

Progetto OCPA 2020 Umbria

**"Modellazione della comunità OCPA nel contesto  
del trasferimento della buona pratica SIGeSS  
presso l' Ambito di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**"**

## 1. Contesto di riferimento

### 1.1. Il progetto OCPA e SIGeSS

L'Agenzia per la Coesione Territoriale (nel seguito Act), con il *Primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni (Open Community PA 2020 - OCPA2020)*, ha finanziato 30 progetti che hanno coinvolto un totale di 50 enti cedenti, tra Regioni e Comuni, e complessivamente oltre 150 enti riusanti.

Uno dei progetti finanziati riguarda il Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali (**SIGeSS**), che vede come enti cedenti ANCI Lombardia, Comune di Orvieto, Regione Umbria e Umbria Digital S.c.a r.l., come Beneficiario/Ente capofila il Comune di Roma e come enti riusanti il Comune di Lecce e la Regione Lazio.

Obiettivo del progetto SIGeSS è quello di estendere agli enti riusanti del partenariato il modello tecnologico-organizzativo di gestione dei servizi sociali comunali realizzato dalle amministrazioni cedenti e operativo nel contesto della Regione Umbria e presso un centinaio di comuni lombardi. In particolare, le attività progettuali hanno previsto la definizione del modello denominato SIGeSS (Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali) presso la Regione Lazio e il suo dispiegamento in quindici municipi, nella direzione di Roma Capitale e nel territorio di Lecce (dieci comuni), secondo criteri conformi ai PRA (Piani di Rafforzamento Amministrativo) delle due Regioni e in modalità integrata con i sistemi sanitari regionali per gli adempimenti di programmazione sociale. Nello specifico, la buona pratica diffusa costituisce uno strumento particolarmente efficace nel migliorare la capacità di programmazione degli interventi di welfare territoriale favorendo, da un lato, la riduzione dei costi di gestione e l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse per le pubbliche amministrazioni e, dall'altro, l'incremento della qualità del servizio a favore del cittadino. In particolare, il modello implementato mediante SIGeSS, attraverso un sistema informatizzato omogeneo, che consente la condivisione dei dati tra gli attori impiegati nei servizi sociali, impedisce le possibili duplicazioni generate dai diversi centri di erogazione dei servizi sul territorio, con effetti particolarmente rilevanti in contesti come quello dell'ente capofila Comune di Roma Capitale che conta ben 26 presidi di servizio. Il progetto ha previsto infatti, il trasferimento di procedure e modulistica standardizzata e di un modello strutturato di interscambio tra banche dati pubbliche centrali e locali, nonché la predisposizione di funzioni digitali configurabili direttamente nella forma di supporto alla gestione associata dei servizi, favorendo in tal modo l'interoperabilità dei sistemi informativi impiegati. Grazie ad adeguati strumenti di gestione e controllo organici e integrati diviene così possibile migliorare l'efficacia della presa in carico e l'efficienza dell'amministrazione dei percorsi di cura, riducendo le tempistiche e il margine d'errore nell'ambito delle attività connesse ai servizi offerti e sviluppando una più funzionale capacità di monitoraggio e valutazione degli stessi, in termini di risposta ai bisogni dei cittadini, in un contesto di maggiore trasparenza dei percorsi e dei processi.

Il progetto, inoltre, investe innumerevoli tematiche che hanno impatti positivi sulla capacità delle amministrazioni pubbliche di programmare e realizzare gli interventi nell'ambito dei servizi sociali, a beneficio degli utilizzatori finali e della migliore governance del territorio. La gestione integrata dei servizi a livello locale e regionale, infatti, oltre a consentire un recupero di efficacia ed efficienza a livello operativo, attraverso la standardizzazione e digitalizzazione delle procedure, incoraggia la cooperazione tra amministrazioni locali e il rafforzamento di relazioni istituzionali in una logica di governance multi-livello. Senza contare che il coinvolgimento nella gestione del servizio di tutti gli attori territoriali costituisce

un'occasione fondamentale di stimolo alla co-progettazione degli interventi sul territorio e di sviluppo della capacità di attuare e realizzare politiche e investimenti pubblici sempre più orientati all'utenza finale.

## 1.2. Il progetto OCPA Umbria

L'Agenzia per la Coesione Territoriale ha anche finanziato il progetto Open Community PA 2020 Umbria con l'obiettivo generale di *Definizione, sperimentazione e ottimizzazione degli strumenti e del modello di governance multi-livello Open Community PA 2020 attraverso la declinazione nel territorio della Regione Umbria*

Le azioni proposte nel Progetto, in forte sinergia con gli altri interventi in corso di attivazione da parte dell'Agenzia per la Coesione Territoriale nell'ambito del Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 14-20, sono volte a contribuire allo sviluppo delle condizioni necessarie alla messa in esercizio dei progetti di OCPA2020. In questo in particolare rientra il rapporto con le Regioni per la costituzione di una piattaforma integrata di raccolta delle buone pratiche federata e di raccordo tra gli attori cedenti e utilizzatori, nonché con i Soggetti pubblici e privati deputati alla manutenzione ed evoluzione delle soluzioni, nonché allo sviluppo per questo degli HUB di Conoscenza territoriali (Regioni, Aree metropolitane, Enti con eccellenze, ecc...) in grado di essere punto di raccolta dei fabbisogni e di analisi delle soluzioni operative e amministrative.

