tal-mudell kunċettwali 15

3.2.1 Servizzi pubbliċi bażiċi 16

3.2.2 Is-saff ta' skambju tad-dejta sigur 18

3.2.3 Is-saff tas-servizzi aggregati 19

3.3 Applikazzjonijiet tal-mudell kunċettwali 20

3.3.1 L-eżempju transkonfinali 20

3.3.2 L-eżempju transsettorjali 21

3.3.3 Eżempju tal-fruntiera transamministrattiva 22

4 Livelli ta' interoperabbiltà 23
4.1 Introduzzjoni 23
4.2 Kuntest politiku 23
4.3 Interoperabbiltà legali 24
4.4 Interoperabbiltà organizzattiva 24
4.4.1 Allinjament tal-proċess tan-negozju 24
4.4.2 Relazzjonijiet organizzattivi 24
4.4.3 Ġestjoni tal-bidla 25
4.5 Interoperabbiltà semantika 25
4.5.1 L-Inizjattiva tal-UE għall-Interoperabbiltà Semantika 25
4.6 Interoperabbiltà Teknika 26

5 Ftehimiet tal-interoperabbiltà 27
5.1 Introduzzjoni 27
5.2 Il-valutazzjoni u l-għażla ta' speċifikazzjonijiet formalizzati 28
5.2.1 Speċifikazzjonijiet, ftuħ u użu mill-ġdid 28
5.3 Il-kontribuzzjoni għall-proċess ta' standardazzjoni 28

6 Governanza tal-interoperabbiltà 30

7 Taqsiriet u Glossarju 31
7.1 Taqsiriet 31
7.2 Glossarju 32
7.3 32
7.4 32

1 Introduzzjoni għall-Qafas Ewropew għall-Interoperabbiltà

1.1 L-għan u l-qafas legali

L-għan tal-Qafas Ewropew għall-Interoperabbiltà (EIF) huwa:

- li jippromwovi u jappoġġa t-twassil ta' servizzi pubbliċi Ewoprej bit-trawwim tal-interoperabbiltà transkonfinali u transsettorjali[1];
- li jiggwida l-amministrazzjonijiet pubbliċi f'xogħlhom li jipprovdu s-servizzi pubbliċi Ewropej lin-negozji[2] u ċ-ċittadini;
- li jikkomplimenta u jorbot flimkien l-Oqfsa Nazzjonali għall-Interoperabbiltà (NIFs) varji fil-livell Ewropew.

Dan id-dokument mhux tekniku jindirizza lil dawk kollha li huma involuti fid-definizzjoni, id-disinn u l-implimentazzjoni tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

L-EIF għandu jitqies meta jittieħdu d-deċiżjonijiet dwar is-servizzi pubbliċi Ewropej li jappoġġaw l-implimentazzjoni tal-inizjattivi ta' politika tal-UE. L-EIF għandu jitqies ukoll meta jiġu stabbiliti s-servizzi pubbliċi li fil-ġejjieni jistgħu jintużaw mill-ġdid bħala parti mis-servizzi pubbliċi Ewropej.

L-EIF jinżamm taħt il-programm ISA[3], f'kooperazzjoni mill-qrib bejn l-Istati Membri u l-Kummissjoni. Jaħdmu flimkien fl-ispirtu tal-Artikolu 170 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea. Skont dan l-Artikolu, sabiex tingħata l-għajnuna għall-kisba tal-għanijiet imsemmija fl-Artikoli 26 li jikkonċernaw is-suq intern, l-Unjoni Ewropea għandha tagħti l-kontribut tagħha sabiex jiġu stabbiliti u jiġu żviluppati netwerks trans-Ewropej u tippromwovi l-interkonnessjoni u l-interoperabbiltà ta' netwerks nazzjonali kif ukoll l-aċċess għal dawk in-netwerks.

L-EIF jikkontribwixxi għal funzjonament aħjar tas-suq intern billi jżid l-interoperabbiltà fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej.

1.2 Definizzjonijiet

1.2.1 Servizz pubbliku Ewropew

F'dan id-dokument, servizz pubbliku Ewropew ifisser '*servizz transkonfinali tas-settur pubbliku fornut mill-amministrazzjonijiet pubbliċi[4], jew lil xulxin jew lil negozji u ċittadini Ewropej*'.

Għalkemm mhux is-servizzi pubbliċi Ewropej kollha huma appoġġati minn Teknoloġiji tal-Informazzjoni u tal-Komunikazzjoni (ICT), ħafna minnhom se jiddependu fuq l-interkonnessjoni ta' sistemi ta' software personalizzat [5] u żviluppati mill-amministrazzjonijiet pubbliċi.

---

1 Settur għandu jinftiehem bħala qasam ta' politika, pereżempju dwana, pulużija, eHealth, ambjent, agrikoltura, eċċ.

2 Fil-kuntest tal-EIF, il-kunċett ta' negozji jinkludi organizzazzjonijiet mhux governattivi, organizzazzjonijiet li ma jaħdmux għall-profitt, etc.

3 Soluzzjonijiet ta' interoperabbiltà għall-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej (ISA), ĠU L 260, 3.10.2009, p. 20, 2009 http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2009:260:SOM:MT:HTML

4 Jirreferi jew għall-amministrazzjonijiet pubbliċi nazzjonali (f'kull livell) jew għall-korpi li jaġixxu f'isimhom, u/jew għall-amministrazzjonijiet pubbliċi tal-UE.

5 L-amministrazzjonijiet pubbliċi jeħtieġu softwer personalizzat li jissodisfa r-rekwiżiti speċifiċi tagħhom (amministrazzjoni tat-taxxa, kooperazzjoni tal-puluzija) sabiex jikkomplimenta softwer li jkun għall-bejgħ fuq is-suq (sistemi ta' operat, sistemi ta' bażi tad-dejta, proċessuri tat-test, spreadsheets, eċċ.) sabiex ikopri l-ħtiġijiet kollha tagħhom.

1.2.2 Interoperabilità

L-EIF jindirizza l-interoperabbiltà fil-kuntest speċifiku ħafna tal-provvista tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

Għalkemm il-provvista tas-servizzi pubbliċi Ewropej kważi dejjem jinvolvi l-iskambju tad-dejta bejn sistemi tal-ICT, il-kuntest ta' interoperabbiltà huwa wieħed usa' u jkopri l-kapaċità li organizzazzjonijiet jaħdmu flimkien lejn miri komuni miftiehma u ta' benefiċċju reċiproku.

Għalhekk, fl-EIF tintuża d-definizzjoni li ġejja[6]:

"interoperabbiltà" fi ħdan il-kuntest ta' twassil ta' servizz pubbliku Ewropew, hija l-kapaċità ta' organizzazzjonijiet dispari u diversi li jinteraġixxu lejn miri komuni miftiehma u ta' benefiċċju reċiproku, li jinvolvu l-qsim ta' informazzjoni u għarfien bejn l-organizzazzjonijiet, permezz tal-proċessi tan-negozju li huma jappoġġaw, bl-użu tal-iskambju ta' data bejn is-sistemi tal-ICT rispettivi tagħhom;

Fin-natura tagħha l-interoperabbiltà hija multilaterali u tinftiehem l-aħjar bħala *valur maqsum* ta' komunità.

1.2.3 Qafas għall-Interoperabbiltà

'Qafas għall interoperabbiltà huwa approċċ miftiehem lejn l-interoperabbiltà għal organizzazzjonijiet li jixtiequ jaħdmu flimkien għat-twassil konġunt ta' servizzi pubbliċi. Fi ħdan l-ambitu ta' applikabbiltà tiegħu, jispeċifika ġabra ta' elementi komuni bħal vokabularju, kunċetti, prinċipji, politiki, linji gwida, rakkomandazzjonijiet, standards, speċifikazzjonijiet u prattiki.'

1.3 Il-ħtiġijiet u l-benefiċċji tal-interoperabbiltà

L-interoperabbiltà hija kemm prerekwiżit għat-twassil effiċjenti tas-servizzi pubbliċi Ewropej kif ukoll faċilitatur tal-istess twassil. L-interoperabbiltà tindirizza l-ħtieġa għal:

- ***kooperazzjoni*** fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi bil-għan li jiġu stabbiliti servizzi pubbliċi;
- ***skambju ta' informazzjoni*** fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi biex jissodisfaw rekwiżiti legali jew impenji politiċi;
- ***qsim u użu mill-ġdid ta' informazzjoni*** fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi biex tiżdied l-effiċjenza amministrattiva u tonqos il-burokrazija żejda għaċ-ċittadini u n-negozji.

Ir-riżultat hu:

- ***it-twassil ta' servizz pubbliku mtejjeb*** għaċ-ċittadini u n-negozji billi jkun iffaċilitat it-twassil b'punt ta' waqfa waħda ta' servizzi pubbliċi;
- ***inqas kosti*** għall-amministrazzjonijiet pubbliċi, in-negozji u ċ-ċittadini minħabba t-twassil effiċjenti tas-servizzi pubbliċi.

1.4 Ir-rakkomandazzjonijiet tal-EIF

L-EIF jipprovdi rakkomandazzjonijiet li jindirizzaw ir-rekwiżiti speċifiċi tal-interoperabbiltà. L-implimentazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet se toħloq ambjent li jwassal lill-amministrazzjoniet pubbliċi biex jistabbilixxu servizzi pubbliċi Ewropej ġodda. Dan se jgħin jikkoltiva ekosistema tas-servizz pubbliku Ewropew[7] b'persuni familjari mal-interoperabbiltà, organizzazzjonijiet lesti li jikkolaboraw, u oqfsa, għodda u servizzi komuni li jiffaċilitaw l-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

---

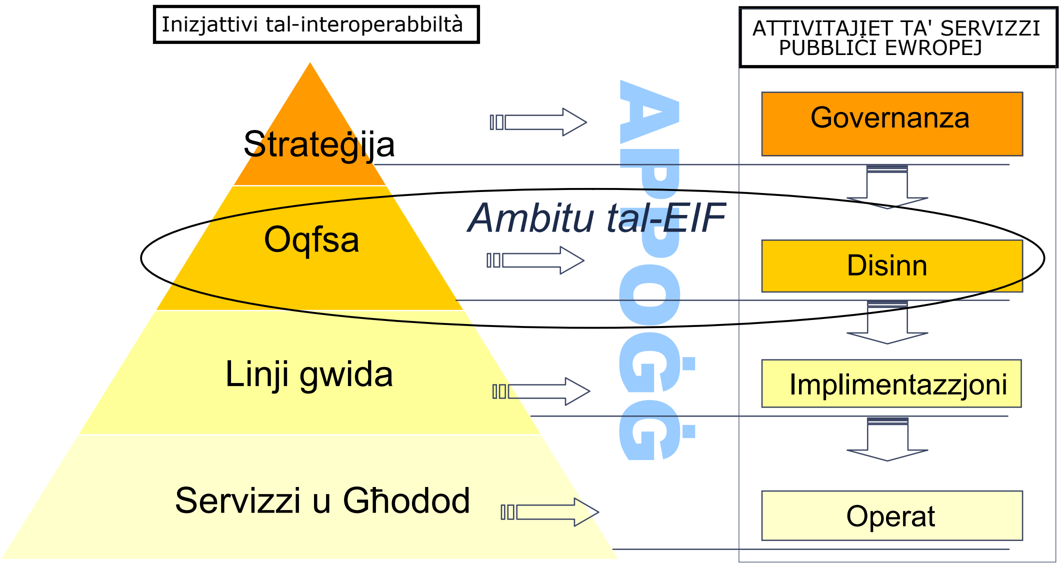
[6] L-Artikolu 2 tad-Deċiżjoni Nru 922/2009/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-16 ta' Settembru 2009 dwar soluzzjonijiet ta' interoperabbiltà għall-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej (ISA) ĠU L 260, 03.10.2009, p. 20.

[7] Ekosistema hija sistema li l-membri tagħha jibbenefikaw mill-parteċipazzjoni ta' kull wieħed minnhom permezz ta' relazzjonijiet simbjotiċi (relazzjonijiet 'positive-sum').

1.5 Kuntest

L-EIF huwa wieħed minn serje ta' inizjattivi tal-interoperabbiltà bil-għan li jappoġġaw l-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

Il-figura ta' hawn taħt turi r-relazzjoni bejn dawn l-inizjattivi: l-Istrateġija Ewropea għall-Interoperabbiltà (EIS), l-EIF, il-Linji Gwida Ewropej għall-Interoperabbiltà, servizzi u għodda u attivitajiet Ewropej għall-interoperabbiltà biex jistabbilixxu servizzi pubbliċi Ewropej.



Inizjattivi tal-interoperabbiltà li jappoġġaw l-attivitajiet li jistabbilixxu servizzi pubbliċi Ewropej

Figura 1-1

Għandu jkun hemm approċċ sistematiku għall-governanza tal-interoperabbiltà fil-livell tal-UE, b'miri speċifiċi stipulati. Għal dan il-għan, l-Istrateġija Ewropea għall-Interoperabbiltà (EIS)[8] tipprovdi bażi għal qafas organizzattiv, finanzjarju u operattiv biex jappoġġa l-interoprabbiltà transkonfinali u/jew transsettorjali. L-EIS tmexxi lill-EIF u kull sforz assoċjat ieħor billi tistipula prijoritajiet u objettivi strateġiċi.

L-iskop tal-EIF huwa li jgħin fid-disinn tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

Il-Linji Gwida Ewropej għall-Interoprabbiltà jgħinu jistabbilixxu s-servizzi u l-għodda Ewropej għall-interoperabbiltà biex isaħħu t-twassil tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

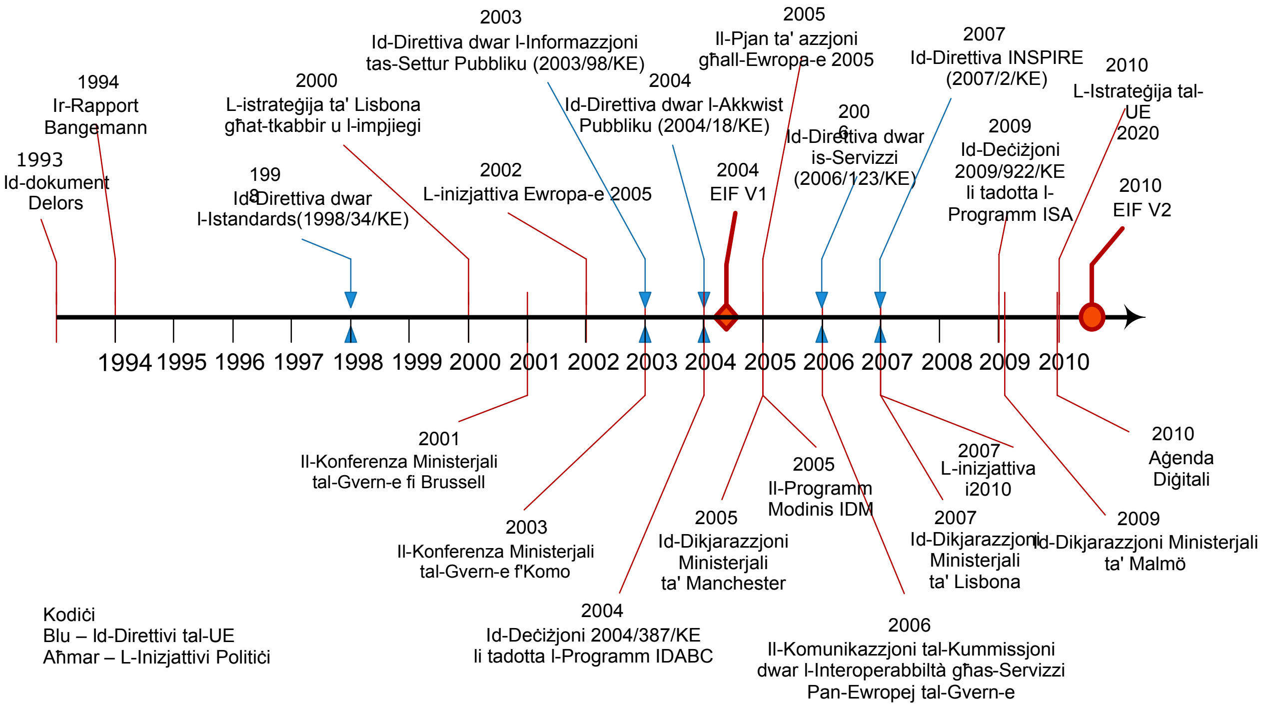
1.5.1 Il-kuntest politiku u storiku tal-interoperabbiltà fl-UE

Sabiex jimplimenta s-servizzi pubbliċi Ewropej, is-settur pubbliku għandu jindirizza bosta sfidi. L-interoperabbiltà transkonfinali u transsettorjali hija meqjusa bħala fattur ewlieni biex jingħelbu dawn l-isfidi.

Il-kisba tal-interoperabbiltà transkonfinali hija prijorità politika fl-inizjattivi tas-servizz pubbliku Ewropew. Il-provvista ta' servizzi pubbliċi transkonfinali uniformi (li għalihom l-interoperabbiltà hija prerekwiżit) għandu l-potenzjal li jkollu impatt għoli fuq in-negozji u ċ-ċittadini.

[8] L-istrateġija tiddefinixxi viżjoni komuni għat-twassil tas-servizz pubbliku Ewropew, u ġabra ta' azzjonijiet iffukati kemm fuq il-livell nazzjonali kif ukoll fuq dak tal-UE biex titjieb l-interoperabbiltà għas-servizzi pubbliċi fl-Ewropea.

L-inizjattivi tal-UE li jidhru hawn taħt juru, minn perspettiva storika, l-appoġġ provdut f'livell politiku għall-interoperabbiltà fost l-amministraturi pubbliċi.



Skeda ta' żmien tal-inizjattivi tal-UE li jikkonċernaw l-interoperabbiltà

Figura 1-2

1.5.2 Qafas għall-Interoperabbiltà

Ħafna amministrazzjonijiet pubbliċi diġà żviluppaw, jew jinsabu fil-proċess li jiżviluppaw, oqfsa li jindirizzaw kwistjonijiet ta' interoperabbiltà f'livell nazzjonali, reġjonali jew lokali. L-ambitu ta' dawn l-oqfsa huwa ristrett għall-ġurisdizzjonijiet li fihom ġew żviluppati. Madankollu, l-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej għandhom ikunu lesti biex jaħdmu flimkien biex iwasslu s-servizzi pubbliċi Ewropej biex jissodisfaw il-bżonnijiet tan-negozji u ċittadini.