Il Progetto ha come obiettivo quello di gettare le basi operative per lo sviluppo degli HUB di Conoscenza (conosciuti dalle Regioni come Centri di Competenza) modello comune di dialogo e di interazione per queste strutture e pertanto si pone come percorso di progettazione, realizzazione, ottimizzazione e supporto alla diffusione di metodologie, modelli e strumenti volti a:

- assicurare l'accessibilità e la circolarità delle informazioni di interesse per le differenti Comunità di pratica, attraverso l'implementazione di una banca dati aperta e condivisa;
- garantire l'accesso alle buone pratiche della Pubblica Amministrazione attraverso la messa in esercizio di un apposito Contenitore delle buone pratiche che sarà composto da una piattaforma di knowledge sharing e da un repository;
- allargare l'attuale accezione di riuso dal mero scambio di software al concetto più ampio e completo di "buona pratica", dove cioè sia possibile condividere e trasferire esperienze, competenze, procedure, documentazione amministrativa, modelli organizzativi, etc. all'interno di quello che è definito come il "Kit del riuso" della buona pratica;
- definire le modalità di accesso, utilizzo e modifica di quanto inserito nel Contenitore delle buone pratiche, attraverso regole amministrative e normative legittime e funzionali ai nuovi dettami della gestione degli approvvigionamenti della PA, e valorizzando al contempo gli investimenti pubblici sostenuti negli anni;
- aprire gli strumenti digitali della Pubblica Amministrazione, definendo le regole e gli strumenti operativi per consentire la partecipazione del mondo delle imprese che potrebbe erogare servizi e contribuire allo sviluppo delle Linee di soluzione, facilitando in questo modo l'incontro tra domanda e offerta di innovazione e valorizzando le sinergie non solo tra Enti Pubblici, ma anche con il mercato delle imprese;
- garantire un'interazione strutturata tra Amministrazioni attraverso accordi di collaborazione all'interno delle Comunità di pratica costituite intorno alle Linee di soluzione catalogate, all'interno del proprio Territorio di riferimento e all'interno degli Hub della conoscenza, nell'alveo di Open Community PA 2020.

L'attivazione di una Open Community Territoriale rappresenta quindi l'occasione per sperimentare quanto elaborato sino a questo momento dall'Agenzia per la Coesione Territoriale e per contribuire alla definizione e alla messa in esercizio del modello Open Community PA 2020, attraverso le seguenti azioni:

- Progettazione, implementazione e popolamento del contenitore delle buone pratiche
- Definizione del modello di funzionamento delle Comunità di pratica
- Definizione e sperimentazione delle regole e degli strumenti a supporto del raccordo tra gli attori di Open Community PA 2020

### 1.3. Definizione del modello di funzionamento delle Comunità di pratica

Per quanto riguarda la definizione del modello di funzionamento delle Comunità di pratica si intende in particolare definire il modello e gli strumenti atti a creare, predisporre e sostenere le competenze necessarie per dare vita e mantenere le strutture, attraverso l'individuazione di regole che garantiscano l'operatività della Comunità di pratica, superando la logica prevalente dell'analisi per entrare nel merito di quella della realizzazione e della gestione delle Linee di soluzione, con un risparmio di investimenti complessivo.

Per questo, nel contesto del Gruppo di Lavoro coordinato tra Act e costituito da AGID, DARA (Progetto Italie) e Regione Umbria (Umbria Digitale) è stata proposta l'adozione di un approccio sperimentale che parta dall'analisi delle esperienze di casi concreti di alcune aggregazioni territoriali significative. Tale analisi potrebbe contribuire ad una definizione più adeguata e alla formalizzazione del modello di trasferimento delle comunità sui territori.

Il processo sarà suddiviso in **3 fasi**:

1. Test e verifica di una struttura (KIT di Comunità) di contenuti utili a caratterizzare gli output del Piano di esecuzione dei Pilota per acquisire modelli e indicazioni attraverso un processo empirico di sviluppo delle linee guida presso Organizzazioni selezionate;
2. Attuazione dei Pilota attraverso un modello Wizard di interazione "Caratteristiche" < > "Tipologia Comunità" per il riscontro e l'affinamento, con obiettivo di revisionare il KIT di Comunità. A riguardo la creazione di una Comunità è essa stessa una "buona pratica";
3. Attualizzazione del materiale del KIT e del Piano di esecuzione predisposto ante-intervento. Riutilizzo su altro Pilota. Questa fase dovrà essere tenuta operativa per tutto il periodo di attuazione del progetto e svolta anche in situazioni di creazione di Comunità NON pilota.

Per completezza si descrive nel seguito il contenuto delle varie fasi, che sarà sviluppato attraverso la presente proposta progettuale che prevede il coinvolgimento della Federazione dei Comuni di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX come Pilota.

#### **1 Test e verifica del KIT di costituzione di una Comunità ed elementi da definire per il tramite del Pilota**

Nella fase del Pilota i contenuti del KIT potranno essere utilizzati e/o definiti nel contesto operativo, ma sempre con l'obiettivo di riportare quanto utilizzato e modificato nel KIT prodotto in fase di progettazione iniziale. E' chiaro, infatti, che l'esercizio nel Pilota serve per verificare la correttezza dei contenuti del KIT, la revisione, scarto o sostituzione, dando in più la possibilità di inserire nuove "istanze" e nuovo materiale non previsto nella versione di approccio al Pilota.

<b>Temi del KIT</b>	<b>Istanza operativa i cui supporti sono da prevedere nel KIT OCPA della creazione di una Comunità intorno alle buone pratiche</b>	<b>Format/Documenti da prevedere e/o consigliati per il KIT del Pilota OCPA</b>
<b>Gestionale</b>	Analisi della dimensione e della reale consistenza e dei connotati di Comunità per il Soggetto individuato ( <i>analisi dei requisiti</i> )	Format di constatazione mutuato dai contenuti della linea guida
	Definizione del Progetto di fabbisogno che caratterizza l'opportunità della Comunità	Documento di analisi dei fabbisogni / requisiti /Vincoli, del modello organizzativo e dimensionale prima della Comunità
	Analisi delle buone pratiche presenti tra i membri a copertura del fabbisogno individuato/dichiarato	Format chek list di censimento relativa alla buona pratica da far compilare ai membri della Comunità
	Analisi di supporti ICT già presenti presso i membri della Comunità come ausilio alla buona pratica	Scheda check stato presenza soluzioni tra i membri
	Processo di ricerca della/e Buone pratiche secondo linee guida OCPA/AGID	Processo AGID di ricerca da documentare su scheda sintetica a corredo del KIT del pilota
	Approntamento dell'attività di comparazione delle soluzioni di supporto individuate secondo modello OCPA/AGID	Scheda di comparazione AGID Scheda di comparazione OCPA ( <i>scheda A1.xls di Sigess</i> )
	Analisi presenza modello di HUB conoscenza tra i membri	Scheda descrittiva modello HUB OCPA
	Definizione degli obiettivi comuni e impegno offerto dai membri nella fase di creazione e di gestione	Scheda Check delle disponibilità partecipative dei membri alla comunità. La scheda deve avere 2 sezioni: una format uguale per tutte le situazioni e una libera per la tipologia di buona pratica adottata
	Sviluppo del Progetto di Comunità OCPA sulla base del tipo di Comunità individuato	Scheda di base impostazione strutturata del Progetto di creazione e/o di adeguamento delle Comunità al modello OCPA, con elementi finali che descrivano il modello di Hub cui la Comunità vuole convergere
	Definizione del Piano di formazione della Comunità	Format di formazione che tenga conto della buona pratica adottata
	Progetto servizi di assistenza ai membri della Comunità in fase di start_up	Format del documento generale di servizi auspicabili a disposizione di una Comunità con indicazione di

		quali predisporre in autoerogazione e quali indicato/ possibile/ consigliato prendere all'esterno eventualmente verificando l'esistenza di un Centro di Competenza della P.A. già esistente
	Progetto servizi di assistenza ai membri della Comunità a regime	Format del documento generale di servizi auspicabili a disposizione di una Comunità con indicazione di quali predisporre in autoerogazione e quali indicato/ possibile/ consigliato prendere all'esterno eventualmente verificando l'esistenza di un Centro di Competenza della P.A. già esistente
<b>Organizzativa</b>	Analisi di impatto per identificare i fattori critici interni: descrizione impatto, Tipologia impatto, intervento compensativo o mitigante	Format di analisi dei fattori critici interni, di contesto e organizzativi, <i>(vedere doc A2 KIT Sigess)</i>
	Definizione modello organizzativo della Comunità con il concorso dei membri partecipanti e secondo i requisiti posti da linee guida Comunità OCPA	Check list della organizzazione Format di definizione della organizzazione della Comunità secondo linee guida
	Definizione del gruppo di lavoro della Comunità	Format organizzativo di Comunità OCPA per il tipo di Comunità scelto
	Analisi dei bisogni di approvvigionamento per servizi/beni/attività necessarie non presenti/disponibili nella Comunità in fase di start_up e del successivo regime	Check list dei fabbisogni da acquisire con la specifiche di come assicurarli e la procedura individuata
	Definizione del modello organizzativo di erogazione della formazione	Format di descrizione del modello formativo e dei servizi formativi previsti in presenza, documentali, on line o Webinar
	Analisi provvedimenti / norme / modelli di interazioni esistenti e frutto di una legislazione o di regolamenti nazionali o regionali in materia	Documento libero di analisi in materia in funzione delle esigenze operative della Comunità
	Analisi dei modelli di interoperabilità tra Amministrazioni	Format generico di ausilio alla descrizione, individuazione e dimensionamento dei modelli
	Apertura di una showroom per Soggetti privati attraverso cui far conoscere l'iniziativa in atto	Format di descrizione e progettazione di un contesto fisico e/o virtuale di comunicazione e interazione con Soggetti privati economici circa le soluzioni adottate dalla Comunità al fine di favorire trasparenza e facilità di ottenimento sul mercato prestazioni di bisogno per servizi di gestione

	Censimento delle Comunità di pratica similari esistenti nel territorio italiano con cui mettersi in rete se di interesse	Check di censimento delle Comunità esistenti attraverso sistema da far prevedere da parte del Tavolo di coordinamento nel contesto di accordo istituzionale con le Amministrazioni territoriali
<b>Tecnologica</b>	Analisi presenza infrastrutture tecnologiche di ausilio	Check list sulle tecnologie e i servizi presente e/o disponibili sia in termini di risorse che di contratti esistenti.
	Definire il quadro del modello architetturale tecnologico di messa a disposizione del Servizio verso gli Enti del territorio coinvolti	Check della situazione esistente evidenziando quello che manca all'infrastruttura di supporto al fabbisogno
	Progetto di predisposizione/creazione delle soluzioni tecnologiche previste dal fabbisogno di attivazione dei supporti ICT alla comunità ed alle buone pratiche	Linee guida per la progettazione di una architettura ICT di supporto alla buona pratica e all'utilizzo da parte dei Membri ( <i>vedi doc A3 A3R e B3 KIT Sigess</i> )
	Studio dei processi di interoperabilità ICT	Format di analisi dei processi di interoperabilità secondo le regole fissate da AGID circa l'interazione tra Sistemi informativi della P.A.
	Analisi per la predisposizione di un Laboratorio ICT in grado di prendere in carico il governo delle soluzioni adottate	Check descrittiva per la messa a punto di un Laboratorio di governo ICT
	Piano di gestione e mantenimento KIT della buona pratica adottata e sviluppata	Scheda di presentazione Progetto Formez OT11 – OT2  Documenti KIT dei riuso buona pratica
	Individuazione tecnologica di allocazione KIT per consultazione e riuso (CAD art. 68 e 69)	Format di descrizione caratteristiche Repository ospitante e procedura di iscrizione Repository Developers Italia
<b>Amministrativa</b>	Analisi di definizione della tipologia di Comunità prevalente che caratterizza il riusante, anche sulla base dei modelli di collaborazione/unione già esistenti tra i membri	Check list da compilare per configurare la comunità e connotarla nei requisiti, criteri, vincoli e limiti secondo linee guida OCPA
	Presenza di atti amministrativi associativi/ organizzativi/ cooperazione/... esistenti di utilità per l'attuazione della Comunità	Cartella di tutti gli atti amministrativi già fatti dagli Enti della Comunità che li mettono in relazione operativa e collaborativa
	Formalizzazione degli incarichi interni alla Comunità	Atti di incarico e deleghe