Huwa importanti li l-oqfsa għall-interoperabbiltà użati mill-amministrazzjonijiet pubbliċi, kemm nazzjonali (NIFs) kif ukoll dawk Ewropej (EIF), jkunu allinjati fir-rigward tal-mod kif jiksbu l-interoperabbiltà sabiex l-Istati Membri jkunu jistgħu jaqblu dwar l-implimentazzjoni konkreta tar-rakkomandazzjonijiet tal-EIF għall-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

Skont in-natura tagħhom, l-NIFs huma, ġeneralment, aktar iddettaljati u ta' spiss aktar preskrittivi mill-EIF, li jaħdem f'livell ogħla ta' astrazzjoni, bħal 'qafas meta' u, f'konformità mal-prinċipju tas-sussidjarjetà, ma jimponix għażliet jew obbligi speċifiċi fuq l-Istati Membri[9].

> Rakkomandazzjoni 1. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom iwettqu allinjament tal-oqfsa għall-interoperabbiltà tagħhom mal-Qafas Ewropew għall-Interoperabbiltà sabiex titqies id-dimensjoni Ewropea tat-twassil tas-servizz pubbliku.**

---

[9] Il-prinċipju tas-sussidjarjetà japplika mhux biss għall-UE vis-à-vis l-Istati Membri, iżda f'xi każijiet fi ħdan l-Istati Membri nnifishom, fil-livell federali/nazzjonali jew f'livelli oħrajn (pereżempju reġjonali, provinċjali, ta' kontea u ta' muniċipalità).

Peress li l-EIF u l-NIFs kuma komplimentari, il-Kummissjoni Ewropea tappoġġa Osservatorju tal-Qafas Nazzjonali għall-Interoperabbiltà (NIFO), li l-għan ewlieni tiegħu hu li jipprovdi informazzjoni dwar l-oqfsa nazzjonali għall-interoperabbiltà sabiex jippermetti lill-amministrazzjoni pubbliċi jaqsmu l-esperjenzi u l-għarfien tagħhom.

1.6 Ix-xenarji tas-servizz pubbliku Ewropew

L-interoperabbiltà skont kif inhi koperta mill-EIF tapplika f'għadd ta' xenarji ta' interazzjoni. Is-servizzi pubbliki Ewropej koperti mill-EIF jistgħu jinqasmu f'tipi ta' interazzjonijiet transkonfinali, kif jidher fil-grafika li ġejja.

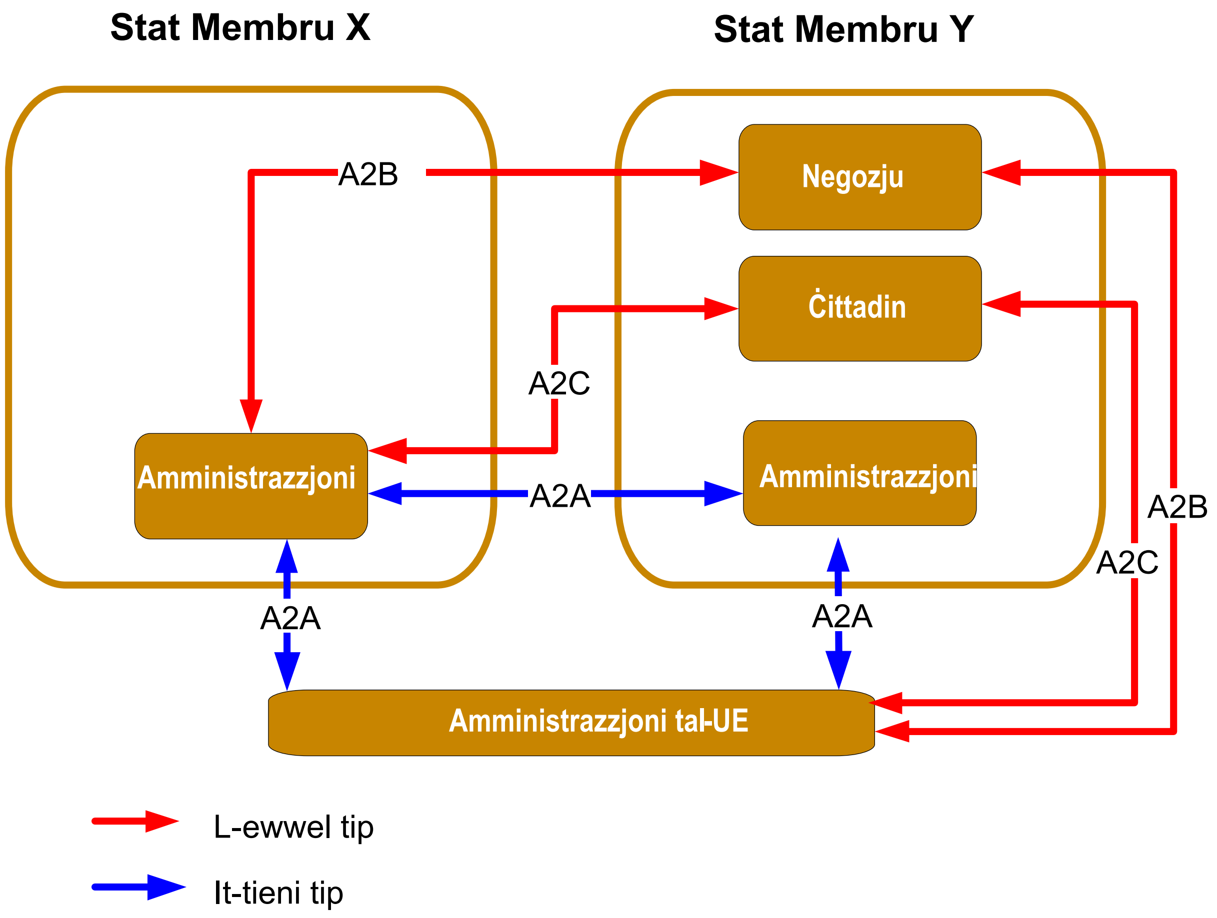


Figura 1-3

L-ewwel tip huwa l-interazzjoni diretta bejn negozji jew ċittadini minn Stat Membru wieħed u amministrazzjonijiet pubbliċi fi Stat Membru ieħor u/jew amministrazzjoni tal-UE (A2B u A2C) li jwasslu s-servizz pubbliku lil dawk in-negozji jew liċ-ċittadini.

It-tieni tip hija l-interazzjoni bejn amministrazzjoni minn ħafna Stati Membri jew amministrazzjonijiet tal-UE (A2A). Din tista' tappoġġa l-amministrazzjonijiet fis-servizz tagħhom lil negozji jew ċittadini (A2B u A2C).

1.6.1 Xenarju 1: Interazzjoni diretta bejn negozji/ċittadini u amministrazzjoni barranija

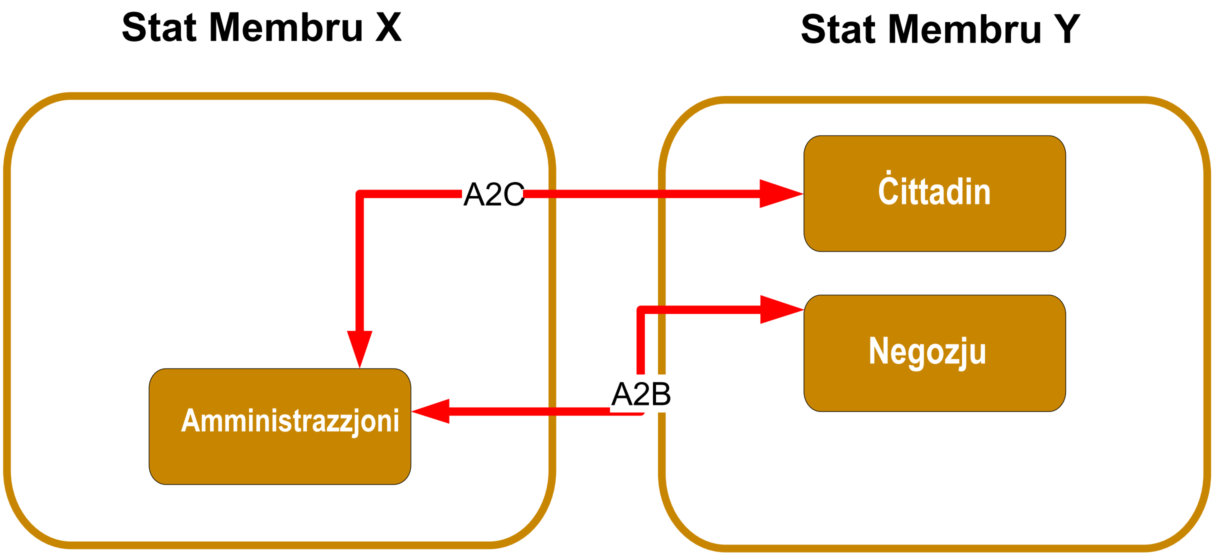


Figura 1-4

Eżempju: ċittadin minn Stat Membru Y li jieħu post tax-xogħol bid-destinazzjoni fi Stat Membru X għandu jissodisfa għadd ta' formalitajiet fi Stat Membru X.

1.6.2 Xenarju 2: Skambju ta' informazzjoni bejn amministrazzjonijiet dwar talbiet ta' negozju/ċittadin

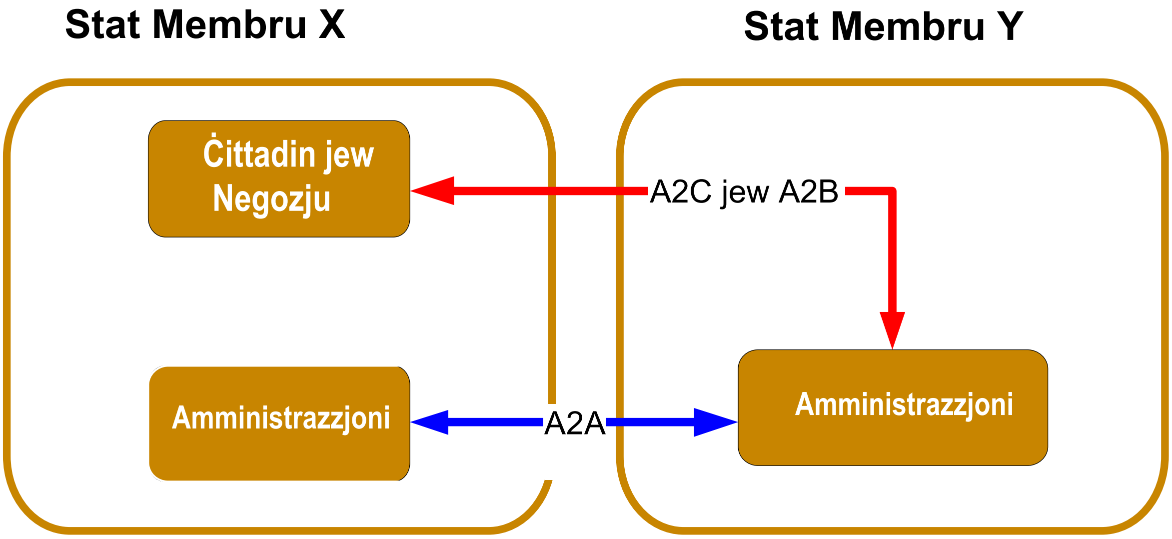


Figura 1-5

Eżempju: provditur ta' servizz stabbilit fi Stat Membru X li jixtieq li jkun stabbilit fi Stat Membru Y iressaq talba ta' stabbiliment fi Stat Memrbu Y. Sabiex it-talba tiegħu tiġi pproċessata mingħajr ma tintalab l-informazzjoni rikjesta lill-provditur ta' servizz, il-korpi amministrattivi fl-Istati Membri X u Y jkunu jistgħu jwettqu skambju ta' informazzjoni direttament. Dan jirrikjedi l-interoperabbiltà bejn l-Istati Membri involuti.

1.6.3 Xenarju 3: Skambju ta' informazzjoni bejn l-amministrazzjonijiet nazzjonali u l-istituzzjonijiet tal-UE

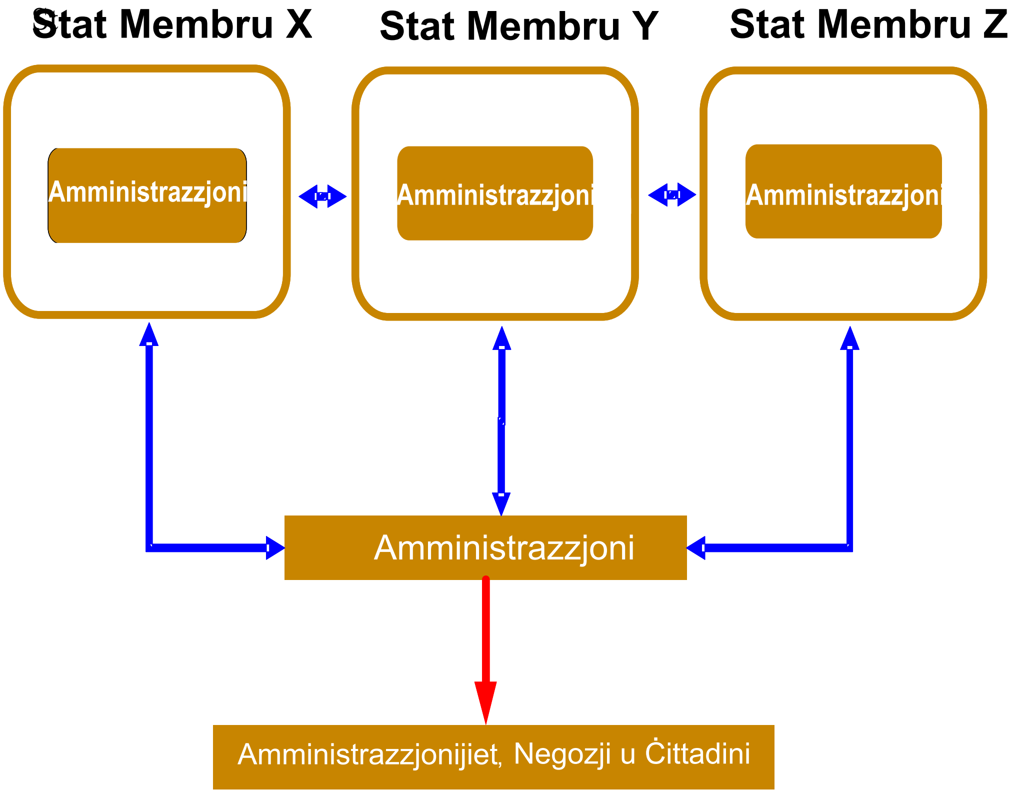


Figura 1-6

Tipikament, dan ix-xenarju jinvolvi netwerks ta' amministrazzjonijiet f'settur partikolari fejn il-liġi tal-UE titlob lill-amministrazzjonijiet ta' Stat Membru li jiġbru, jiskambjaw, u jaqsmu l-informazzjoni ma' xulxin, u/jew mal-istituzzjonijiet u l-aġenziji tal-UE.

Xi eżempji jinkludu każijiet fejn l-Istati Membri jipprovdu informazzjoni u statistiċi lil awtorità Ewropea kompetenti, li mbagħad din tqassam l-informazzjoni aggregata lill-pubbliku kkonċernat.

1.6.4 Eżempji tas-servizzi pubbliċi Ewropej

Il-lista mhux eżawrjenti ta' eżempji[10] turi x-xenarji ġeneriċi għas-servizzi pubbliċi Ewropej spjegati hawn fuq:

SETTUR / QASAM	SERVIZZI
Żvilupp tan-negozju (A2B, A2A)	Il-bidu ta' kumpanija L-akkwist pubbliku Ir-reġistrazzjoni tal-privattivi, tat-trejdmarks, tat-tfassil Il-protezzjoni tal-konsumatur, it-tikkettar, l-imballaġġ

[10] Studju dwar ir-rekwiżiti ta' parti interessata għas-Servizzi pan-Ewropej tal-Gvern-e, ir-Rapport Finali v1.3, li jipprovdi l-klassifika u l-ispjegazzjoni ta' servizzi pan-Ewropej tal-Gvern-e varji (ara: http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docc7f6.pdf?id=19649).

Ċertifikati u liċenzji (A2C)	Ċertifikati tat-twelid u taż-żwieġ Liċenzji tas-sewqan Passaporti, viżi Permessi tar-residenza u tax-xogħol Reġistrazzjoni tal-karozza
Edukazzjoni (A2C)	Reġistrazzjoni fl-iskejjel u fl-universitajiet Boroż ta' studju
Taxxi għaċ-ċittadini (A2C)	Taxxa online
Sigurtà soċjali (A2C)	Servizz ta' informazzjoni għas-sistemi tas-sigurtà soċjali Benefiċċji għall-qgħad Benefiċċji għat-tfal Pensjonijiet Assigurazzjoni tas-saħħa pubblika
Forniment tad-dejta tal-istatistika (A2B, A2A)	Taxxa għall-intrapriżi Rifużjoni tal-VAT Informazzjoni dwar inċentivi tat-taxxa Dikjarazzjoni ta' prodotti tas-sisa
Ħidma (A2C)	Rikonoxximent tal-kwalifikazzjonijiet u d-diplomi Tiftix għax-xogħol
Dwana (A2C, A2B, A2A)	Informazzjoni dwar id-dazji doganali Dikjarazzjonijiet doganali

1.7 Struttura tad-dokument

Fil-kapitoli li ġejjin, l-EIF jindirizza għadd ta' kwistjonijiet ewlenin għat-twassil effiċjenti u effettiv tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

Il-Kapitolu 2, li jindirizza l-'prinċipji ta' bażi', jistipula l-prinċipji ġenerali bħala sisien tas-servizzi pubbliċi Ewropej. Dawn jirriflettu l-istennija taċ-ċittadini, tan-negozji u tal-amministrazzjonijiet pubbliċi fir-rigward tat-twassil tas-servizz pubbliku.

Il-Kapitolu 3 jippreżenta 'l-mudell kunċettwali għas-servizzi pubbliċi'. Dan jissuġġerixxi prinċipju ta' organizzazzjoni għad-disinn tas-servizzi pubbliċi Ewropej, b'attenzjoni speċjali fuq is-servizzi bażiċi li jistgħu jiġu aggregati biex jiffurmaw servizzi aggregati u biex jgħinu fl-istabbiliment ta' servizzi pubbliċi Ewropej oħra fil-ġejjieni.

Il-Kapitolu 4 dwar 'il-livelli ta' interoperabbiltà' ikopri l-aspetti differenti ta' interoperabbiltà li għandhom jiġu indirizzati matul id-disinn ta' servizz pubbliku Ewropew u jipprovdi vokabularju komuni għad-diskussjonijiet ta' kwistjonijiet li jinqalgħu.

Il-Kapitolu 5 jippreżenta approċċ biex jiffaċilita l-kooperazzjoni fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi fil-provvista ta' servizz pubbliku Ewropew partikolari bl-introduzzjoni ta' kunċetti ta' 'ftehimiet ta' interoperabbiltà', speċifikazzjonijiet formalizzati u speċifikazzjonijiet miftuħa.

Il-Kapitolu 6 dwar 'il-governanza tal-interoperabbiltà' jistipula x'hemm meħtieġ biex tiġi żgurata l-interoperabbiltà maż-żmien meta jitwassal servizz pubbliku Ewropew u biex jiġu kkordinati attivitajiet ta' interoperabbiltà fost il-livelli amministrattivi biex jiġi appoġġat l-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

2 Prinċipji ta' bażi tas-servizzi pubbliċi Ewropej

2.1 Introduzzjoni

Dan il-kapitolu jistipula l-prinċipji ġenerali ta' amministrazzjoni tajba li huma rilevanti għall-proċess tal-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej. Dawn jispjegaw il-kuntest li fih jiġu deċiżi u implimentati s-servizzi pubbliċi Ewropej. Dawn jikkomplimentaw lil xulxin irrilevanti min-naturi differenti tagħhom, pereżempju politiċi, legali jew tekniċi.

It-tnax-il prinċipju ta' bażi tal-EIF jistgħu jinqasmu fi tliet kategoriji:

- L-ewwel prinċipju jistipula l-kuntest għall-azzjoni tal-UE dwar is-servizzi pubbliċi Ewropej;
- Il-grupp li jmiss ta' prinċipji ta' bażi jirrifletti l-ħtiġijiet u l-istennija ġeneriċi tal-utent (2-8);
- L-aħħar grupp jipprovdi sisien għall-kooperazzjoni fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi (9-12).

2.2 Il-prinċipju ta' bażi 1: Sussidjarjetà u proporzjonalità

L-ewwel prinċipju ta' bażi jikkonċerna s-sussidjarjetà u l-proporzjonalità kif stipulati fit-Trattat tal-UE.

Il-prinċipju tas-sussidjarjetà jirrikjedi li d-deċiżjonijiet tal-UE jittieħdu b'mod kemm jista' jkun viċin taċ-ċittadin. Fi kliem ieħor, l-UE ma għandhiex tieħu azzjoni sakemm din ma tkunx aktar effettiva mill-azzjoni meħuda fil-livell nazzjonali, reġjonali jew lokali.

Il-prinċipju ta' proporzonalità jillimita l-azzjoni tal-UE għal dak li huwa meħtieġ biex jinkisbu objettivi politiċi miftiehma. Dan ifisser li l-UE se tagħżel soluzzjonijiet li jħallu l-aktar libertà possibbli lill-Istati Membri.

Is-sussidjarjetà u l-proporzjonalità jappikaw ukoll għat-twassil tas-servizzi pubbliċi Ewropej u għalhekk għall-iskambju meħtieġ ta' informazzjoni biex jitwasslu servizzi bħal dawn. L-iskambju tal-informazzjoni u t-twassil konġunt tas-servizzi pubbliċi Ewropej jinkisbu jew b'riżultat tal-leġiżlazzjoni tal-UE jew meta l-awtoritajiet jipparteċipaw volontarjament u b'mod proattiv f'inizjattivi kkoordinati.

2.3 Il-prinċipju ta' bażi 2: Ċentriċità tal-utent

Is-servizzi pubbliċi huma maħsuba li jservu l-bżonnijiet taċ-ċittadini u tan-negozji. B'aktar preċiżjoni, dawk il-bżonnijiet għandhom jiddeterminaw liema servizzi pubbliċi għandhom jiġu pprovduti u kif għandhom jitwasslu s-servizzi pubbliċi

B'mod ġenerali, iċ-ċittadini u n-negozji għandhom jistennew:

- li jaċċessaw servizzi faċli għall-utent b'mod sigur u flessibbli li jippermetti l-personalizzazzjoni;
- twassil b'ħafna kanali, li jippermetti l-aċċess għas-servizzi bi kwalunkwe mod, kullimkien, f'kull ħin;
- li jkollhom aċċess għal punt ta' kuntatt uniku, anki meta amministrazzjonijiet multipli jkollhom jaħdmu flimkien biex jipprovdu s-servizz;
- li jipprovdu biss l-informazzjoni neċessarja biex jiksbu s-servizz pubbliku u li jipprovdu kull biċċa mill-informazzjoni darba biss lill-amministrazzjonijiet.
- amministrazzjonijiet li jirrispettaw il-privatezza.

2.4 Il-prinċipju ta' bażi 3: Inklużjoni u aaċċessibbiltà[11]

L-użu tal-ICT għandu joħloq opportunitajiet ugwali għaċ-ċittadini u n-negozji kollha permezz ta' servizzi ta' inklużjoni li huma aċċessibbli publikament mingħajr diskriminazzjoni.

Inklużjoni tfisser kulħadd għandu permess li jieħu vantaġġ b'mod sħiħ tal-opportunitajiet offruti bit-teknoloġiji ġodda biex jintgħelbu l-iżvantaġġi u l-esklużjoni soċjali u ekonomiċi. L-aċċessibbiltà tiżgura li n-nies b'diżabbiltà u l-anzjani jistgħu jużaw is-servizzi pubbliċi bl-istess livelli ta' servizz bħaċ-ċittadini l-oħra kollha.

L-inklużjoni u l-aċċessibbiltà għandhom ikunu parti miċ-ċiklu tal-ħajja sħiħa ta' żvilupp ta' servizz pubbliku Ewropew f'termini ta' disinn, kontenut ta' informazzjoni u twassil, skont l-ispeċifikazzjonijiet tal-aċċessibbiltà elettronika rikonoxxuti b'mod wiesgħa fil-livell Ewropew jew internazzjonali[12].

L-inklużjoni u l-aċċessibbiltà normalment jinvolvu t-twassil b'ħafna kanali. It-twassil ta' servizz tradizzjonali bbażat fuq karti jew b'kuntatt wiċċ imbwiċċ jista' jeħtieġ li jeżisti flimkien mat-twassil elettroniku, biex b'hekk iċ-ċittadini tingħatalhom għażla ta' aċċess.

L-inklużjoni u l-aċċessibbiltà jistgħu jitjiebu wkoll bl-abbiltà ta' sistema li tippermetti partijiet terzi li jaġixxu f'isem ta' ċittadini li mhumiex kapaċi, kemm permanentament jew temporanjament, jagħmlu użu dirett mis-servizzi pubbliċi.

Rakkomandazzjoni 2. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiżguraw li s-servizzi pubbliċi huma aċċessibbli għaċ-ċittadini kollha, inklużi l-persuni b'diżabbiltà u l-anzjani, skont l-ispeċifikazzjonijiet tal-aċċessibbiltà elettronika rikonoxxuti b'mod wiesgħa fil-livell Ewropew jew internazzjonali**

2.5 Il-prinċipju ta' bażi 4: Is-sigurtà u l-privatezza

Iċ-ċittadini u n-negozji għandhom ikunu żgurati li l-interazzjonijiet tagħhom mal-amministrazzjonijiet pubbliċi jsiru f'ambjent ta' fiduċja u f'konformità sħiħa mar-regolamenti rilevanti, pereżempju dwar il-privatezza u l-protezzjoni tad-dejta. Dan ifisser li l-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiggarantixxu l-privatezza taċ-ċittadini u l-kunfidenzjalità tal-informazzjoni pprovduta min-negozji.

Suġġetti għar-restrizzjonijiet ta' sigurtà, iċ-ċittadini u n-negozji għandu jkollhom id-dritt jivverifikaw l-informazzjoni li l-amministrazzjonijiet jkunu ġabru dwarhom u li jiġu kkonsultati jekk din l-informazzjoni tistax tintuża għal skopijiet oħra għajr għal dawk li oriġinarjament tkun ġiet provduta.

Rakkomandazzjoni 3. **L-amministrazzjonijiet għandhom iqisu l-ħtiġijiet speċifiċi ta' kull servizz pubbliku Ewropew, fi ħdan il-kuntest tal-politika komuni tas-sigurtà u l-privatezza.**

2.6 Il-prinċipju ta' bażi 5: Multilingwiżmu

Il-multilingwiżmu jeħtieġ li jitqies b'attenzjoni matul id-disinn tas-servizzi pubbliċi Ewropej**.**

Għandu jinstab bilanċ bejn l-istennija taċ-ċittadini u n-negozji li jinqdew fil-lingwa(i) uffiċjali tagħhom u l-abbiltà tal-amministrazzjonijiet pubbliċi tal-Istati Membri li joffru servizzi fil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE.

Idealment, is-servizzi pubbliċi Ewropej pprovduti mal-UE kollha għandhom ikunu disponibbli fil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE biex jiġi żgurat li d-drittijiet u l-istennija taċ-ċittadini Ewropej jiġu sodisfatti.

---

[11] http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm .

[12] Ara wkoll il-mandat ta' standardizzazzjoni tal-KE Nru 376 dwar l-iżvilupp ta' standards Ewropej għall-akkwist pubbliku ta' prodotti u servizzi aċċessibbli tal-ICT (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/archive/deploy/pubproc/eso-m376/a_documents/m376_en.pdf).

Il-multilingwiżmu japplika mhux biss fil-livell tal-interface tal-utent, iżda fil-livelli kollha matul id-disinn tas-servizzi pubbliċi Ewropej. Pereżempju, l-għażliet dwar ir-rappreżentazzjoni tad-dejta jistgħu jillimitaw l-abbiltà ta' appoġġ f'lingwi differenti.

L-aspett multilingwi għall-interoperabbiltà jerġa' joħroġ ċar meta s-servizzi pubbliċi Ewropej jitolbu għal skambji bejn is-sistemi tal-ICT bejn fruntieri lingwistiċi, peress li għandha tinżamm it-tifsira tal-informazzjoni skambjata. Fejn hu possibbli, l-informazzjoni għandha tiġi ttrasferita f'format indipendenti mil-lingwa, miftiehem fost il-partijiet involuti.

> Rakkomandazzjoni 4. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jużaw sistemi ta' informazzjoni u arkitetturi tekniċi li jipprovdu għall-multilingwiżmu meta jiġi stabbilit servizz pubbliku Ewropew.**

2.7 Il-prinċipju ta' bażi 6: Is-simplifikazzjoni amministrattiva

In-negozji jiġbru ammonti kbar ta' informazzjoni, ta' spiss għar-raġuni unika ta' obbligi legali, li ma tkun tal-ebda benefiċċju dirett għalihom u mhux neċessarja għall-ksib tal-għanijiet tal-leġiżlazzjoni li qed timponi l-obbligi. Dan joħloq piż amministrattiv konsiderevoli[13], li jista' jiġi espress bħala kost imġarrab min-negozji.

Għal din ir-raġuni, f'Jannar 2007, il-Kummissjoni Ewropea pproponiet li tnaqqas il-piż amministrattiv fuq in-negozji b'25 % sal-2012. Sabiex tinkiseb din il-mira, l-awtoritajiet pubbliċi fl-Ewropa għandhom jaġixxu flimkien meta jkunu qed jistabbilixxu s-servizzi pubbliċi Ewropej.

Dan il-prinċipju huwa marbut fil-qrib mal-prinċipju ta' bażi 2, iċ-ċentriċità tal-utent.

2.8 Il-prinċipju ta' bażi 7: Trasparenza

Iċ-ċittadini u n-negozji għandhom ikunu kapaċi jifhmu l-proċessi amministrattivi. Huma għandu jkollhom id-dritt li jsegwu l-proċeduri amministrattivi li jinvolvu lilhom, u jkollhom għarfien dwar ir-raġuni wara d-deċiżjonijiet li jistgħu jaffetwawhom.

It-trasparenza tippermetti wkoll liċ-ċittadini u lin-negozji li jagħtu reazzjoni dwar il-kwalità tas-servizzi pubbliċi pprovduti, u jagħtu kontribut għat-titjib tagħhom u għall-implimentazzjoni ta' servizzi ġodda.

2.9 Il-prinċipju ta' bażi 8: Il-preservazzjoni tal-informazzjoni

Ir-rekords[14] u l-informazzjoni f'forma elettronika miżmuma mill-amministrazzjonijiet bil-għan li jiġu ddokumentati l-proċeduri u d-deċiżjonijiet għandhom jiġu ppreservati. Il-mira hi li jiġi żgurat li r-rekords u forom oħra ta' informazzjoni jżommu l-leġibbiltà, l-affidabbiltà u l-integrità tagħhom u jistgħu jiġu vvalutati sakemm ikun meħtieġ, filwaqt li jitqiesu s-sigurtà u l-privatezza.

Sabiex tiġi garantita l-preservazzjoni fit-tul tar-rekords elettroniċi u tipi oħra ta' informazzjoni, il-formati għandhom jintgħażlu biex jiżguraw l-aċċessibbiltà fit-tul, inkluża l-preservazzjoni ta' firem elettroniċi assoċjati u ċertifikazzjonijiet elettroniċi oħra, bħal mandati.

Għal sorsi ta' informazzjoni fil-pussess tal-amministrazzjonijiet nazzjonali u ġestiti minnhom, il-preservazzjoni hija purament kwistjoni nazzjonali. Għal servizzi pubbliċi Ewropej u għal informazzjoni li mhijiex purament nazzjonali, il-preservazzjoni ssir kwistjoni Ewropeja, li teħtieġ 'politika ta' preservazzjoni' xierqa.

> Rakkomandazzjoni 5. **L-aministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiffurmulaw flimkien politika ta' preservazzjoni fit-tul għal reġistri elettroniċi li jirrelataw għas-servizzi pubbliċi Ewropej.**

---

[13] http://ec.europa.eu/enterprise/admin-burdens-reduction/faq_en.htm.

[14] Skont kif ddefiniti mill-ħtiġijiet tal–mudell għal ġestjoni ta' rekords elettroniċi (MOREQ): rekord huwa (a) dokument(i) prodott(i) jew riċevut(i) minn persuna jew organizzazzjoni matul negozju, u jinżamm minn dik il-persuna jew l-organizzazzjoni.

2.10 Il-prinċipju ta' bażi 9: Ftuħ:

Fil-kuntest tal-EIF, il-ftuħ huwa r-rieda ta' persuni, organizzazzjonijiet jew membri oħra ta' komunità ta' interess li jaqsmu l-għarfien u jistimulaw dibattitu fi ħdan dik il-Komunità, bl-għan aħħari jkun li jkun hemm avvanz fl-għarfien u fl-użu ta' dan l-għarfien biex jissolvew il-problemi.

Filwaqt li titħares il-protezzjoni u l-privatezza tad-dejta, l-interoperabbiltà tinvolvi l-iskambju ta' informazzjoni fost organizzazzjonijiet li jinteraġixxu, u b'hekk timplika l-ftuħ.

Bl-applikazzjoni tal-prinċipju ta' ftuħ waqt l-iżvilupp konġunt ta' sistemi ta' software personalizzat, l-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej jiġġeneraw riżutati li jistgħu jiġu interkonnessi, jintużaw mill-ġdid u jinqasmu, u permezz ta' dan titjieb ukoll l-effiċjenza .

Għalhekk, l-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej għandhom jimmiraw għal ftuħ, filwaqt li jqisu il-bżonnijiet, il-prijoritajiet, l-istorja, il-baġit, is-sitwazzjoni tas-suq u għadd ta' fatturi oħra.

> Rakkomandazzjoni 6. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jimmiraw għall-ftuħ meta jaħdmu flimkien biex jistabbilixxu s-servizzi pubbliċi Ewropej, filwaqt li jqisu l-prijoritajiet u r-restrizzjonijiet.**

2.11 Il-prinċipju ta' bażi 10: L-użu mill-ġdid

L-użu mill-ġdid ifisser li meta l-amministrazzjonijiet pubbliċi jiġu kkonfrontati bi problema speċifika jfittxu li jibbenefikaw mix-xogħol ta' ħaddieħor billi jħarsu lejn x'inhu disponibbli, jivvalutaw l-użu jew ir-rilevanza tiegħu għall-problema kkonċernata, u jiddeċiedu li jagħmlu użu minn soluzzjonijiet li li jkunu taw prova tal-valur tagħhom x'imkien ieħor.

Dan jimplika li l-amministrazzjonijiet pubbliċi għandu jkollhom ir-rieda li jaqsmu ma' oħrajn is-soluzzjonijiet, il-kunċetti, l-oqfsa, l-ispeċifikazzjonijiet, l-għodda u l-komponenti tagħhom. Dan jista' jiġi ffaċilitat permezz tal-applikazzjoni tal-prinċipju ta' ftuħ, kif spjegat hawn fuq.

Naturalment l-użu mill-ġdid u l-qsim iwasslu għall-kooperazzjoni permezz ta' pjattaformi ta' kollaborazzjoni[15], lejn miri komuni miftiehma u ta' benefiċċju reċiproku.

L-użu mill-ġdid huwa konsegwentement kruċjali għall-iżvilupp effiċjenti tas-servizzi pubbliċi Ewropej.

> Rakkomandazzjoni 7. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi huma mħeġġa li jużaw mill-ġdid u jaqsmu s-soluzzjonijiet u biex jikkooperaw fl-iżvilupp ta' soluzzjonijiet konġunti meta jimplimentaw s-servizzi pubbliċi Ewropej.**

2.12 Il-prinċipju ta' bażi 11: In-newtralità u l-adattabbiltà teknoloġika

Fl-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej, l-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jikkonċentraw l-attenzjoni fuq il-ħtiġijiet funzjonali u jiddifferixxu kemm jista' jkun deċiżjonijiet dwar teknoloġija sabiex jevitaw li jimponu teknoloġiji jew prodotti speċifiċi fuq l-imsieħba tagħhom u biex ikunu kapaċi jadattaw għall-ambjent teknoloġiku li qed jevolvi b'rittmu mgħaġġel.

L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jagħtu aċċess għas-servizzi pubbliċi indipendentement minn kwalunkwe teknoloġija jew prodott speċifiku.

> Rakkomandazzjoni 8. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi ma għandhom jimponu l-ebda soluzzjoni teknoloġika speċifika fuq iċ-ċittadini, in-negozji jew amministrazzjonijiet oħra matul l-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej.**

---

[15] Fil-livell ta' UE, ġew stabbiliti pjattaformi varji biex isir qsim tal-komponenti tas-softwer bis-sors miftuħ (http://www.osor.eu/), assi semantiċi (http://www.semic.eu/) u l-aħjar prattiki (http://www.epracice.eu/). Il-Kummissjoni Ewropea ħolqot ukoll EUPL (http://www.osor.eu/eupl) sabiex jiġi ffaċilitat l-qsim ta' komponenti tas-softwer.

2.13 Il-prinċipju ta' bażi 12: Effikaċja u effiċjenza

L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiżguraw li s-soluzzjonijiet jaqdu lin-negozji u liċ-ċittadini bl-aktar mod effettiv u effiċjenti u li jipprovdu l-aħjar valur għall-flus tal-kontribwenti.