	Stesura dei format degli atti amministrativi necessari a caratterizzare la comunità	Cartella dei format amministrativi da utilizzare per ratificare e istituzionalizzare la Comunità nel limite del livello di collaborazione deciso tra membri
	Predisporre gli atti Amministrativi necessari per la presa in carico del riuso e gli eventuali accordi o protocolli di servizio	Cartella dei diversi tipi di atto utili alla presa in carico del riuso a seconda se diretto da scarico o di collaborazione tra Cedente e riusante ( <i>Vedi doc. A4 e B4 Sigess</i> )
	Adozione del Piano di lavoro e incarico Project Manager	Format di ratifica di accettazione e presa in carico del Piano di lavoro da parte dei membri della Comunità con presenza delle schede lavoro/adempimenti dei singoli membri per la fase di start_up
	Approntamento del Piano di fabbisogno di investimenti/spesa per i membri della Comunità con indicazione delle fonti finanziarie disponibili e definizione degli atti necessari	Cartella degli atti da intraprendere per gli approvvigionamenti esterni, eventuali format di capitolato o di procedura come gli RDO su MEPA
	Predisposizione e attuazione delle azioni amministrative di approvvigionamento delle risorse esterne necessarie	Cartella degli atti ufficiali di approvvigionamento
<b>Informativa / formativa</b>	Modello di stesura e rendicontazione attività e calendari di formazione	Format di calendario e di atti di pianificazione della formazione e assistenza di avvio ( <i>vedi piano formazione/assistenza SlgeSS</i> )
	Analisi del Materiale di formazione necessario da prevedere	Cartella del materiale  Ambiente Web di eventuali modelli o materiale di interazione virtuale e accesso ai corsi. Eventuale analisi di questo con cedente
	Apertura di una showroom per gli utenti attraverso cui far conoscere l'iniziativa in atto	Format di modello di ambiente fisico e/o virtuale di accesso a tutti gli atti della buona pratica attivata dalla Comunità per un accesso da Soggetti esterni e Scheda di guida per attivare un Servizio di interazione tra questi e il laboratorio della Comunità se previsto o con l'HUB



## **2 Attuazione della Comunità del Pilota con individuazione e attivazione delle buone pratiche.**

E' questa la fase di attivazione della Comunità pilota e di test e completamento del KIT. Questo processo NON si esaurirà con un pilota, ma sarà oggetto di prova e verifica con un numero di esperienze che OCPA andrà a sviluppare tra i Soggetti già presenti nelle buone pratiche della Regione Umbria, anche NON umbri avendo la Regione stessa già creato Comunità ed esperienze di riuso come descritto nel progetto OCPA e nelle sue linee guida, ma anche presso altre situazioni individuate dal Tavolo di coordinamento dell'AcT e collaborando con DARA e AGID come concordato dal Tavolo stesso. Obiettivo è quello di sperimentare il KIT di Comunità su un numero da 3 a 5 Comunità da creare e/o da consolidare nel contesto del modello OCPA.

La metodologia scelta per queste iniziative è quella che si basa sull'utilizzo di modelli Wizard di interazione "Caratteristiche" < > "Tipologia Comunità" per il riscontro e l'affinamento, con obiettivo di costituzione di un KIT di Comunità come già detto. La presenza del KIT stesso progettato, verificato sui Pilota e raffinato e aggiornato si offre in modo integrato come approccio metodologico alla attuazione di una Comunità OCPA.

Pertanto la sperimentazione di Comunità pilota dovrà contemplare la messa a punto di due componenti essenziali:

- A. un contenitore di "attrezzi" operativi di supporto come dichiarato nella spiegazione della Fase precedente (KIT di comunità OCPA);
- B. una procedura guidata di esecuzione per processo di attivazione di una Comunità, di iscrizione e partecipazione dei membri, di utilizzo degli strumenti, correzione ed affinamento, di attivazione di alcune buone pratiche OCPA e DARA tra quelle selezionate dalla Comunità.

La componente "B" si sostanzia attraverso un approccio che sarà oggetto di una progettazione specifica che terrà conto della tecnica Wizard che prevede un osservatore e l'utente che opera:

1. Si definisce l'insieme delle azioni da svolgere definendo il piano di lavoro tra osservatore, utente e fornitore (se previsto);
2. L'utente e il fornitore svolgono le azioni di Piano e l'osservatore adatta le risposte previste dal Progetto/KIT contestualmente al loro svolgersi aggiustando quanto non rispondente o che aumenta in modo non giustificato la complessità. Gli aggiustamenti sono discussi in fase di variazione delle azioni del piano tra utente ed osservatore perché possono modificare il piano. In questo modo l'utente ha sempre la percezione che quanto sta facendo sia rispondente alle sue aspettative, che poi è la filosofia del "Pilota";
3. La verifica e il funzionamento del modello fissato (**KIT e piano di azione**) consentono all'osservatore di valutare, in un momento successivo, gli strumenti messi in atto in questa fase di "prototipazione" degli stessi. Infatti i feedback che provengono dall'utente sono classificati e registrati e utili per una eventuale reimplementazione di alcuni strumenti. Questo è un fare più complesso ma necessario capito il cambiamento utile e l'impossibilità di sospendere il pilota in fase di esecuzione e rinviato alla successiva attività (vedi punto 4). Le variazioni constatate saranno portate sul modello finale. A riguardo è bene comunque tenere presente che il Pilota è "a tempo finito". Così obiettivo ulteriore del Pilota diventa la raccolta dei feedback utili in merito all'usabilità degli strumenti messi a disposizione (KIT e piano di azione);
4. Alla fine del processo sarà definito un documento di riscontri progettuali sulla natura dell'interazione che l'utente ha avuto con gli strumenti ed in base a ciò l'osservatore potrà revisionare gli strumenti aumentando l'accuratezza degli stessi nel contesto della casistica affrontata. Questa fase di raccolta finale e di revisione complessiva degli strumenti di creazione / consolidamento di una Comunità attraverso un tool Wizard consente di:
  - raccogliere informazioni sulla natura dell'interazione tra fabbisogno/riuso/comunità;