Hemm ħafna modi biex isir rendikont tal-valur miġjub mis-soluzzjonijiet tas-servizzi pubbliċi, inklużi konsiderazzjonijiet bħar-redditu fuq l-investiment, il-kost totali tal-pussess, aktar flessibbiltà u adattabbiltà, piż amministrattiv imnaqqas, aktar effiċjenza, inqas riskju, trasparenza, simplifikazzjoni, metodi ta' ħidma mtejba, u rikonoxximent tal-kisbiet u l-kompetenzi aministrattivi pubbliċi.

3 Il-mudell kunċettwali għas-servizzi pubbliċi

3.1 Introduzzjoni

Dan il-kapitolu jipproponi mudell kunċettwali għas-servizzi pubbliċi biex jingħataw suġġerimenti għal modi kif jiġu organizzati l-ħolqien u l-operat ta' dawn is-servizzi.

Il-mudell ġej minn studju tal-implimentazzjoni tas-servizzi pubbliċi fl-Istati Membri, u jibor flimkien l-aspetti komuni u l-aħjar prattiki osservati. Bħala pjan għall-implimentazzjoni tal-ġejjieni tas-servizzi pubbliċi Ewropej, il-mudell jgħin billi jiżvilulppa vokabularju u fehim komuni fl-Istati Membri kollha dwar l-elementi ewlenin ta' servizz pubbliku u kif dawn jingħaqdu flimkien.

Il-mudell jagħmel enfasi għal approċċ b'element kostitwenti għat-tfassil tas-servizzi pubbliċi Ewropej, li jippermetti għall-interkonnessjoni u l-użu mill-ġdid ta' komponenti ta' servizz fil-bini ta' servizzi ġodda.

In-natura tal-mudell hija waħda ġenerika, u b'hekk mhux kull servizz pubbliku eżistenti jew tal-ġejjieni se jiġi kopert eżattament minnu. Madankollu, huwa ġeneriku biżżejjed biex ikun applikabbli f'kull livell ta' gvern li jipprovdi servizzi pubbliċi, mil-livell lokali u jibqa' tiela' sal-livell tal-UE, u juri l-fatt li kwalunkwe livell ta' gvern jista' jkun il-provditur kemm ta' servizzi pubbliċi bażiċi u aggregati. F'dan is-sens, il-mudell jiċċara u jirrazzjonalizza r-relazzjonijiet fost l-entitajiet li jaħdmu flimkien biex iwasslu s-servizzi pubbliċi.

L-għan tal-mudell huwa li jagħti benefiċċji prattiċi għall-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej. Pereżempju, il-qsim tal-funzjonalitajiet f'servizzi pubbliċi bażiċi b'interfaces iddefiniti tajjeb, iddisinjati b'mod li jintużaw mill-ġdid, jissimplifika u jikkonforma l-implimentazzjoni tas-servizzi aggregati u l-użu mill-ġdid tal-komponenti tas-servizz, u b'hekk tiġi evitata d-duplikazzjoni tax-xogħol.

3.2 Il-kunċetti ewlenin tal-mudell kunċettwali

Il-mudell jippromwovi l-użu mill-ġdid ta' informazzjoni, kunċetti, xejriet, soluzzjonijiet, u speċifikazzjonijiet fi Stati Membri u f'livell Ewropew, u jirrikonoxxi li s-servizzi pubbliċi Ewropej:-{}-

- huma bba¿ati fuq informazzjoni minn sorsi varji li jinsabu f'livelli differenti ta' amministrazzjoni, fi Stati Membri differenti, u
- jikkombinaw is-servizzi pubbliċi ba¿iċi mibnija indipendentement minn amministrazzjonijiet pubbliċi fi Stati Membri differenti.

Għalhekk, il-mudell jenfasizza l-ħtieġa għal komponenti ta' servizzi modulari b'akkoppjar laxk[16] interkonnessi permezz ta' infrastruttura biex jaħdmu flimkien biex jitwasslu s-servizzi pubbliċi Ewropej.

Isejjaħ b'mod espliċitu l-adozzjoni mill-UE kollha ta' orjentazzjoni ta' servizz għad-disinn u l-iżvilupp ta' sistemi, u ekosistema tal-ICT li tinkludi komponenti ta' servizz konsistenti, u f'xi wħud mill-każijiet żviluppati b'mod konġunt. L-**orjentazzjoni ta' servizz** partikolari tiegħu hija mod speċifiku kif jinħolqu u jintużaw proċessi tan-negozji, ippakkjati bħala *servizzi*, matul iċ-ċiklu kollu ta' ħajjithom.

> Rakkomandazzjoni 9. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiżviluppaw mudel tas-servizz bbażat fuq komponenti, li jippermetti l-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej permezz tal-użu mill-ġdid, safejn hu possibbli, ta' komponenti tas-servizz eżistenti.**

[16] Service Oriented Architecture (SOA) hija implimentazzjoni ta' dak il-kunċett.

L-amministrazzjonijiet pubbliċi jeħtieġ li jaqblu dwar skema komuni dwar kif se jiġu interkonnessi l-komponenti ta' servizz.

Jeżistu soluzzjonijiet tekniċi magħrufa sew u użati ħafna biex jinkiseb dan, pereżempju s-servizzi tal-web, iżda biex jiġu implimentati fil-livell tal-UE jkunu meħtieġa sforzi miftiehma minn amministrazzjonijiet pubbliċi, inkluż l-investiment fl-infrastruttura komuni.

Rakkomandazzjoni 10. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jaqblu dwar skema komuni biex jiġu interkonnessi komponenti ta' servizz b'akkoppjar laxk u jistabbilixxu l-infrastruttura neċessarja meta jkunu qed jistabbilixxu s-servizzi pubbliċi Ewropej.**

L-elementi bażiċi tal-mudell kunċettwali huma rrappreżentati fil-grafika ta' hawn taħt:

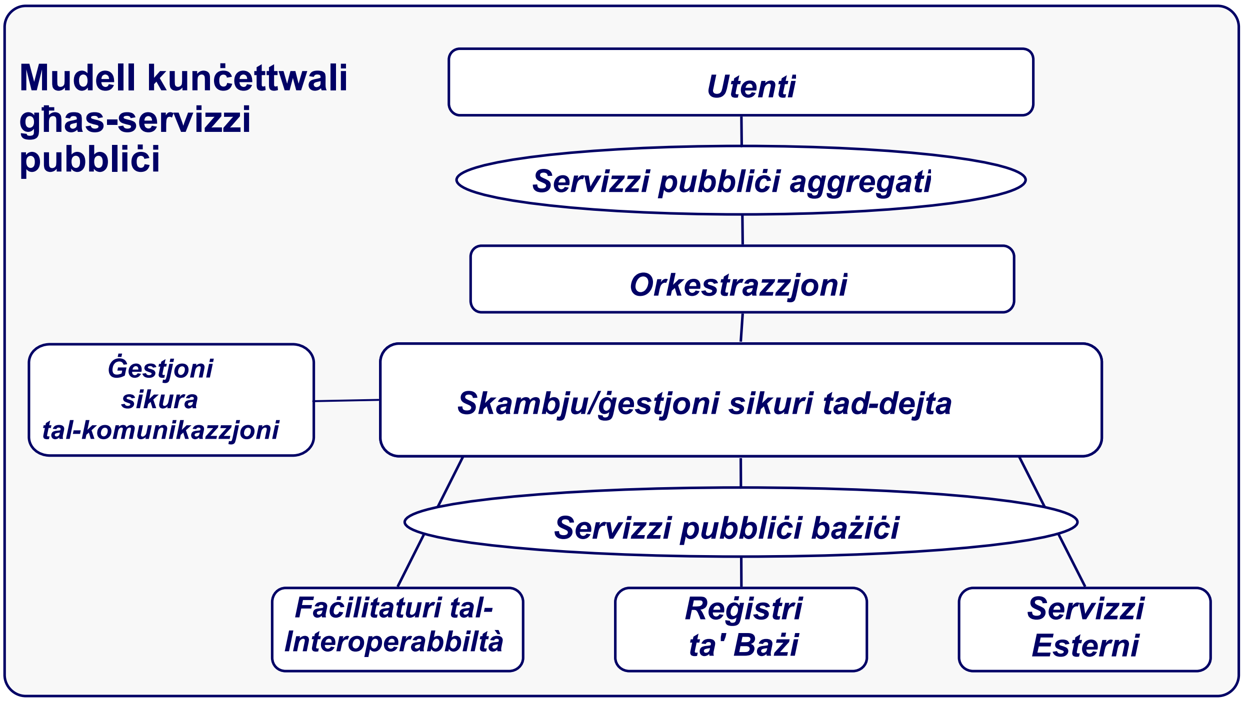


Figura 3-1

Sabiex dan il-mudell jinftiehem, ikun utli jekk jinqasam fi tliet saffi: Servizzi pubbliċi bażiċi, skambju tad-dejta sigur u servizzi pubbliċi aggregati, li huma ddettaljati fit-taqsimiet li ġejjin.

3.2.1 Servizzi pubbliċi bażiċi

Is-saff ta' isfel nett tal-mudell jindirizza l-aktar komponenti ta' servizzi bażiċi li minnhom jistgħu jimbnew is-servizzi pubbliċi Ewropej. Dan jiġbor fih tliet tipi ta' komponenti, li huma il-faċilitaturi tal-interoperabbiltà, is-servizzi bbażati fuq ir-reġistri ta' bażi, u s-servizzi esterni, li flimkien jissejħu servizzi pubbliċi bażiċi.

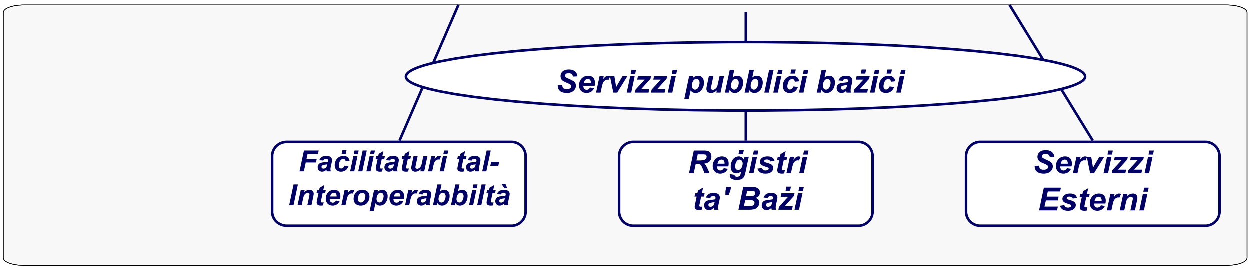


Figura 3-2

Xi wħud mis-servizzi pubbliċi bażiċi ġew żviluppati primarjament għall-użu dirett mill-amministrazzjoni pubblika li ħolqithom, jew mill-klijenti diretti tagħhom, i.e. in-negozji u ċ-ċittadini, iżda jitqiegħdu disponibbli għall-użu x'imkien ieħor bil-għan li jiġu pprovduti servizzi pubbliċi aggregati. Oħrajn huma ta' natura ġenerika u/jew infrastrutturali, filwaqt li l-bqija jirrappreżentaw is-servizzi esterni, i.e. is-servizzi pprovduti minn partijiet terzi. It-taqsimiet li ġejjin jiddeskrivu f'aktar dettall kull tip ta' servizz pubbliku bażiku.

3.2.1.1 Ir-reġistri ta' bażi

L-aktar komponenti importanti huma r-reġistri ta' bażi li jipprovdu sorsi affidabbli ta' informazzjoni bażika dwar oġġetti bħal persuni, kumpaniji, vetturi, liċenzji, bini, lokalitajiet u toroq. Reġistri bħal dawn jaqgħu taħt il-kontroll legali tal-amministrazzjonijiet pubbliċi u jinżammu minnhom, iżda l-informazzjoni għandu tkun disponibbli għall-użu mill-ġdid b'mod usa' bil-miżuri xierqa tas-sigurtà u l-privatezza.

Il-karatteristika komuni tal-implimentazzjonijiet kollha tar-reġistri bażiċi hija l-fatt li dawn huma awtentiċi u awtoritattivi u jifformaw, separatment jew magħqudin, il-qofol tas-servizzi pubbliċi. B'mod ġenerali, il-kontenut tagħhom mhuwiex statiku: jirriflettu wkoll iċ-ċiklu tal-ħajja tal-informazzjoni.

Rakkomandazzjoni 11. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom iqiegħdu s-sorsi awtentiċi tal-informazzjoni disponibbli għal oħrajn filwaqt li jimplimentaw mekkaniżmi ta' aċċess u kontroll biex jiżguraw is-sigurtà u l-privatezza skont il-leġiżlazzjoni rilevanti.**

Wieħed mill-ostakoli għall-adozzjoni tal-mudell kunċettwali għas-servizzi pubbliċi Ewropej jista' jkun is-sistemi ta' legat. Dawn is-sistemi, u l-arkivji tad-dejta ta' bażi tagħhom, għandhom karatteristiċi speċifiċi li jillimitaw il-possibiltajiet tal-użu mill-ġdid (pereżempju nuqqas ta' interfaces ippubblikati), u dawn jistgħu jirrikjedu li jerġgħu jgħaddu mill-proċess ta' inġinerija sabiex l-informazzjoni tagħhom tkun disponibbli għas-servizzi pubbliċi Ewropej.

L-aċċess għal sorsi ta' dejta awtentiċi bejn il-fruntieri se jiġi ffaċilitat jekk l-interfaces għal dawn is-sorsi jiġu ppubblikati u armonizzati, kemm f'livell semantiku kif ukoll dak tekniku.

Rakkomandazzjoni 12. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi, fil-ħidma tagħhom biex jistabbilixxu s-sevizzi pubbliċi Ewropej, għandhom jiżviluppaw interfaces għal sorsi awtentiċi u jwettqu allinjament tagħhom f'livell semantiku u tekniku.**

3.2.1.2 Faċilitaturi tal-interoperabbiltà

Il-faċilitaturi tal-interoperabbiltà jipprovdu servizzi bħal traduzzjoni bejn protokolli, formati u lingwi jew jaġixxu bħala sensara tal-informazzjoni.

3.2.1.3 Is-servizzi esterni

Dawn jinkludu servizzi provduti minn partijiet esterni bħal — fil-livell ta' negozju — servizzi ta' pagament provdut minn istituzzjonijiet finanazjarji — f'livell ta' infrastruttura — servizzi ta' konnettività provdut minn provdituri ta' telekomunikazzjonijiet.

3.2.2 Is-saff ta' skambju tad-dejta sigur

Dan is-saff huwa ċentrali għall-mudell kunċettwali peress li minnhu jgħaddi l-aċċess kollu għas-servizzi pubbliċi bażiċi.

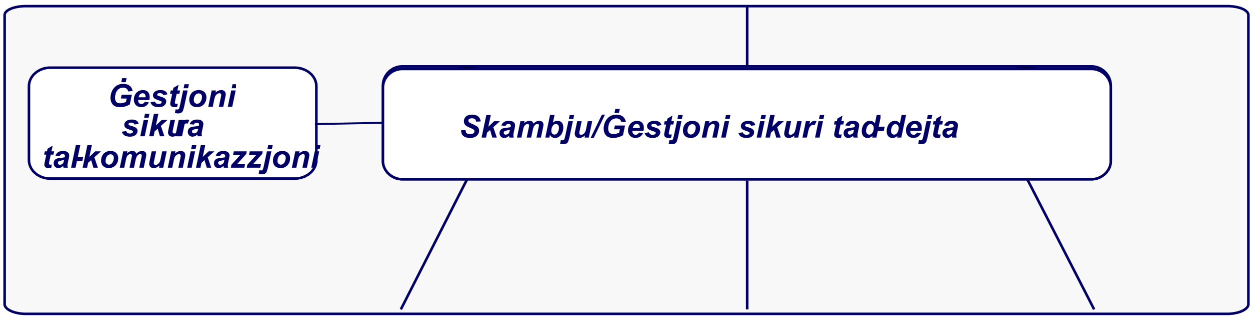


Figura 3-3

3.2.2.1 Skambju tad-dejta sigur

Mill-perspettiva ta' negozju, l-amministrazzjonijiet u entitajiet oħra jagħmlu skambju ta' informazzjoni uffiċjali li tista' tinvolvi l-aċċess għar-reġistri ta' bażi. Dan għandu jgħaddi minn saff sigur, armonizzat, ġestit u kontrollat li jippermetti l-iskambji ta' informazzjoni bejn l-amministrazzjonijiet, in-negozji u ċ-ċittadini li jkunu:

iffirmati u ċċertifikati — kemm l-ispeditur kif ukoll ir-riċevitur ikunu ġew identifikati u awtentifikati permezz ta' mekkaniżmi miftiehma,

kriptati — il-kunfidenzjalità tad-dejta skambjata tkun żgurata,

irreġistrati – ir-reġistri elettroniċi jkunu rreġistrati u arkivjati biex jiġi żgurat ir-rendikont tal-entrati legali.

Fil-mudell kunċettwali propost, dawn il-funzjonijiet huma miġbura fis-saff ta' 'skambju tad-dejta sigur'.

Dan is-saff għandu jippermetti l-iskambju sigur tal-messaġġi, reġistri, formoli u tipi oħra ta' informazzjoni ċċertifikata bejn is-sistemi differenti. Apparti mit-trasport tad-dejta, dan is-saff għandu jindirizza wkoll ir-rekwiżiti speċifiċi ta' sigurtà bħal iffirmar, ċertifikazzjoni, kriptaġġ, u stampar tal-ħin elettroniċi.

Is-sigurtà hija potenzjalment waħda mill-ostakoli prinċipali għall-interoperabbiltà jekk ma tiġix applikata b'mod armonizzat u miftiehem fost l-organizzazzjonijiet.

Il-mudell kunċettwali jenfasizza dan u jitlob lill-provdituri kollha ta' servizz biex:

- iqisu l-kwistjonijiet ta' sigurtà b'mod dirett;
- jikkooperaw dwar qafas komuni li jissodisfa l-bżonnijiet rispettivi ta' sigurtà permezz ta' mekkaniżmu kompatibbli u speċifikazzjonijiet miftiehma b'mod komuni;
- jilħqu ftehim komuni dwar il-karatteristiċi essenzjali bħal-livelli ta' mmarkar protettiv, livelli ta' awtorizzazzjoni u saħħa tal-awtentikazzjoni.

Għalhekk, l-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jaqblu dwar qafas ta' sigurtà komuni meta jistabbilixxu s-servizz pubbliku Ewropew (ara r-Rakkomandazzjoni Nru 2).

Waħda mill-prerekwiżiti prinċipali għall-implimentazzjoni tal-funzjonalità mistennija fl-iskambju tad-dejta sigur tinvolvi l-ingranaġġ tal-infrastrutturi nazzjonali tal-identifikazzjoni u l-awtentikazzjoni fl-

Istati Membri sabiex tintlaħaq skema ta' ħidma transkonfinali. Din l-iskema għandha tistabbilixxi liema arkitetturi u dejta tal-ICT huma meħtieġa f'kuntest traanskonfinali sabiex l-infrastrutturi eżistenti tal-Istati Membri tal-identità elettronika jiġu interoperabbli.

3.2.2.2 Ġestjoni tal-komunikazzjonijiet sigura

Il-provvista ta' skambju ta' dejta sigura (i.e. iffirmata, iċċertifikata, ikkriptata u rreġistrata) teħtieġ ukoll ħafna funzjonijiet ta' ġestjoni, fosthom:

- *ġestjoni ta' servizz,* biex ikun hemm supervi¿joni tal-komunikazzjoni kollha dwar l-identifikazzjoni, l-awtentikazzjoni, it-trasport tad-dejta, etc., inklu¿i l-awtorizzazzjonijiet tal-aċċess, ir-revoka, u l-awditjar;
- *reġistrazzjoni ta' servizz,* biex jiġi provdut (suġġett għall-awtorizzazzjoni xierqa) l-aċċess għas-servizzi disponibbli permezz ta' lokalizzazzjoni u verifika minn qabel li s-servizz huwa affidabbli;
- *reġistrazzjoni tas-servizz,* biex jiġi ¿gurat li l-iskambji tad-dejta kollha jiġu rreġistrati għall-evidenza fil-ġejjieni u fejn meħtieġ, arkivjati.

3.2.3 Is-saff tas-servizzi aggregati

Is-servizzi pubbliċi aggregati huma magħmula minn ġabra ta' għadd ta' servizzi pubbliċi bażiċi b'aċċess sigur u kkontrollat. Huma jistgħu jiġu pprovduti minn bosta amministrazzjonijiet fi kwalunkwe livell, i.e. lokali, nazzjonali kif ukoll fil-livell tal-UE.

Għall-utenti tiegħu (amministrazzjonijiet, negozji jew ċittadini), servizz aggregat tipiku għandu jidher bħala servizz wieħed. Minn wara l-kwinti, it-tranżazzjonijiet jistgħu jiġu implimentati bejn fruntieri, setturi u livelli amministrattivi.

L-aggregazzjoni tinkiseb permezz ta' mekkaniżmi magħmula apposta għal rekwiżiti tan-negozju speċifiċi. Fl-aktar każ ġenerali, teħtieġ loġika ta' negozju biex jiġu implimentati r-rekwiżiti, u l-mekkaniżmu tal-implimentazzjoni jista' jieħu ħafna forom, bħal magni ta' orkestrazzjoni jew ta' fluss ta' xogħol, kollha inklużi f'infrastrutturi ta' aċċess li jixbhu portal.

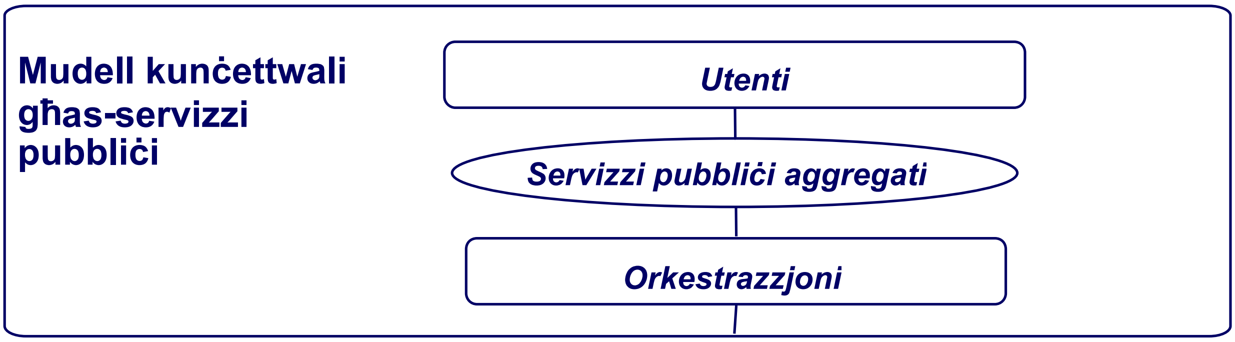


Figura 3-4

Illum il-ġurnata, l-utenti jistennew li jaċċessaw is-servizzi pubbliċi mhux biss permezz ta' portali jew siti tal-web tal-gvern iżda wkoll permezz ta' intermedjarji li għandhom kuntatt magħhom fuq bażi regolari. Għalhekk, is-servizzi pubbliċi għandhom jiġu żviluppati b'tali mod li jkunu jistgħu jiġu integrati faċilment f'siti tal-web ta' intermedjarji permezz ta' mekkaniżmi bħal *mash-ups* u *widgets*, mingħajr mal-gvern jitlef ir-responsabbiltà għas-servizz innifshu u b'indikazzjonijiet ċari li jippermettu lill-utenti li jagħmlu differenza bejn servizzi privati u dawk pubbliċi.

Jekk is-servizzi pubbliċi aggregati jiġu pprovduti minn intermedjarji, l-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jistabbilixxu:

- proċess għall-awtorizzazzjoni li jiddetermina liema servizzi pubbliċi bażiċi jistgħu jiġu żvelati lil liema intermedjarju, u

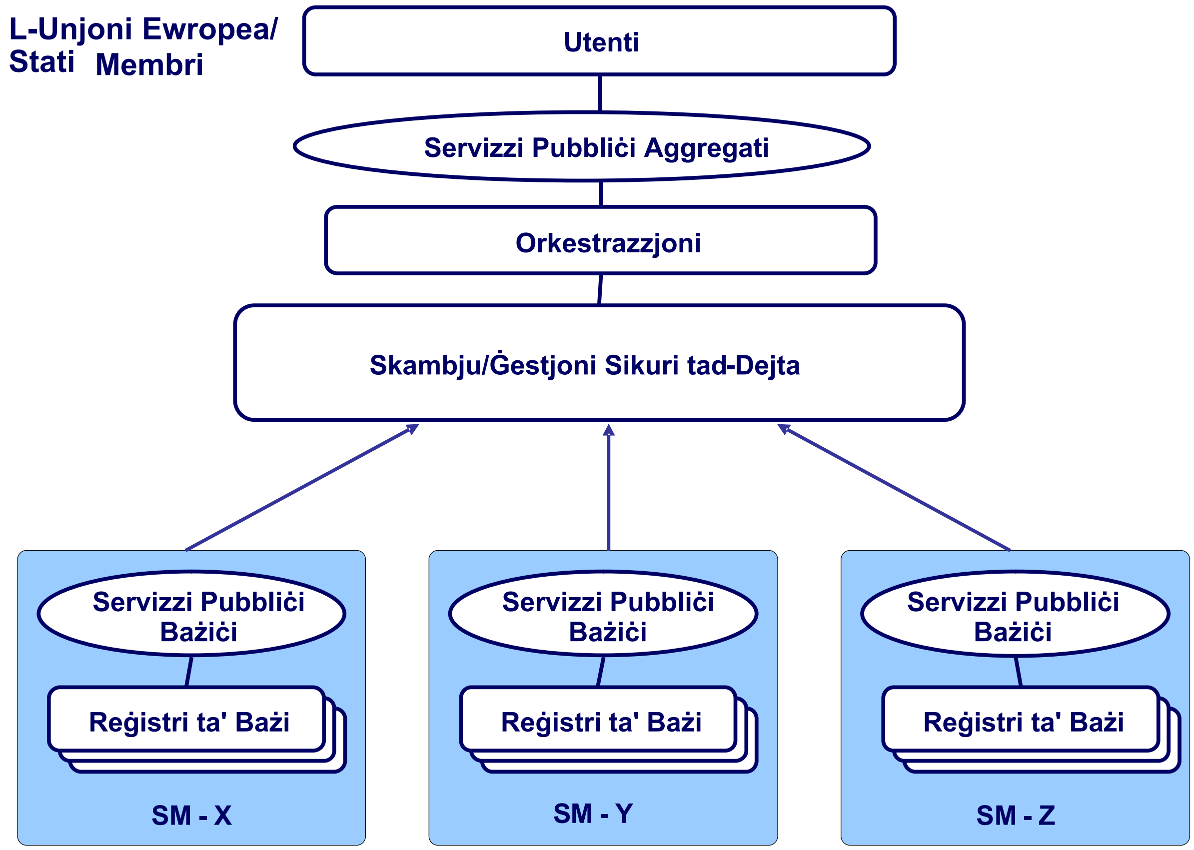
- proċess biex jiġu ċċertifikati l-intermedjarji sabiex tiġi stabbilita l-fiduċja bejn l-utenti u l-provdituri tas-servizz.

3.3 Applikazzjonijiet tal-mudell kunċettwali

Il-karatteristika li tagħmel il-mudell daqshekk b'saħħtu hija l-flessibbiltà li jippermetti li jinħolqu servizzi aggregati differenti billi jiġu kkombinati servizzi pubbliċi bażiċi minn provdituri multipli. Il-mudell iħeġġeġ il-potenzjal biex is-servizzi differenti disponibbli jiġu aggregati u kkombinati aktar. It-taqsimiet ta' hawn taħt jispjega tliet każijiet, kollha b'valur miżjud għoli fil-kuntest tal-UE: l-eżempju transkonfinali, l-eżempju transsettorjali u l-eżempju tal-fruntiera transamministrattiva.

3.3.1 L-eżempju transkonfinali

Dan juri servizz pubbliku Ewropew li ġie implimentat permezz tal-kombinazzjoni tas-servizzi pubbliċi bażiċi, f'dan il-każ l-aċċess għar-reġistri ta' bażi nazzjonali, implimentati fi Stati Membri varji.



Dan il-mudell ġie ssimplifikat fl-interess taċ-ċarezza.

Figura 3-5

Is-sitwazzjoni rrappreżentata fil-grafika hija varjazzjoni fuq il-mudell kunċettwali oriġinali biex turi l-applikazzjoni transkonfinali tiegħu billi żżid il-fruntieri nazzjonali biex jiġi indikat fejn jinsabu settijiet individwali ta' servizzi pubbliċi bażiċi.

Din tqajjem għadd ta' kwistjonijiet:

Fiduċja: L-applikazzjoni transkonfinali tal-mudell tinvolvi li jkun permess l-aċċess estern għar-reġistri ta' bażi nazzjonali, li jkun jeħtieġ grad għoli ta' sigurtà u fiduċja.

Dipendenza tas-servizzi pubbliċi Ewropej u tal-livelli ta' servizz fuq is-servizzi tal-livell baxx: Is-servizz aggregat jiddependi fuq is-servizzi pubbliċi bażiċi provduti minn entitajiet differenti.

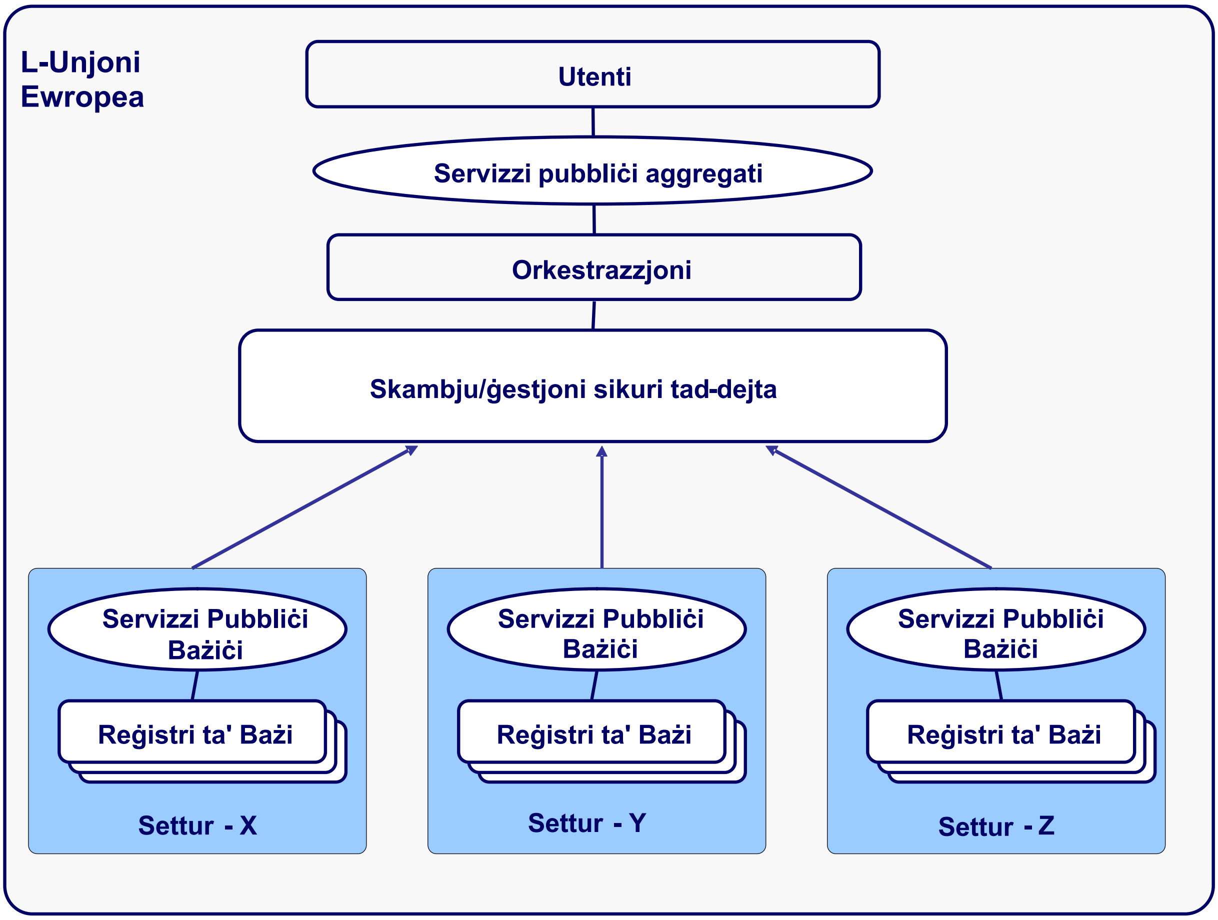
Speċifikazzjonijiet komuni għal servizzi pubbliċi bażiċi: Il-fatt li s-servizzi pubbliċi bażiċi li fuqhom huma bbażati s-servizzi aggregati huma żviluppati minn amministrazzjonijiet differenti jenfasizza l-ħtieġa għal speċifikazzjonijiet ta' interface komuni, fil-livell tekniku u dak semantiku.

Il-privatezza u l-protezzjoni tad-dejta: Anki meta tiġi skambjata informazzjoni personali bejn fruntieri, japplikaw il-leġiżlazzjonijiet nazzjonali għall-protezzjoni tad-dejta. Is-saff ta' skambju tad-dejta sigur jimplimenta u jinforza r-rekwiżiti tas-sigurtà għas-servizzi aggregati. Peress li d-dejta li toriġina minn Stati Membri differenti tista' tkun suġġetta għal rekwiżiti differenti ta' protezzjoni tad-dejta, għandu jintlaħaq qbil dwar ġabra ta' rekwiżiti komuni għall-protezzjoni tad-dejta sabiex jiġi implimentat is-servizz aggregat.

Rakkomandazzjoni 13. **Meta l-amministrazzjonijiet pubbliċi jaħdmu flimkien biex jistabbilixxu s-servizzi pubbliċi Ewropej, dawn għandhom jużaw tassonomija komuni tas-servizzi pubbliċi bażiċi u għandhom jaqblu dwar ir-rekwiżiti ta' servizz minimu għall-iskambju tad-dejta sigur.**

3.3.2 L-eżempju transsettorjali

Din l-applikazzjoni tal-mudell kunċettwali tikkombina servizzi pubbliċi bażiċi minn setturi differenti biex jiġu provduti servizzi pubbliċi aggregati ġodda.



Dan il-mudell ġie ssimplifikat għaċ-ċarezza

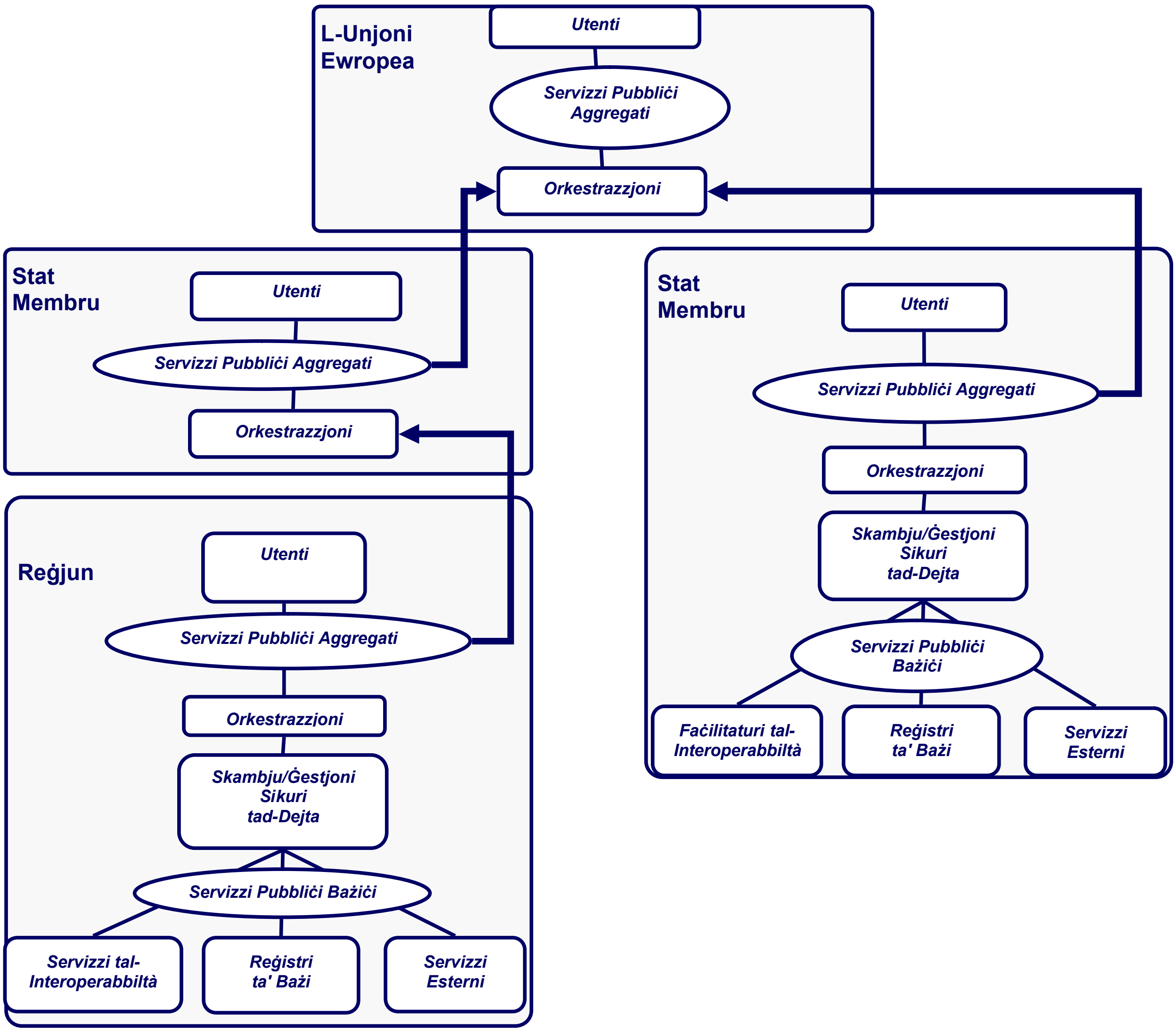
Figura 3-6

Din l-applikazzjoni tal-mudell tmexxi l-interazzjoni bejn l-utenti u s-servizzi pubbliċi aggregati provduti permezz ta' kooperazzjoni bejn setturi differenti minn punt ta' kuntatt uniku.