- verificare quali dei contenuti degli strumenti rappresentino meglio l'interazione (in modo che lo sforzo successivo di sviluppo o adattamento delle tecnologie di rilevamento sia indirizzato in modo appropriato);
- testare l'interazione con gli strumenti prima di rilasciarli come modelli funzionali definiti;
- scoprire i tipi di problemi che gli utenti (membri della Comunità) avranno con i dispositivi e le tecniche del KIT e le azioni del Piano;
- studiare aspetti, contenuti, interpretazioni, applicazione rispetto alle norme o alle organizzazioni attraverso una approccio di convenienza visiva direttamente osservando come gli strumenti vengono utilizzati e come rispondono.

### 3 La fase di successiva applicazione a attivazioni Standard

Questa fase rientra nella modalità di uso della precedente qualora la Comunità da avviare sia un Pilota o un caso di attivazione standard di una Comunità non identificata Pilota.

Nelle due fattispecie occorre tenere presente quanto segue:

Caso di Creazione / Consolidamento di una Comunità Pilota. In questo caso occorre valutare la tipologia di Comunità che si intende attivare e verificare se già un pilota dello stesso tipo sia stato gestito da OCPA. Se la Comunità è stata già gestita potrà essere svolto un approccio wizard sugli stessi strumenti dell'esperienza precedente, storicizzando comunque gli strumenti, e affinare ulteriormente KIT e Piano di azione. Qualora la Comunità Pilota non abbia la stessa tipologia di una già testata, allora si sceglie un KIT e un Piano tra quelli in possesso di OCPA ritenuto più idoneo e si procede come se si dovessero creare strumenti ad hoc. In pratica generando un nuovo KIT e un nuovo Piano come risultato. Poi solo nel passo 4 del metodo wizard scritto in precedenza può essere provata una unificazione. In ogni caso qualora la complessità risultante del KIT avesse un valore alto o l'integrazione alterasse il modello già sperimentato e scelto, si deve considerare la presenza di kit separati per tipi diversi di Comunità "non compatibili", se riscontrato dalla sperimentazione.

Caso di Creazione / Consolidamento di una Comunità standard. Utilizzare il KIT del Pilota se effettuato o comunque utilizzare il Pilota ufficiale rilasciato da e utilizzarlo in tutto e per tutto. Eventuali problemi incontrati andranno documentati ma NON portano variazioni negli strumenti in fase di attuazione del processo, salvo problemi di blocco non solubili. Alla fine del processo il documento delle criticità verrà assunto dal gruppo di lavoro OCPA sulle Comunità ed analizzato con verifica dei problemi riscontrati nell'attivazione standard in relazione a quelle Pilota. Questo servirà per aggiornare requisiti e vincoli posti negli strumenti, giudicando il Pilota come riferimento per i contenuti degli strumenti.

#### 1.4. Piano di attivazione della Comunità OCPA

##### **Fase 0** Analisi del modello di Comunità, del riuso, predisposizione e formalizzazione del Piano Operativo

- Descrivere modello di lavoro differenziato se Pilota (wizard) o standard (riscontro finale)
- Descrivere il fabbisogno dei membri e individuare il tipo di Comunità idonea
- Descrivere l'attività di analisi del riuso AGID/OCPA e motivare la scelta effettuata circa la buona pratica secondo linee guida AGID e documentazione prevista (relazione comparazione)
- Descrivere la buona pratica se già presente e eseguire l'assessment OCPA della stessa, se compatibile iscrizione Developers Italia e conferimento nella lista dei servizi disponibili.
- Descrivere i Contenuti del Piano operativo (*di seguito un elenco che può essere condiviso che saranno dettagliati nel Piano*)
  - Gestione e processi organizzativi

- Progetto Formativo e informativo
- Attività di attivazione, adattamento e personalizzazione della buona pratica
- Formazione Personale
- Predisposizione del fabbisogno tecnologico con verifica dello stato dei membri
- Creazione dell'unità mantainer di competenza (Hub e/o laboratorio)
- Affiancamento e assistenza membri (Comunità) e utenti (buona pratica) in avvio
- Modello Assistenza e analisi requisiti a regime
- Supporto specialistico e verifica fabbisogni da integrare nell'Hub
- Gestione operativa del funzionamento della Comunità. Modello organizzativo
- Servizi di manutenzione Correttiva ed adeguativa della buona pratica
- Accesso alla Comunità di nuovi membri o variazione degli stessi
- Descrivere i Passi di approvazione e formalizzazione del Piano
- Descrivere un primo elenco da verificare di atti amministrativi necessari per creazione e messa a regime della Comunità

### **Fase 1** Attuazione del piano di azione della Comunità OCPA

- Indicare organico interessato
- Se pilota, dare corso al modello Wizard stabilito per questa attivazione
- Dare seguito alla messa a punto degli atti amministrativi necessari
- Dare seguito alla creazione delle strutture preposte alle attività ed al coordinamento dei compiti riconosciuti alla Comunità
- Dare seguito alla messa in opera della buona pratica con le attività di analisi, verifica, adattamento, attivazione
- Predisporre il Laboratorio di competenza
- Dare seguito al piano di informazione
- Dare seguito al Piano di formazione
- Dare seguito al dispiegamento della buona pratica
- Dare seguito agli atti amministrativi di autorizzazione al trattamento esterno dei dati DGPR

### **Fase 2** dispiegamento servizi di assistenza a tutti i membri

- Indicare organico interessato
- Descrivere modello assistenza all'utenza e attivare i riferimenti operativi di collaborazione
- Portare all'attenzione le variazioni organizzative introdotte dall'adozione della buona pratica nel contesto della Comunità
- Dare seguito al piano di dispiegamento sui membri dei servizi con indicazione di priorità e esigenze degli uffici in relazione alla eventuale digitalizzazione del supporto all'attività dell'utenza

### **Fase 3** consolidamento e personalizzazione periodo di Start-up

- Definire il consolidamento dei servizi / risorse infrastrutturali tecnologiche attraverso il Centro Servizi di Umbria Digitale
- Descrizione Servizi di assistenza a regime equilibrare tra autoservizi e conferimenti a fornitori:
  - Servizi di Assistenza e supporto funzionale ai referenti di progetto (II livello)
  - Servizi di assistenza funzionale agli operatori (I Livello)
  - Servizi di consulenza e di analisi delle problematiche di adattamento ed evoluzione della buona pratica
  - Servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa supporti ICT

- 
- Servizi di gestione infrastruttura hw

**Fase 4** messa a regime e gestione del Sistema risultante

- Modello di collaborazione interno ed esterno a regime, per le diverse problematiche/servizi di cui alla fase precedente, che si pensa di predisporre entro i primi 2 anni di avvio del sistema (necessario per la pianificazione dei costi Dlgs 118);
- Tipologia di contratti di servizio da predisporre sulla base del punto precedente.
- Modello organizzativo interno al Coordinamento della Comunità per gestire personale e risorse economiche e di struttura.
- Modello di erogazione dei servizi SISO da Centro Servizi Umbria Digitale.

## 2. Proposta di intervento per l'Ambito di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Alla luce di quanto descritto nel capitolo precedente si propone il seguente piano delle attività che costituisce la sperimentazione dello scheletro generale di riferimento da cui partire per la stesura dei Piani di creazione /Consolidamento di una Comunità.

Work Package	Descrizione
<b>WP 0</b>	<b>Project Management</b>
	<b>0.1</b> Il progetto, successivamente alla sua approvazione, dovrà essere periodicamente monitorato del Project Manager nella sua esecuzione al fine di garantire il rispetto dei tempi e dei prodotti previsti.
<b>WP 1</b>	<b>Analisi del modello di Comunità, del riuso, predisposizione e formalizzazione del Piano Operativo</b>
	<b>1.1</b> Formalizzazione del modello di lavoro;
	<b>1.2</b> Analisi del fabbisogno dei membri e individuazione del tipo di Comunità idonea;
	<b>1.3</b> Verifica del riuso AGID/OCPA motivando la scelta effettuata circa la buona pratica secondo linee guida AGID e stesura della relazione comparativa;
	<b>1.5</b> Redazione del Piano operativo che dovrà contemplare le seguenti tematiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione e processi organizzativi;</li> <li>- Attività di attivazione, adattamento e personalizzazione della buona pratica;</li> <li>- Formazione Personale;</li> <li>- Predisposizione del fabbisogno tecnologico con verifica dello stato dei membri;</li> <li>- Creazione dell'unità maintainer di competenza (Hub e/o laboratorio);</li> <li>- Affiancamento e assistenza membri (Comunità) e utenti (buona pratica) in avvio;</li> <li>- Modello assistenza e analisi requisiti a regime;</li> <li>- Supporto specialistico e verifica fabbisogni da integrare nell'Hub;</li> <li>- Gestione operativa del funzionamento della Comunità. Modello organizzativo;</li> <li>- Servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa della buona pratica;</li> <li>- Accesso alla Comunità di nuovi membri o variazione degli stessi;</li> </ul>
	<b>1.6</b> Descrizione dei passi di approvazione e formalizzazione del Piano
	<b>1.7</b> Descrizione di un primo elenco da verificare di atti amministrativi necessari per creazione e messa a regime della Comunità
<b>WP2</b>	<b>Attuazione del piano di azione della Comunità OCPA</b>
	<b>2.1</b> Individuazione organico interessato
	<b>2.2</b> Studio del modello Wizard stabilito per l'attivazione
	<b>2.3</b> Messa a punto degli atti amministrativi necessari
	<b>2.4</b> Creazione delle strutture preposte alle attività ed al coordinamento dei compiti riconosciuti alla Comunità
	<b>2.5</b> Messa in opera della buona pratica con le attività di analisi, verifica, adattamento, attivazione
	<b>2.6</b> Predisposizione Laboratorio di competenza

Work Package	Descrizione	
	<b>2.7</b>	Dare seguito al Piano di informazione
	<b>2.8</b>	Dare seguito al Piano di formazione
	<b>2.9</b>	Dare seguito al dispiegamento della buona pratica
<b>WP3</b>		<b>Dispiegamento servizi di assistenza a tutti i membri</b>
	<b>3.1</b>	Individuazione soggetti interessati
	<b>3.2</b>	Modello assistenza all'utenza e attivare i riferimenti operativi di collaborazione
	<b>3.3</b>	Portare all'attenzione le variazioni organizzative introdotte dall'adozione della buona pratica nel contesto della Comunità
	<b>3.4</b>	Dare seguito al piano di dispiegamento sui membri dei servizi con indicazione di priorità e esigenze degli uffici in relazione alla eventuale digitalizzazione del supporto all'attività dell'utenza
<b>WP4</b>		<b>Consolidamento e personalizzazione periodo di Start-up</b>
	<b>4.1</b>	Definizione del consolidamento dei servizi / risorse infrastrutturali tecnologiche e indicazione modalità di acquisizione (realizzazione in proprio, richiesta al mercato dei provider, accordi istituzionali, richiesta alla Comunità di pratica del riuso. Altro)
	<b>4.2</b>	Installazione ed attivazione di una istanza SISO presso il Centro Servizi di Umbria Digitale per i Comuni del Progetto, secondo il modello organizzativo definito del Committente. Supporto e definizione degli atti amministrativi di gestione del sistema dal Centro Servizi con messa a punto della documentazione DGPR di autorizzazione al trattamento esterno dei dati
	<b>4.3</b>	Descrizione Servizi di assistenza a regime equilibrare tra autoservizi e conferimenti a fornitori: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi di Assistenza e supporto funzionale ai referenti di progetto (II livello)</li> <li>- Servizi di assistenza funzionale agli operatori (I Livello)</li> <li>- Servizi di consulenza e di analisi delle problematiche di adattamento ed evoluzione della buona pratica</li> <li>- Servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa supporti ICT</li> <li>- Servizi di gestione infrastruttura hw</li> </ul>
<b>WP5</b>		<b>Messa a regime e gestione del Sistema risultante</b>
	<b>5.1</b>	Modello di collaborazione interno ed esterno a regime, per le diverse problematiche/servizi di cui alla fase precedente, che si pensa di predisporre entro i primi 2 anni di avvio del sistema (necessario per la pianificazione dei costi Dlgs 118);
	<b>5.2</b>	Tipologia di contratti di servizio da predisporre sulla base del punto precedente.
	<b>5.3</b>	Modello organizzativo interno al Coordinamento della Comunità per gestire personale e risorse economiche e di struttura.