Sabiex dan l-approċċ ikun ta' suċċess, huwa essenzjali li s-setturi jadottaw approċċ komuni għad-definizzjoni ta' servizz.

3.3.3 Eżempju tal-fruntiera transamministrattiva

Dan il-każ juri l-aggregazzjoni tas-servizzi li joriġinaw minn saffi differenti ta' gvern f'livell reġjonali, nazzjonali u fil-livell tal-UE. Hawn taħt qed jintwera eżempju ipotetiku.



Dan il-mudell ġie ssimplifikat għaċ-ċarezza

Figura 3-7

L-isfida tal-implimentazzjoni ta' din l-applikazzjoni hija li jinkiseb kontroll tal-kumplessità li tirriżulta minn provdituri ta' servizz multipli. Hija essenzjali l-kooperazzjoni fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi f'kull livell.

4 Livelli ta' interoperabbiltà

4.1 Introduzzjoni

Dan il-kapitolu jiddeskrivi erba' livelli ta' interoperabbiltà. Kull wieħed jistħoqqlu attenzjoni speċjali meta jiġi stabbilit servizz pubbliku Ewropew ġdid. L-implimentazzjoni prattika tal-mudell kunċettwali għal servizzi transkonfinali/transsettorjali teħtieġ il-kunsiderazzjoni ta' kull wieħed minn dawn il-livelli.

Figura 4-1

4.2 Kuntest politiku

L-istabbiliment ta' servizz pubbliku Ewropew ġdid huwa r-riżultat ta' azzjoni diretta jew indiretta f'livell politiku, i.e. ftehimiet ġodda bilaterali, multilaterali jew Ewropej.

Jekk l-istabbiliment ta' servizz ġdid huwa l-konsegwenza diretta ta' leġiżlazzjoni ġdida tal-UE, l-ambitu, il-prijoritajiet u r-riżorsi meħtieġa biex jiġi stabbilit u jitħaddem is-servizz għandhom jiġu ddefiniti meta tiġi adottata l-leġiżlazzjoni.

Madankollu, l-appoġġ u l-isponsorizzazzjoni politiċi huma meħtieġa wkoll f'każijiet fejn is-servizzi l-ġodda mhumiex direttament marbuta ma' leġiżlazzjoni ġdida iżda huma maħluqa biex jipprovdu servizzi pubbliċi aħjar u aktar ikkonċentrati fuq l-utent.

Bl-istess mod, l-appoġġ politiku huwa neċessarju wkoll għal sforzi ta' interoperabbiltà transkonfinali biex tiġi ffaċilitata l-kooperazzjoni fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi[17]. Għal kooperazzjoni effettiva, il-partijiet interessati kollha involuti għandhom jaqsmu l-viżjonijiet, jaqblu dwar l-objettivi u jallinjaw il-prijoritajiet. L-azzjoni f'livell transkonfinali tista' jkun ta' suċċess biss jekk l-Istati Membri kollha

[17] Il-programm ISA huwa eżempju ta' appoġġ politiku bħal dan.

involuti jagħtu prijorità u riżorsi suffiċjenti lill-isforżi tal-interoperabbiltà rispettivi tagħhom għall-għanijiet miftiehma fi ħdan il-perjodu ta' żmien li jkun intlaħaq qbil dwaru.

4.3 Interoperabbiltà legali

Kull amministrazzjoni pubblika li tikkontribwixxi għall-provvista ta' servizz pubbliku Ewropew taħdem fi ħdan il-qafas legali nazzjonali tagħha stess.

Xi drabi, in-nuqqasijiet ta' kompatibbiltà bejn il-leġiżlazzjoni fi Stati Membri differenti jwasslu għal ħidma flimkien b'mod aktar kumpless u anki impossibbli, anki fejn tali leġiżlazzjoni tkun ir-riżultat ta' traspożizzjonijiet ta' direttivi Ewropej f'liġi nazzjonali. Jistgħu jkunu meħtieġa inizjattivi legali biex jipprovdu rimedju għal sitwazzjonijiet bħal dawn.

Meta tiġi skambjata informazzjoni bejn l-Istati Membri biex jiġu pprovduti s-servizzi pubbliċi Ewropej, il-validità legali ta' informazzjoni bħal din għandha tinżamm bejn il-fruntieri u l-leġiżlazzjoni tal-protezzjoni tad-dejta għandha tiġi rrispettata kemm fil-pajjiżi minn fejn oriġinat kif ukoll fil-pajjiżi li qed jirċevuha.

Rakkomandazzjoni 14. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom iqisu l-leġiżlazzjoni rilevanti kollha li tikkonċerna l-iskambju tad-dejta, inkluża l-leġiżlazzjoni tal-protezzjoni tad-dejta, meta jkunu qed ifittxu li jistabbilixxu servizz pubbliku Ewropew.**

4.4 Interoperabbiltà organizzattiva

Dan l-aspett tal-interoperabbiltà huwa kkonċernat dwar kif l-organizzazzjonijiet, bħall-amministrazzjonijiet pubbliċi fi Stati Membri differenti, jikkooperaw biex jiksbu l-għanijiet tagħhom miftiehma b'mod reċiproku. Fil-prattika, l-interoperabbiltà organizzattiva timplika l-integrazzjoni ta' proċessi ta' negozju u l-iskambju tad-dejta relatata. L-interoperabbiltà organizzattiva għandha l-għan ukoll li tissodisfa r-rekwiżiti tal-komunità tal-utenti billi tagħmel is-servizzi disponibbli, billi jiġu identifikati faċilment, aċċessibbli u kkonċentrati fuq l-utent.

4.4.1 Allinjament tal-proċess tan-negozju

Sabiex l-entitajiet amministrattivi differenti jkunu jistgħu jaħdmu flinkien b'mod effiċjenti u effettiv sabiex jipprovdu s-servizzi pubbliċi Ewropej, huma jistgħu jkollhom bżonn li jallinjaw l-proċessi tan-negozju eżistenti tagħhom jew li jiddefinixxu u jistabbilixxu proċessi ta' negozju ġodda.

L-allinjament tal-proċessi tan-negozju jimplika li dawn jiġu ddokumentati, b'mod miftiehem, biex l-amministrazzjonijiet pubbliċi kollha li jikkontribwixxu għat-twassil ta' servizzi pubbliċi Ewropej jkunu jistgħu jifhmu l-proċess tan-negożju kumplessiv u l-irwol tagħhom fih.

Rakkomandazzjoni 15. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiddokumentaw l-proċessi tan-negozju tagħhom u jaqblu dwar kif dawn il-proċessi se jinteraġixxu għat-twassil ta' servizz pubbliku Ewropew.**

4.4.2 Relazzjonijiet organizzattivi

L-orjentazzjoni ta' servizz, li fuqha jimbena l-mudell kunċettwali għas-servizzi pubbliċi, tfisser li r-relazzjoni bejn il-provdituri ta' servizz u l-konsumaturi ta' servizz għandha tiġi strutturata b'mod ċar. Dan jinvolvi li jinstabu strumenti biex jiġu fformalizzati l-assistenza reċiproka, l-azzjoni konġunta u l-proċessi ta' negozju interkonnessi b'konnessjoni mal-provvista ta' servizz transkonfinali. Eżempji ta' strumenti bħal dawn huma l-Memorandum ta' Qbil (MtQ) dwar azzjonijiet konġunti u kooperazzjoni u/jew Ftehimiet fil-Livell ta' Servizzi (SLAs) iffirmati bejn l-amministrazzjonijiet pubbliċi parteċipanti. Għal azzjoni trasfruntiera, għandhom preferibbilment ikunu ftehimiet multilaterali.

Rakkomandazzjoni 16. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiċċaraw ir-relazzjonijiet organizzattivi tagħhom bħala parti mill-istabbiliment ta' servizz pubbliku Ewropew.**

4.4.3 Ġestjoni tal-bidla

Peress li t-twassil ta' servizz pubbliku Ewropew huwa r-riżultat ta' partijiet ta' ħidma kollettivi li jipproduċu jew jikkonsmaw partijiet mis-servizz, il-proċessi ta' ġestjoni tal-bidla huma kritiċi biex jiżguraw l-eżattezza, l-affidabbiltà u l-kontinwità tas-servizz imwassal lil amministrazzjonijiet pubbliċi, negozji u ċittadini oħra.

> Rakkomandazzjoni 17. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi li jaħdmu flimkien biex jipprovdu s-servizzi pubbliċi Ewropej għandhom jaqblu dwar il-proċessi ta' ġestjoni tal-bidla biex jiġi żgurat it-twassil ta' servizz kontinwu.**

4.5 Interoperabbiltà semantika

Interoperabbiltà semantika tippermetti lill-organizzazzjonijiet biex jipproċessaw l-informazzjoni minn sorsi esterni b'mod li jinftiehem. Din tiżgura li t-tifsira preċiża tal-informazzjoni skambjata tinftiehem u tiġi ppreservata matul l-iskambji bejn il-partijiet.

Il-kisba tal-interoperabbiltà semantika fil-kuntest tal-UE hija impenn relattivament ġdid, li qatt ma nkiseb qabel fuq skala bħal din. Madankollu, hemm għadd ta' amministraturi pubbliċi riċentament kisbu esperjenza f'dan il-qasam.

Il-punt ta' bidu huwa li jinħolqu settijiet, speċifiċi għas-settur, ta' strutturi tad-dejta u elementi tad-dejta li jistgħu jissejħu *assi tal-interoperabbiltà semantika*. Ladarba dawn jinħolqu, l-organizzazzjonijiet li qed jikkooperaw ikunu meħtieġa li jaqblu dwar it-tifsira tal-informazzjoni li se tiġi skambjata. Fid-dawl tal-ambjenti lingwistiċi, kulturali, legali, u amministrattivi differenti fl-Istati Membri, din toħloq sfidi sinifikanti. Il-multilingwiżmu fl-UE jkompli jżid fil-kumplessità tal-problema.

Fil-kuntest tal-EIF, l-interoperabbiltà semantika tkopri l-aspetti li ġejjin:

- *L-interoperabbiltà semantika* titratta t-tifsira tal-elementi tad-dejta u r-relazzjoni bejniethom. Din tinkludi l-iżvilupp ta' vokabularju li jispjega l-iskambji tad-dejta, u jiżgura li l-elementi tad-dejta jinftiehmu bl-istess mod mill-partijiet li qed jikkomunikaw.
- *L-interoperabbiltà sintattika* titratta d-deskrizzjoni tal-format eżatt tal-informazzjoni li se tiġi skambjata f'termini ta' grammatika, format u skemi.

Il-kisba tal-interoperabbiltà semantika fil-livell Ewropew tal-inqas teħtieġ:

- proċessi u metodoloġiji miftiehma għall-iżvilupp tal-assi tal-interoperabbiltà semantika;
- ftehim bejn il-komunitajiet speċifiċi għas-settur u dawk transettorjali dwar l-użu tal-assi tal-interoperabbiltà semantika fil-livell tal-UE.

Minħabba l-kumplessità tal-kompitu u l-għadd kbir ta' partijiet interessati, jeħtieġ li jkun hemm sforz miftiehem biex jiġu armonizzati l-proċessi u l-metadoloġiji.

4.5.1 L-Inizjattiva tal-UE għall-Interoperabbiltà Semantika[18]

Bosta inizjattivi għandhom l-għan li jiksbu l-interoperabbiltà semantika kemm fil-livell nazzjonali kif ukoll fil-livell tal-UE. L-inizjattiva tal-UE għall-interoperabbiltà semantika għandha l-għan li tistabbilixxi s-sisien tal-interoperabbiltà semantika għas-servizzi pubbliċi Ewropej, fis-setturi kollha u f'kooperazzjoni fil-qrib mal-inizjattivi nazzjonali. Din tipprovdi servizzi ta' taħriġ għall-istadji ta' disinn u implimentazzjoni, u pjattaforma bbażata fuq il-web għall-kooperazzjoni u l-qsim ta' soluzzjonijiet għall-isfidi tal-interoperabbiltà semantika.

L-amministrazzjonijiet pubbliċi li jistabbilixxu s-servizzi pubbliċi għandhom jivverifikaw f'fażi bikrija ta' kwalunkwe proġett jekk l-assi tal-interoperabbiltà semantika eżistenti jistgħux jintużaw mill-ġdid. Jekk le, jistgħu jużaw il-pjattaforma tal-interoperabbiltà semantika tal-UE biex jirreklamaw l-għanijiet u l-approċċ tagħhom għal udjenza Ewropea usa', u jfittxu kuntatt u kooperazzjoni ma' proġetti oħra bi ħtiġijiet simili.

---

[18] SEMIC.EU: Ċentru Ewropew għall-Interoperabbiltà Semantika.

Rakkomandazzjoni 18. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jappoġġaw l-istabbiliment ta' komunitajiet speċifiċi għas-settur u dawk transettorjali li għandhom l-għan li jiffaċilitaw l-interoperabbiltà semantika u għandhom iħeġġu lill-komunitajiet biex jaqsmu r-riżultati fuq pjattaformi nazzjonali u Ewropej.**

4.6 Interoperabbiltà Teknika

Din tkopri l-aspetti tekniċi għall-konnessjoni tas-sistemi ta' informazzjoni. Tinkludi aspetti bħal speċifikazzjonijiet ta' interface, servizzi ta' interkonnessjoni, servizzi tal-integrazzjoni tad-dejta, preżentazzjoni u skambju tad-dejta, etc.

Filwaqt li l-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom karatteristiċi speċifiċi fil-livell politiku, legali, organizzattiv u, parzjalment, dak semantiku, l-interoperabbiltà fil-livell tekniku mhijiex speċifika għall-amministrazzjonijiet pubbliċi. Għalhekk, l-interoperabbiltà teknika għandha tiġi żgurata, fejn possibbli, bl-użu ta' speċifikazzjonijiet formalizzati, jew bl-użu tal-istandards skont id-Direttiva tal-UE 98/34 jew tal-ispeċifikazzjonijiet maħruġa mill-ICT tal-fora u l-konsorzji industrijali.

Rakkomandazzjoni 19. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jaqblu dwar l-speċifikazzjonijiet formalizzati biex jiżguraw l-interoperabbiltà teknika meta jkunu qed jistabbilixxu s-servizzi pubbliċi Ewropej.**

5 Ftehimiet tal-interoperabbiltà

5.1 Introduzzjoni

Dan il-kapitolu jipproponi approċċ biex jiffaċilita l-kooperazzjoni fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi biex jipprovdu servizz pubbliku Ewropew partikolari.

Kif stipulat f'dan id-dokument, il-provvista tas-servizzi pubbliċi Ewropej teħtieġ il-kooperazzjoni fost l-amministrazzjoni pubbliċi diffrenti fil-livelli differenti tal-interoperabbiltà spjegati fil-kapitolu preċedenti. Għal kull livell, l-organizzazzjonijiet involuti għandhom jifformalizzaw ftehimiet tal-kooperazzjoni fi ftehimiet tal-interoperabbiltà.

Il-ftehimiet għandhom jitfasslu b'dettal suffiċjenti biex jinkiseb l-għan tagħhom — li jipprovdu servizz pubbliku ewropew — filwaqt li jħallu kull organizzazzjoni b'awtonomija interna massima.

Fil-livell legali, il-ftehimiet tal-interoperabbiltà jsiru speċifiċi u vinkolanti permezz ta' leġiżlazzjoni, inklużi d-direttivi Ewropej u t-trasportazzjoni tagħhom fil-leġiżlazzjoni nazzjonali, jew permezz ta' ftehimiet bilaterali u multilaterali, li huma lil hinn mill-ambitu tal-EIF.

Fil-livell organizzattiv, il-ftehimiet tal-interoperabbiltà jistgħu, pereżempju, jieħdu l-forma ta' MtQs jew SLAs li jispeċifikaw l-obbligi ta' parti parteċipanti fil-proċessi ta' negozju transkonfinali. Il-ftehimiet tal-interoperabbiltà fil-livell organizzattiv se jiddefinixxu l-livelli mistenija ta' servizz, il-proċeduri ta' appoġġ/eskalazzjoni, id-dettalji ta' kuntatti, etc., b'referenza, fejn meħtieġ, għall-ftehimiet bażiċi fil-livelli semantiċi u tekniċi.

Fil-livell semantiku, il-ftehimiet tal-interoperabbiltà jistgħu jieħdu l-forma referenzjali ta' tassonomiji, skemi, listi tal-kodiċi, dizzjunarji tad-dejta, libreriji bbażati fuq is-settur etc.

Fil-livell tekniku, il-ftehimiet tal-interoperabbiltà jinkludu speċifikazzjonijiet tal-interface, protokolli ta' komunikazzjoni, speċifikazzjonijiet ta' messaġġi, formati tad-dejta, speċifikazzjonijiet tas-sigurtà jew speċifikazzjonijiet tar-reġistrazzjoni dinamika u ta' skoperta ta' servizz.

Filwaqt li l-ftehimiet tal-interoperabbiltà fil-livell legali u organizzattiv normalment ikunu speċifiċi ħafna għas-servizz pubbliku Ewropew kkonċernat, il-ftehimiet tal-interoperabbiltà fil-livell tekniku u, fuq firxa idjaq, dawk fil-livell semantiku ta' spiss jistgħu jiġu ppjanati fuq speċifikazzjonijiet formalizzati eżistenti.

Rakkomandazzjoni 20. **Fl-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej, l-amministrazzjonijiet pubbliċi, għandhomjibbażaw il-ftheimiet tal-interoperabbiltà fuq speċifikazzjonijiet formalizzati eżistenti, jew, jekk dawn ma jeżistux, jikkooperaw ma' komunitajiet li jaħdmu fl-istess oqsma.**

Waqt l-implimentazzjoni tal-ftehimiet tal-interoperabbiltà, fil-livell tekniku jew semantiku, jista' jkun hemm għażla bejn għadd ta' speċifikazzjonijiet li jikkompetu ekwivalenti, kollha kemm huma jistgħu jkunu kapaċi li jipprovdu bażi għal ftehimiet bħal dawn.

L-amministrazzjonijiet pubbliċi jistgħu jiddeċiedu li jappoġġaw speċifikazzjonijiet jew teknoloġiji formalizzati multipli biex jikkomunikaw maċ-ċittadini u n-negozji. Madankollu, għal raġunijiet ta' effiċjenza, għandhom inaqqsu, safejn huwa possibbli, l-għadd ta' speċifikazzjonijiet u teknoloġiji formalizzati meta jkunu qed jaħdmu flimkien biex jipprovdu servizz pubbliku Ewropew.

Deċiżjonijiet simili ta' spiss jittieħdu mhux biss biex jipprovdu servizz pubbliku Ewropew wieħed iżda f'kuntest usa' ta' kooperazzjoni fi ħdan jew fost organizzazzjonijiet. F'dan il-kuntest, huma għandhom ikunu konxji li l-interfaces interni jistgħu isiru esterni fil-futur meta jinħolqu servizzi pubbliċi Ewropej ġodda.

Deċiżjonijiet dwar liema speċifikazzjonijiet u tekonoliġiji formalizzati se jintużaw biex tiġi żgurata l-interoperabbiltà għal servizzi pubbliċi Ewropej għandhom ikunu bbażati fuq trasparenza, imparzjalità u non-diskriminazzjoni. Mod biex dan isir huwa li jintlaħaq qbil dwar metadoloġija ta' valutazzjoni u proċess ta' għażla komuni.

5.2 Il-valutazzjoni u l-għażla ta' speċifikazzjonijiet formalizzati

Meta l-amministrazzjonijiet pubbliċi jagħżlu l-ispeċifikazzjonijiet jew it-teknoloġiji formalizzati biex jiżguraw l-interoperabbiltà, għandhom jivvalutaw l-ispeċifikazzjonijiet formalizzati rilevanti.

Din il-valutazzjoni għandha tiġi addattata għall-ħtiġijiet speċifiċi tal-interoperabbiltà tal-amministrazzjonijiet pubbliċi kkonċernati, iżda għandha tkun ibbażata fuq kriterji oġġettivi, primarjament relatati mal-ħtiġijiet funzjonali tal-interoperabbiltà. Meta jkun hemm ħafna speċifikazzjoniet formalizzati li jissodisfaw il-ħtiġijiet tal-interoperabbiltà funzjonali, jistgħu jintużaw kriterji addizzjonali dwar il-kwalità tal-implimentazzjoni, l-appoġġ tas-suq, il-potenzjal għall-użu mill-ġdid u l-ftuħ.

> Rakkomandazzjoni 21. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jużaw approċċ strutturat, trasparenti u oġġettiv għall-valutazzjoni u l-għażla ta' speċifikazzjonijiet formalizzati.**

5.2.1 Speċifikazzjonijiet, ftuħ u użu mill-ġdid

Il-livell ta' ftuħ ta' speċifikazzjoni formalizzata huwa element importanti biex tiġi ddeterminata l-possibbiltà tal-qsim u l-użu mill-ġdid ta' komponenti ta' software li jimplimentaw dik l-ispeċifikazzjoni. Dan japplika wkoll meta komponenti bħal dawn jintużaw għall-istabbiliment ta' servizzi pubbliċi Ewropej ġodda.

Jekk il-prinċipju tal-ftuħ jiġu applikati b'mod sħiħ:

- Il-partijiet interessati kollha jkollhom l-istess possibbiltà li jikkontribwixxu fl-i¿vilupp tal-ispeċifikazzjoni u r-revi¿joni pubblika hija parti mill-proċess tat-teħid tad-deċi¿joni;
- Id-dokument jkun disponibbli għall-istudju minn kulħadd;
- Id-drittijiet tal-propjetà intelletwali relatata mal-ispeċifikazzjoni huma liċenzjati fuq it-termini ta' FRAND[19] jew fuq ba¿i mingħajr ħlas tar-royalties b'mod li tkun possibbli l-implimentazzjoni kemm fis-software propjetarju kif ukoll f'dak bis-sors miftuħ[20].

Fid-dawl tal-effett pożittiv tagħhom fuq l-interoperabbiltà, l-użu ta' speċifikazzjonijiet miftuħa bħal dawn, ikkaratterizzati mill-karatteristiċi msemmija hawn fuq kif ukoll mit-tqassim u l-użu mill-ġdid ta' software li jimplimenta speċifikazzjonijiet bħal dawn, ġie promoss f'ħafna dikjarazzjonijiet ta' politika u huwa mħeġġeġ għat-twassil tas-servizz pubbliku Ewropew. L-effett pożittiv tal-ispeċifikazzjonijiet mifutħa jintwera wkoll mill-ekosistema tal-Internet.

Madankollu, l-amministrazzjonijiet pubbliċi jistgħu jiddeċiedu li jużaw speċifikazzjonijiet inqas miftuħa, jekk l-ispeċifikazzjonijiet miftuħa ma' jkunux eżistenti jew ma jissodisfawx il-ħtiġijiet funzjonali tal-interoperabbiltà.

Fil-każijiet kollha, l-ispeċifikazzjoni għandha tkun matura u appoġġata biżżejjed mis-suq, ħlief jekk tintuża fil-kuntest ta' ħolqien ta' soluzzjonijiet innovattivi.

> Rakkomandazzjoni 22. **Fl-istabbiliment tas-servizzi pubbliċi Ewropej, l-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jippreferu l-ispeċifikazzjonijiet miftuħa, filwaqt li jqisu b'mod xieraq il-kopertura tal-ħtiġijiet funzjonali, il-maturità u l-appoġġ tas-suq.**

5.3 Il-kontribuzzjoni għall-proċess ta' standardazzjoni

F'xi każijiet, l-amministrazzjonijiet pubbliċi jistgħu jsibu li ma hemm l-ebda speċifikazzjoni formalizzata xierqa disponibbli għal ħtieġa speċifika f'qasam speċifiku. Jekk għandhom jiġu żviluppati speċifikazzjonijiet ġodda, l-amministrazzjonijiet pubbliċi jistgħu jew jiżviluppaw l-ispeċifikazzjonijiet huma stess jew iressqu r-riżultat għal standardizzazzjoni, jew jitolbu li tiġi żviluppata speċifikazzjoni

---

19 ġusti, raġjonevoli u mhux diskriminatorji :

20 »»Dan irawwem il-kompetizzjoni peress li l-provdituri li jkunu qed jaħdmu taħt mudelli ta' negozji varji jistgħu jikkompetu biex iwasslu prodotti, tekonoloġiji u servizzi abbażi ta' speċifikazzjonijiet bħal dawn.

formalizzata ġdida minn organizzazzjonijiet għall-iżvilupp ta' standards. L-ispeċifikazzjonijiet formalizzati li jirriżultaw għandhom ikunu konformi mal-karatteristiċi stipulati fit-Taqsima 5.2.1.

Anki fejn hemm id-disponibbiltà ta' speċifikazzjonijiet formalizzati eżistenti, dawn jevolvu maż-żmien u l-esperjenza turina li r-reviżjonijiet ta' spiss jieħdu ħafna ħin biex jitlestew. Il-parteċipazzjoni attiva tal-gvern fil-proċess ta' standardizzazzjoni tnaqqas it-tħassib dwar dewmien, ittejeb il-konformità tal-ispeċifikazzjonijiet formalizzati mal-ħtiġijiet tas-settur pubbliku u tista tgħin lill-gvernijiet jibqgħu aġġornati mal-innovazzjoni teknoloġika.

Rakkomandazzjoni 23. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom imexxu jew jipparteċipaw b'mod attiv fil-ħidma ta' standardazzjoni rilevanti għall-ħtiġijiet tagħhom.**

6 Governanza tal-interoperabbiltà

Minħabba l-karatteristiċi transkonfinali u f'xi uħud mill-każijiet transsettorjali tagħhom, is-servizzi pubbliċi Ewropej jaħdmu f'ambjent kumpless u wieħed li qed jinbidel.

L-iżgurar tal-interoperabbiltà bejn strumenti legali, il-proċessi bejn organizzazzjoni u negozju, l-iskambji tal-informazzjoni, is-servizzi u l-komponenti li jappoġġaw it-twassil ta' servizz pubbliku Ewropew, huwa kompitu kontinwu, peress li l-interoperabbiltà tiġi mfixkla minn bidliet fl-ambjent, i.e. fil-leġiżlazzjoni, fil-ħtiġijiet tan-negozji jew iċ-ċittadini, l-organizzazzjoni tal-amministrazzjonijiet pubbliċi, il-proċessi jew it-teknoloġiji tan-negozju.

Rakkomandazzjoni 24. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jiżguraw li l-interoperabbiltà hija żgurata matul iż-żmien meta jkun qed jitħadddem u jitwassal servizz pubbliku Ewropew.**

Anki jekk l-interoperabbiltà tinżamm għal servizz pubbliku Ewropew, it-twassil tiegħu ta' spiss jiddependi fuq il-komponenti li huma komuni għal ħafna servizzi pubbliċi Ewropej. Dawn il-komponenti, li huma r-riżultati tal-ftehimiet tal-interoperabbiltà milħuqa lil hinn mill-ambitu tas-servizz pubbliku Ewropew, għandhom ikunu disponibbli wkoll matul iż-żmien.

Barra minn hekk, kif il-komponenti komuni u l-ftehimiet tal-interoperabbiltà huma r-riżultati ta' ħidma mwettaq mill-amministrazzjonijiet pubbliċi f'livelli differenti (lokali, reġjonali, nazzjonali, tal-UE), il-koordinazzjoni u l-monitoraġġ ta' din il-ħidma teħtieġ approċċ ħolistiku.

Rakkomandazzjoni 25. **L-amministrazzjonijiet pubbliċi għandhom jistabbilixxu qafas għall-governanza tal-attivitajiet tagħhom tal-interoperabbiltà fuq il-livelli amministrattivi.**

7 Taqsiriet u Glossarju

7.1 Taqsiriet

A2A	Amministrazzjoni għal Amministrazzjoni
A2B	Amministrazzjoni għal Negozju
A2C	Amministrazzjoni għal Ċittadin
ABC	Amministrazzjoni, Negozju u Ċittadin
EC	Il-Kummissjoni Ewropea
EIF	Qafas Ewropew għall-Interoperabbiltà
EIS	Strateġija Ewropea għall-Interoperabbiltà
EU	L-Unjoni Ewropea
EUPL	Liċenzja Pubblika tal-Unjoni Ewropea
IDABC	Twassil interoperabbli ta' servizzi tal-Gvern-e Ewropew lill-amministrazzjonijiet pubbliċi, in-negozji u ċ-ċittadini
ICT	It-Teknoloġija tal-Informazzjoni u l-Komunikazzjoni
ISA	Soluzzjonijiet ta' interoperabbiltà għall-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej
MtQ	Memorandum ta' Qbil
SM	Stat Membru
NIF	Qafas Nazzjonali għall-Interoperabbiltà
NIFO	Osservatorju tal-Qafas Nazzjonali għall-Interoperabbiltà
OSOR	Osservatorju u Arkivju bis-Sors Miftuħ
SEMIC.EU	Ċentru Ewropew għall-Interoperabbiltà Semantika
SLA	Ftehim fil-Livell ta' Servizz
SOA	Arkitettura Orjentata lejn is-Servizz

7.2 Glossarju

Aċċessibbiltà	Għandha tinftiehem bħala aċċessibbiltà tal-Web, li tfisser li kulħadd, inklużi persuni b'diżabbiltà, jista' jipperċepixxi, jifhem, jinnaviga, u jikseb azzjoni interattiva mal-internet, u jkollu l-opportunità li jikkontribwixxi għas-soċjetà. Waqt li l-aċċessibbiltà hija kunċett wiesgħa, l-**Aċċessibbiltà elettronika** għandha l-għan li tiżgura li l-persuni b'diżabbiltà u l-anzjani jista' jkollhom aċċess għall-ICTs fuq l-istess bażi bħal ħaddieħor.
Piż Amministrattiv	Il-kosti ta' xogħol amministrattiv li n-negozji jwettqu bl-iskop uniku li jikkonformaw mal-obbligi legali (http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/glossary/index_en.htm).
Servizzi Pubbliċi Aggregati	Terminu ġeneriku użat fil-mudell kunċettwali tal-EIF għas-servizzi pubbliċi biex jirreferi għal ġabra ta' servizzi pubbliċi bażiċi li għandhom aċċess b'mod sigur u kkontrollat qabel ma jitħalltu u wara jitwasslu bħala servizz sħiħ lill-utenti finali.
Sors Awtentiku	Sors awtentiku huwa informazzjoni li tinħażen darba biss u li hi mifhuma korretta, sabiex tkun tista' sservi bħala bażi għall-użu mill-ġdid.
Servizzi Pubbliċi Bażiċi	Is-servizzi pubbliċi bażiċi huma l-aktar komponenti fundamentali ta' servizz li minnhom jistgħu jimbnew is-servizzi pubbliċi Ewropej. Skont il-mudell kunċettwali tal-EIF, hemm tliet tipi fundamentali ta' serivizzi pubbliċi bażiċi. reġistri ta' bażi, faċilitaturi tal-interoperabbiltà, u servizzi esterni.
Reġistri ta' Bażi	Is-sorsi awtentiċi tal-informazzjoni li jaqgħu taħt il-kontroll ta' amministrazzjoni pubblika. Eżempji jinkludu r-reġistri ta' persuni, vetturi, kumpaniji, liċenzji, numri tal-VAT, lokalitajiet, toroq, etc.
Approċċ b'Element Kostitwenti	Approċċ għall-bini ta' sistemi tal-informazzjoni mill-arkitettura sal-implimentazzjoni li fih is-sistema tal-informazzjoni hija ddisinjata bħala assemblea jew aggregazzjoni ta' komponenti li li tiġbor fiha dejta u funzjonalitajiet fi gruppi li jistgħu ukoll jintużaw mill-ġdid bħala 'elementi kostitwenti' biex jimbnew servizzi pubbliċi jew sistemi ta' informazzjoni oħra.
Proċess ta' Negozju	Proċess ta' negozju huwa sekwenza ta' attivitajiet marbuta li joħolqu valur billi jibdlu l-entrati fi ħruġ b'valur ogħla. Dan jista' jiġi eżegwit minn parteċipanti umani jew sistemi tal-ICT, jew mit-tnejn.
Pjattaforma ta' Kollaborazzjoni	Ġabra ta' servizzi u faċilitajiet speċifiċi għall-użu minn komunità speċifika u l-interazzjonijiet tagħhom, bil-għan li tiffaċilita l-kooperazzjoni u biex jinkisbu għanijiet maqsuma. Tipikament, is-servizzi huma relatati mal-komunikazzjoni, u jinkorporaw arkivju għal oġġetti, informazzjon, materjali etc. li ġew skambjati. Eżempju partikolari hija l-pjattaforma ePractice.eu, li hi ddisinjata biex tippermetti lill-membri tal-amministrazzjoni pubbliċi involuti fil-provvista tas-servizzi pubbliċi biex jibbenefikaw mix-xogħol, l-għarfien u l-esperjenza ta' xulxin. Eżempji oħra huma OSOR.eu u SEMIC.eu.
Software personalizzat	Software speċifiku, jew żviluppat internament fi ħdan organizzazzjoni (għall-EIF, amministrazzjoni pubblika) jew żviluppat għal din l-organizzazzjoni minn kuntrattur biex jissodisfa r-rekwiżi sepċifiċi ta' dik l-organizzazzjoni. F'ħafna mill-każijiet, is-software personalizzat jitħallas kompletament mill-organizzazzjoni li konsegwentement tkun is-sid tas-software, u żżomm id-drittijiet kollha li jirrelataw mal-użu ulterjuri ta' dan is-software.
Arkivju tad-Dejta	Kwalunkwe kollezzjoni ta' dejta intenzjonata għall-użu (l-ipproċessar, il-ħażna, l-eżaminazzjoni) minn sistema tal-informazzjoni. Tipikament, arkivju tad-dejta jkun fih informazzjoni strutturali u semantika addizzjonali dwar id-dejta kkonċernata, iddisinjata biex tassisti l-użu tad-dejta (mudell tad-dejta, relazzjonijiet bejn

	elementi tad-dejta, metadejta, eċċ.). Jista' jipprovdi funzjonalitajiet speċifiċi marbuta fil-qrib mad-dejta maħżuna fl-arkivju (tiftix, indiċjar eċċ.).
Rappreżentazzjoni tad-Dejta	Il-mod li bih id-dejta tiġi espressa simbolikament minn ċifri binarji f'kompjuter.
Dokument	Informazzjoni jew oġġett irreġistrat li jista' jiġi trattat bħala unità (ara l-ispeċifikazzjonijiet ta' MOREQ fuq: http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Inklużjoni-e	Inklużjoni-e ('e' tfisser elettronika) għandha l-għan li jiġu evitati r-riskji ta' 'esklużjoni diġitali', i.e. biex tiżgura li l-persuni żvantaġġati ma jibqgħux lura u biex tevità forom ġodda ta' esklużjoni minħabba nuqqas ta' litteriżmu diġitali jew aċċess għall-internet.
Gvern-e	Gvern-e jikkonċerna l-użu tal-għodda u s-sistemi disponibbli permezz tat-teknoloġija tal-informazzjoni u l-komunikazzjoni (ICTs) sabiex jipprovdi servizzi pubbliċi aħjar liċ-ċittadini u lin-negozji.
Firma Elettronika	Skont id-Direttiva 1999/93/KE, 'firma elettronika' tfisser dejta f'forma elettronika li hija marbuta ma' jew loġikament assoċjata ma' dejta elettronika oħra u li sservi bħala metodu ta' awtentifikazzjoni.
Ċertifikazzjoni Elettronika	Ċertifikazzjoni elettronika hija l-applikazzjoni ta' firma elettronika, minn persuna jew entità awtorizzata speċifikament, f'kuntest speċifiku għal skop speċifiku. Tintuża l-aktar biex tindika li jkun twettaq proċess ta' validazzjoni partikolari u li riżultat mogħti qed jiġi kkoonfermat mill-firmatarju. Fl-aktar każ sempliċi, tista' sempliċiment tirrappreżenta d-dikjarazzjoni ta' fatt partikolari minn persuna awtorizzata.
Reġistri Elettroniċi	Reġistru f'forma elettronika (ara l-ispeċifikazzjonijiet ta' MOREQ fuq: http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Proċess ta' stabbiliment tal-EPS	L-attivitajiet meħtieġa biex jiġi stabbilit servizz pubbliku Ewropew (EPS), u jagħmluh disponibbli għall-użu.
Strateġija Ewropea għall-Interoperabbiltà (EIS)	L-Istrateġija Ewropea għall-Interoperabbiltà (EIS) tipprovdi bażi għad-definizzjoni tal-qafas organizzattiv, finanzjarju u operattiv (inkluża il-governanza) meħtieġ biex jiġi żgurat appoġġ kontinwu għall-interoperabbiltà transkonfinali u trassettorjali, kif ukoll l-iskambju ta' informazzjoni fost l-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej.
Servizz pubbliku Ewropew	Is-servizz transkonfinali tas-settur pubbliku pprovdut mill-amministrazzjonijiet pubbliċi, jew lil xulxin jew lin-negozji u ċ-ċittadini Ewropej.
Speċifikazzjonijiet Formalizzati	L-ispeċifikazzjonijiet formalizzati huwa jew standards skont id-Direttiva tal-UE 98/34 jew speċifikazzjonijiet stabbiliti mill-ICT tal-fora jew il-konsorzji industrijali.
Informazzjoni	Informazzjoni hija dejta arrikkita b'mod semantiku, i.e. ġabriet ta' dejta li ngħatat rilevanza u skop.
Teknoloġiji tal-Informazzjoni u l-Komunikazzjoni (ICT)	It-teknoloġija, pereżempju kompjuters elettroniċi, software ta' kompjuter u tekonoloġija tal-komunikazzjonijiet, li tintuża biex tikkonverti, taħżen, tipproteġi, tipproċessa, tittrasmetti u tirkupra l-informazzjoni.
Interface	Interface huwa limitu kunċettwali jew fiżiku fejn żewġ (jew aktar) sistemi legali indipendenti, organizzazzjonijiet, proċessi, komunikaturi, sistemi tal-IT, jew kwalnukwe varjazzjoni/kombinazzjoni tagħhom jinteraġixxu.