### 3. Pianificazione

Nel seguito viene fornito il crono programma di massima del progetto:

Cronoprogramma di attuazione del progetto

WP	Giu. 2020	Lug. 2020	Ago. 2020	Set. 2020	Ott. 2020	Nov. 2020	Dic. 2020	Gen. 2020	Feb. 2020	Mar. 2020	Apr. 2020	Mag. 2020	Attività
WP 0				X	X	X	X						Project Management
WP 1				X	X								Analisi del modello di Comunità, del riuso, predisposizione e formalizzazione del Piano Operativo
WP 2					X	X							Attuazione del piano di azione della Comunità OCPA
WP 3					X	X							Dispiegamento servizi di assistenza a tutti i membri
WP 4						X	X						Consolidamento e personalizzazione periodo di Start-up
WP 5							X						Messa a regime e gestione del Sistema risultante

La presente pianificazione presuppongono il via libera da parte del committente entro il 31/08/2020.

Al termine del progetto seguirà la fase di verifica e, a seguito del verbale attestante l'esito positivo, quanto prodotto sarà rilasciato in esercizio.

Il servizio di gestione, successivo alla messa in esercizio del sistema, sarà erogato con modalità da definire. Al successivo paragrafo viene comunque fornita una stima dell'impegno economico necessario.

## 4. Proposta economica

Per l'esecuzione di quanto previsto al Paragrafo 2 non sono previsti costi a carico dell' Ambito di **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, che in cambio si impegna a fornire tutto il supporto necessario all'esecuzione delle attività descritte. Queste potranno essere rimodulate, se necessario, per perseguire le finalità del progetto OCPA 2020 Umbria.

Umbria Digitale per quanto al dispiegamento della buona pratica SIGeSS, basata sul sistema SISO, si impegna all'esecuzione delle seguenti attività per l'Ambito di **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, che risulta composto dai seguenti Comuni:

....

....

...

Attività	Descrizione
<b>A1 - SISO installato e attivato</b>	Il sistema dovrà essere installato per i 28 comuni dell'Ambito di <b>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</b> presso il Centro Servizi regionale di Umbria Digitale
	<b>1.1</b> Piattaforma SISO installata per i 28 comuni.
	<b>1.2</b> Attivazione degli applicativi riguardanti Cartella sociale informatizzata e Segretariato Sociale, alla base del S.I.SO. Questo con la finalità di consentire agli operatori dei servizi sociali di tutti i comuni dell'Ambito, l'immissione dei dati dei casi e permettere, tra l'altro, la possibilità di estrarre i dati nel formato previsto dal Casellario INPS.
	<b>1.3</b> Esecuzione delle configurazioni necessarie per abilitare l'accesso via protocollo HTTPS. Verranno messi a disposizione tramite Centro Servizi di Umbria Digitale un apposito dominio e un certificato SSL che dovranno essere messi a disposizione dall'Ambito Distrettuale.
	<b>1.4</b> Configurati dei backup riguardanti Application e DB Server al fine di garantire il ripristino dei sistemi a fronte di anomalie hardware o software.
<b>A2 - Ambiente di test predisposto</b>	<b>2.1</b> Per consentire agli utenti di verificare le caratteristiche del sistema anche nel contesto delle sessioni di formazione, verrà creato uno specifico ambiente di test, che resterà disponibile per tutta la durata del progetto.
<b>A3 - Utenze configurate</b>	<b>3.1</b> Saranno raccolti attraverso un'apposita scheda i dati relativi agli utilizzatori di S.I.SO. comprensivi dei dettagli organizzativi in termini di comuni, settori ed aree target associate.
	<b>3.2</b> A partire da queste informazioni verranno create le utenze di accesso al sistema con associati i relativi permessi e i ruoli.
<b>A4 - Ambiente di Business Intelligence configurato</b>	L'ambiente di business intelligence S.I.SO. basato su Knowage ed erogato dal centro servizi di Umbria Digitale, dovrà essere configurato in modo da funzionare sui dati di segretariato e cartella sociale informatizzata disponibili per l'Ambito di <b>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</b> .
	Per farlo saranno seguite le seguenti attività:
	<b>4.1</b> Configurazione ETL e generazione DWH;
	<b>4.2</b> Costruzione sito Knowage;
	<b>4.3</b> Utenti creati e profilati;



Attività	Descrizione
	<b>4.4</b> Analisi dati create a partire dall'insieme già disponibile che riguarda ad oggi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Segretariato sociale, bisogni e servizi richiesti per zona sociale e comune;</li> <li>○ Analisi OLAP e cruscotti relativi alle schede di segretariato (accessi, utenti per varie dimensioni);</li> <li>○ Analisi OLAP dei casi della cartella sociale (categoria sociale, settori, fascia età, tempo);</li> </ul>
	<b>4.5</b> Report generale con totali accessi per zona sociale.
	<b>5.1</b> Sarà concordato con l'Ambito di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX un piano di formazione nel quale verranno specificati gli argomenti da trattare e gli utenti interessati suddividendoli in eventuali gruppi.
	<b>5.2</b> Sarà predisposta la documentazione di supporto (manuali, slide, video) alle sessioni di formazione in aula, che verrà consegnata all'Ambito di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
<b>A5- Formazione erogata</b>	<b>5.3</b> Dovranno essere erogati gli interventi formativi secondo il piano definito. A livello indicativo si prevedono un intervento formativo di 3 giornate organizzato su 3 gruppi di operatori (massimo 15 per gruppo) per un totale di 9 giornate di intervento. Nell'intervento formativo verranno illustrati il Segretariato Sociale, la Cartella Sociale e il Sistema di Business Intelligence. L'illustrazione sarà coadiuvata da una trattazione, il più possibile esaustiva, dei vari casi d'uso, in modo da fornire agli utenti tutte le informazioni necessarie per permettere l'uso del software.
	<b>A6 – assistenza e supporto in fase di avvio erogata</b> Gli utenti verranno supportati, per almeno 60 giorni dalla conclusione della formazione d'aula, da un servizio di assistenza dedicato (help desk).
	<b>6.1</b> Servizio di assistenza e supporto dedicato (help desk di primo e secondo livello)
	<b>6.2</b> Gestione tecnico Sistemistica Da centro Servizi Umbria Digitale e consolidamento del processo di gestione a regime

#### 4.1 Stima dei costi annuali per il mantenimento e la gestione del sistema a regime

A scopo indicativo i costi stimati a regime<sup>1</sup> vengono rappresentati nelle tabelle che seguono.

Servizio	Descrizione	Gg	Costo	Totale [€]
<b>Application Management</b>	Contributo per la manutenzione del software SISO <sup>2</sup>	-	-	3.000,00 €
<b>Assistenza tecnica</b>	Assistenza tecnica per il mantenimento della piattaforma lato sistemistico e la gestione dei backup			

<sup>1</sup> Le attività a regime sono calcolate sulla base di stime di costo esposte da soggetti istituzionali coinvolti in iniziative simili.

<sup>2</sup> I costi di manutenzione sono eventuali risorse che l'Ambito può decidere di riconoscere a Regione Umbria, in quanto soggetto che attualmente mantiene e governa lo sviluppo evolutivo della soluzione SISO a livello nazionale.

<b>Service Desk</b>	Assistenza specialistica inerente l'uso dell'applicativo e conduzione applicativa per il mantenimento del corretto funzionamento del software			
<b>Centro Servizi Technical &amp; Operation Management</b>	<b>Erogazione in ASP del Servizio da Data Center Umbria Digitale:</b>			
	<b>1 Application Server Produzione</b> (VM3 – large – 4 vCPU 16Gb RAM 2Tb HD)			
	<b>1 Application Server Test</b> (VM2 – medium – 2 vCPU 8Gb RAM 1Tb HD finché necessario)			
	<b>1 Istanza Oracle su DB condiviso</b>			
<b>TOTALE ANNUO IVA ESCLUSA</b>				

#### 4.2 Integrazione con i sistemi dei comuni, con quelli regionali, personalizzazioni ed evoluzioni

Nella presente proposta non sono previste:

- le attività di integrazione con i sistemi informativi dei comuni, con l'obiettivo ad esempio di intercambiare i dati dell'anagrafe della popolazione al fine di non doverli inserire in SISO. Rispetto a questa attività è stato definito in SISO un formato di esportazione dei dati che dovrebbe essere ormai stato recepito dai maggiori fornitori dei gestionali, ma chiaramente le attività di configurazione da fare sui singoli comuni possono risultare onerose;
- le attività di integrazione con i sistemi informativi regionali, rispetto alle quali è necessario analizzare ulteriormente i fabbisogni e la fattibilità degli interventi per poter formulare una stima dei costi;
- personalizzazioni o evoluzioni del software di interesse specifico dell'Ambito di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Fatte salve le manutenzioni di interesse generale che vengono eseguite costantemente sulla piattaforma e che rientrano nel contributo previsto al paragrafo 4.1, quelle provenienti da esigenze specifiche dell'Ambito di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX dovranno essere analizzate e valorizzate da un punto di vista economico;

**Per far fronte alle precedenti necessità si consiglia di predisporre un budget per i costi una tantum in fase di attivazione ed uno annuale per quelli ricorrenti.**

## 5. Condizioni di fornitura

La presente proposta non prevede fatturazione in quanto non ha costi economici per l'Ambito di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Per quanto riguarda i costi di gestione alla fine del progetto verrà prodotta una specifica Offerta Tecnico Economica.

## 6. Trattamento dati e Riservatezza

Per il trattamento dei dati operato nell'ambito della presente fornitura e la riservatezza degli stessi, Umbria Digitale si atterrà a quanto previsto dal Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR "General Data Protection Regulation". Una volta consolidato il rapporto contrattuale sarà necessario a riguardo stipulare il "Contratto di designazione a responsabile esterno per il trattamento dei dati e Conferimento delle Relative Istruzioni".

Umbria Digitale si impegna a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle attività affidate con la presente convenzione, estendendo tale impegno ai propri dipendenti e/o a terzi da Umbria Digitale eventualmente incaricati. I dati e le informazioni suddette non dovranno in alcun modo e in qualsiasi forma essere comunicato o divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate da parte di Umbria Digitale o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dalla presente convenzione.

## 7. Proprietà intellettuale

Umbria Digitale nello svolgimento della propria attività garantisce l'utilizzo di prodotti licenziati nel rispetto della normativa in materia di proprietà intellettuale.

Le Parti concordano fin d'ora che gli eventuali diritti di proprietà intellettuale legati alla realizzazione di un nuovo prodotto software saranno di proprietà esclusiva dell'Ente affidante.