Interoperabbiltà	Il-kapaċità ta’ organizzazzjonijiet dispari u diversi li jinteraġixxu lejn miri komuni miftiehma u ta' benefiċċju reċiproku, li jinvolvu l-qsim ta’ informazzjoni u għarfien bejn l-organizzazzjonijiet, permezz tal-proċessi tan-negozju li huma jappoġġaw, bl-użu tal-iskambju ta’ dejta bejn is-sistemi tal-ICT rispettivi tagħhom.
Ftehimiet tal-Interoperabbiltà	Ftehimiet tal-interoperabbiltà miktuba huma dokumenti konkreti u vinkolanti li jistipulaw l-obbligi preċiżi ta' żewġ partijiet li jikkooperaw fuq 'interface' biex jiksbu l-interoperabbiltà.
Qafas għall-Interoperabbiltà	Qafas għall interoperabbiltà huwa approċċ miftiehem lejn l-interoperabbiltà għal organizzazzjonijiet li jixtiequ jaħdmu flimkien għat-twassil konġunt ta' servizzi pubbliċi. Fi ħdan l-ambitu ta' applikabbiltà tiegħu, jispeċifika ġabra ta' elementi komuni bħal vokabularju, kunċetti, prinċipji, politiki, linji gwida, rakkomandazzjonijiet, standards, speċifikazzjonijiet u prattiki.
Governanza tal-Interoperabbiltà	Il-governanza tal-interoperabbiltà jkopri l-pussess, id-definizzjoni, l-i¿vilupp, il-manutenzjoni, il-monitoraġġ, il-promozzjoni u l-implimentazzjoni tal-oqfsa għall-interoperabbiltà fil-kuntest ta' organizzazzjonijiet multipli li jaħdmu flimkien biex jipprovdu servizzi (pubbliċi). Huwa funzjoni ta' livell għoli li jipprovdi tmexxija, strutturi u proċessi organizzattivi biex jiġi ¿gurat li l-oqfsa għall-interoperabbiltà jkunu jsostnu u jestendu l-istrateġiji u l-objettivi tal-organizzazzjonijiet.
Livelli ta' interoperabbiltà	Il-livelli ta' interoperabbiltà jikklassifikaw it-tħassib dwar l-interoperabbiltà skont min/xiex ikun ikkonċernat u jkopru, fi ħdan il-kuntest politiku konċernat, l-interoperabbiltà legali, organizzattiva, semantika u teknika.
Sistema ta' Legat	Ġeneralment tirreferi għal sistemi aktar antiki li għadhom iwettqu funzjonijiet essenzjali jew jospitaw/jipprovdu aċċess għal dejta essenzjali, iżda li jużaw teknoloġija aktar antika, u li joħolqu diffikultajiet biex jiġu integrati ma' sistemi iktar ġodda, u li l-implimentazzjoni mill-ġdid tagħhom hija meqjusa diffiċli jew twassal għal spejjeż sostanzjali. Madankollu, fis-sens strett tal-kelma, kull sistema tal-IT, ta' kwalunkwe perjodu, inkluża waħda li tkun ġiet implimentata riċentament, iżda li ma tkunx ġiet iddisinjata bl-intenzjoni li tintuża mill-ġdid jew li tiġi integrata ma' sistemi oħra, tista' tiġi kklassifikata bħala tali.
Akkoppjar laxk	L-akkoppjar laxk jirreferi għall-komunikazzjonijiet bejn sistemi li ġeneralment joperaw indipendentement minn xulxin (b’mod mhux sinkroniku) u li s-sitwazzjonijiet interni mhumiex interdipendenti ħafna. L-akkoppjar jieħu l-forma ta' messaġġi li jgħaddu bejn is-sistemi kkonċernati, timpikament implimentati permezz ta' tip ta' saff ta' software standard personalizzat 'middleware' jew permezz ta' sistema ta' stennija, biex is-sistema fil-mira tindirizza t-talbiet kif u meta tkun tista'. Għalhekk, is-sistema fil-mira tista' lanqas biss tkun disponibbli fil-mument tat-talba, li sempliċiment tiddaħħal fis-sistema ta' stennija għal azzjoni iktar tard.
Memorandum ta' Qbil	Ftehim bilaterali jew multilaterali bil-miktub bejn żewġ organizzazzjonijiet li jistabbilixxi għadd ta' oqsma u mezzi li bihom jkunu jistgħu jikkooperaw, jikkollaboraw jew inkella jassistu lil xulxin. In-natura eżatta ta' dawn l-attivitajiet tiddependi fuq in-natura taż-żewġ organizzazzjonijiet, id-dominju tal-attività kkonċernata, u l-ambitu tal-kooperazzjoni mistennija.
Twassil b'ħafna kanali	Kanal huwa mezz użat minn amministrazzjoni biex tinteraġixxi mal-utenti tagħha u twasslilhom servizz, u biex l-utenti jagħmlu kuntatt mal-amministrazzjonijiet pubbliċi bil-għan li jakkwistaw servizzi pubbliċi. It-terminu 'utent' jinkludi ċittadini, negożji u organizzazzjonijiet bħala klijenti tas-servizzi pubbliċi. Il-ġabra ta' 'meżżi' differenti possibbli għat-twassil elettroniku dejjem tinbidel u attwalment tinkludi l-użu ta' teknoloġiji bbażati fuq il-web, it-telefonija, il-midja stampata, il-kuntatti wiċċ imbwiċċ u ħafna oħrajn, l-applikazzjonijiet ta' dawn it-teknoloġiji bħall-internet, e-mail, SMS, ċentri tas-sejħiet jew il-bankijiet tas-servizz, u l-

	għodda biex jiġu aċċessati dawn l-applikazzjonijiet bħal kompjuters personali, mowbajls, kjosjijiet jew TV diġitali. It-twassil b'ħafna kanali jirreferi għall-provvista fl-istess waqt u indipendenti ta' servizzi pubbliċi permezz ta' żewġ kanali jew aktar, li jistgħu jintgħażlu mill-utent skont il-bżonnijiet.
Qafas Nazzjonali għall-Interoperabbiltà (NIF)	NIFs huma oqfsa għall-interoperabbiltà ddefiniti minn Stati Membri individwali biex jigvernaw is-sistemi u l-infrastruttura tal-IT nazzjonali f'pajjiżhom stess.
Sors Miftuħ jew Sofwer bis-Sors Miftuħ (OSS)	Ara l-10 kriterji li jiddefinixxu Software bis-Sors Miftuħ (OSS) fuq il-websajt tal-Inizjattiva ta' Sors Miftuħ: http://www.opensource.org/docs/osd. Definizzjoni alternattiva (ta' Software Ħieles) tinsab fuq: http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html.
Osservatorju u Arkivju bis-Sors Miftuħ (OSOR)	L-Osservatorju u l-Arkivju bis-Sors Miftuħ għall-amministrazzjonijiet pubbliċi Ewropej (OSOR) huwa pjattaforma għall-iskamju ta' informazzjoni, esperjenzi u kodiċi bbażat fuq l-OSS għall-użu fl-amministrazzjonijiet pubbliċi (http://www.osor.eu/).
Orkestrazzjoni	L-aggregazzjoni u l-eżekuzzjoni f'sekwenza ta' settijiet ta' tranżazzjonijiet li jinvolvu l-użu ta' servizzi u funzjonalitajiet oħra, skont ir-regoli tan-negozju li jinsabu fi proċess dokumentat wieħed, jew aktar, ta' negozju, bil-għan ewlieni li jwettaq jew jipprovdi xi funzjoni jew servizz b'valur miżjud. L-orkestrazzjoni hija marbuta fil-qrib mal-kunċett tal-fluss ta' xogħol. Normalment l-orkestrazzjoni tinvolvi t-twettieq ta' ġabra ta' proċessi, deskritti f'lingwa standard, permezz ta' 'magna tal-orkestrazzjoni', li tista' tiġi kkonfigurata u kapaċi twettaq is-sejħiet ta' servizzi meħtieġa u tidderieġi d-dħul u l-ħruġ tal-proċessi skont ir-regoli deskritti f' dik il-lingwa.
Punt ta' Kuntatt Uniku (PoSC)	Interlokutur istituzzjonali uniku għal provditur ta' servizz partikolari li permezz tiegħu dan tal-aħħar jkun jista' jiġbor l-informazzjoni rilevanti kollha u jlesti b'mod faċli, minn distanza u b'mezzi elettroniċi l-proċeduri u l-formalitajiet kollha biex jaċċessa attività ta' servizz u l-eżerċizzju tiegħu (ara l-Artikolu 8 tad-Direttiva dwar is-Servizzi — ĠU L376 tas-27.12.2006).
Software Propjetarju	Software li jista' jintuża, ġeneralment bi ħlas, fuq għadd limitat ta' kompjuters u/jew minn għadd limitat ta' utenti. Il-ħidma interna tas-software (il-kodiċi tas-sors) ma tkunx disponibbli għall-istudju u/jew il-modifikazzjoni mill-utent.
Speċifikazzjonijiet Propjetarji	Ġeneralment jirreferi għal speċifikazzjonijiet li jkunu jew parzjalment jew kompletament mhux ippubblikati, jew li jkunu disponibbli biss minn bejjiegħ uniku għal miżata sostanzjali, u/jew skont termini restrittivi, u b'dan l-implimentazzjoni u l-użu minn partijiet terzi tal-prodotti li jikkonformaw mal-ispeċifikazzjonijiet mogħtija jkunu suġġetti għal kontroll.
Protokoll	Ġabra ta' konvenzjonijiet li jiggvernaw l-interazzjoni ta' proċessi, għodda u komponenti oħra fi ħdan is-sistemi u minn sistema għall-oħra.
Reġistru	Id-dokument(i) prodotti jew li ġew riċevuti minn persuna jew organizzazzjoni matul in-negozju, u jinżammu minn dik il-persuna jew l-organizzazzjoni (ara l-ispeċifikazzjonijiet ta' MOREQ http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf). Nota: reġistru jista' jinkorpora dokument wieħed jew bosta dokumenti (pereżempju meta dokument ikollu ħafna hemżiet), u jista' jkun fuq kwalunkwe mezz jew format. Apparti mill-kontentut tad-dokument(i), għandu jinkludi informazzjoni kuntestwali u, jekk applikabbli, informazzjoni strutturali (i.e. informazzjoni li tiddeskrivi l-komponenti tar-reġistru). Karatteristika ewlenija ta' reġistru hija li din

	ma tistax tinbidel.
Użu mill-ġdid	Il-grad safejn modulu ta' software jew prodott ta' ħidma ieħor jista' jintuża f'kuntesti għajr l-iskop oriġinali, maħsub jew dak ewlieni.
Skambju tad-Dejta Sigur	Dan huwa komponent tal-mudell kunċettwali għas-servizzi pubbliċi Ewropej. L-għan tiegħu hu li jiżgura li l-iskambji tad-dejta transkonfinali jsiru b'mod sigur u kkontrollat.
Ċentru Ewropew għall-Interoperabbiltà Semantika (SEMIC.EU)	SEMIC.EU (Ċentru Ewropew għall-Interoperabbiltà Semantika) huwa pjattaforma u servizz offrut mill-Kummissjoni Ewropea biex jingħata appoġġ tal-qsim tal-assi tal-interoperabbiltà biex jintużaw fl-amministrazzjonijiet pubbliċi u l-Gver-e (http://www.semic.eu).
Assi tal-Interoperabbiltà Semantika	L-assi tal-interoperabbiltà semantika huma subsett tal-assi tal-interoperabbiltà u jinkludu kull element tas-saff semantiku, bħal nomenklaturi, teżawri, dizzjunarji multilingwi, ontoloġiji, tabelli għall-immappjar, regoli għall-immapjar, spjegazzjonijiet ta' servizzi, kategoriji, u servizzi tal-web.
Orjentazzjoni tas-Servizz	L-orjentazzjoni tas-servizz tfisser il-ħolqien u l-użu ta' proċessi ta' negozju ppakkjati bħala servizzi.
Ftehim fil-Livell ta' Servizz	Ftehim formalizzat bejn żewġ entitajiet li qed jikkooperaw; tipikament, provditur ta' servizz u utent. Il-ftehim jiġi espress f'forma ta' kuntratt innegozjat bil-miktub. Tipikament, ftehimiet bħal dawn jiddefinixxu metriċi speċifiċi (Indikaturi tal-Prestazzjoni Ewlenin — KPIs) għall-kejl tal-prestazzjoni tal-provditur tas-servizz (li fit-total jiddefinixxi il-'livell tas-servizz'), u jiddokumentaw impenji vinkolanti ddefiniti bħal l-kisba ta' miri speċifiċi għal ċerti KPIs, flimkien ma' azzjonijiet assoċjati bħal miżuri korrettivi. SLAs jistgħu jkkopru impenji mill-utent, pereżempju biex jissodisfa ċerti skadenzi ta' notifiki, jipprovdi faċilitajiet jew riżorsi oħra meħtieġa mill-provditur tas-servizz matul il-provvista tas-servizz, isolvi problemi, jew biex jipproċessa l-entrati mogħtija mill-provditur tas-servizz lill-utent.
Arkitettura Orjentata lejn is-Servizz	L-arkitettura orjentata lejn is-servizz hija paradigma għall-organizzazzjoniet u l-użu tal-kapaċitajiet imqassma li jistgħu jkunu taħt il-kontroll ta' dominji ta' pussess differenti. Din tipprovdi mezzi uniformi li joffru, jiskopru, jinteraġixxu u jagħmlu użu mill-kapaċitajiet li jipproduċu l-effetti mixtieqa konsistenti mal-prekundizzjonijiet u l-istennija li jistgħu jitkejlu (mill-Mudell ta' Referenza tal-OASIS għal SOA: http://www.oasis-open.org/committees/download.php/19679/soa-rm-cs.pdf).
Standard	Skont kif iddefinit mil-leġiżlazzjoni Ewropea (Artikolu 1, paragrafu 6, tad-Direttiva 98/34/KE) standard huwa speċifikazzjoni teknika approvata minn korp rikonoxxut tal-istandardizzazzjoni għall-applikazzjoni ripetuta jew kontinwa, li l-konformità magħha mhijiex mandatorja u li tkun waħda minn dawn li ġejjin: - standard internazzjonali: standard adottat minn organizzazzjoni internazzjonali tal-istandardizzazzjoni u magħmul disponibbli għall-pubbliku, - standard Ewropew: standard adottat minn organizzazzjoni Ewropea tal-istandardizzazzjoni u magħmul disponibbli għall-pubbliku, - standard nazzjonali: standard adottat minn organizzazzjoni nazzjonali tal-istandardizzazzjoni u magħmul disponibbli għall-pubbliku.
Organizzazzjoni għall-Iżvilupp ta' standards	Organizzazzjoni inkarigata bil-kompitu li tipproduċi standards u speċifikazzjonijiet, skont rekwiżiti, proċeduri u regoli speċifiċi u ddefiniti b'mod strett. L-organizzazzjonijiet għall-iżvilupp ta' standards:

	- korpi rikonoxxuti tal-istandardizzazzjoni bħall-kumitati internazzjoni tal-istandardizzazzjoni bħall-Organizzazzjoni Internazzjonali għall-Istandardizzazzjoni (ISO), it-tliet Organizzazzjonijiet Ewropej għall-Istandardizzazzjoni: L-Istandizzazzjoni għall-Kumitat Ewropew (CEN), il-Kumitat Ewropew għall-Istandardizzazzjoni Elettroteknika (CENELEC) jew l-Istitut Ewropew tal-Istandards tat-Telekomunikazzjonijiet (ETSI); - inizjattivi ta' fora u konsorzji għall-istandardizzazzjoni bħall-Organizzazzjoni għat-Titjib ta' Standards ta' Informazzjoni Strutturata (OASIS), il-Konsorzju għall-Internet Dinji (il-"World Wide Web Consortium) (W3C) jew l-Internet Engineering Task Force (IETF).
Tassonomija	Tassonomija tirrappreżenta klassifikazzjoni tat-terminoloġija standardizzata għat-termini kollha użati fi ħdan dominju ta' tagħrif. F'tassonomija, l-elementi kollha jinġabru u jiġu kkategorizzati b'mod strettament ġerarkika, u normalment jiġu rrappreżentati bi struttura ta' siġra. F'tassonomija, l-elementi individwali huma rikjesti li joqgħodu fl-istess ambitu semantiku, biex l-elementi kollha jkunu relatati semantikament ma' xulxin fi grad jew ieħor.
Vokabularju	Vokabularju huwa ġabra ta' termini (kliem jew frażijiet) li jispjegaw l-informazzjon f'dominju partikolari.
Fluss ta' Xogħol	L-organizzazzjoni ta' proċess f'sekwenza ta' kompiti li jitwettqu minn settijiet ta' atturi maħtura kif xieraq li jissodisfaw ir-rwoli mogħtija sabiex jitlesta l-proċess.